

Les pratiques de médiation au service d'interventions renouvelées ?

Une réflexion européenne sur les enjeux de la médiation sociale et communautaire

1. Introduction

La médiation tend à être présentée comme une réponse innovante aux problèmes et conflits sociaux. Or, les contenus de ce champ et ses contours restent flous, rendant difficile la compréhension de son rôle et de ses limites dans l'intervention sociale, et plus particulièrement en travail social. Est-ce que, comme l'affirment certains auteurs (Chouinard, Couturier & Lenoir, 2009 ; Piganeau, 2001), tout travailleur social est médiateur parce qu'il poursuit une finalité sociale de transformation ?

Pour alimenter la réflexion, nous nous appuyons sur les résultats d'une étude en médiation sociale et communautaire, financée par la Commission européenne dans le cadre du « Grundtvig-Programme d'éducation et de formation tout au long de la vie » qui s'est déroulée de septembre 2012 à septembre 2014. Le projet regroupe sept pays (Portugal, Suisse, Espagne, France, Italie, Allemagne et Angleterre) et 8 partenaires institutionnels, tels qu'universités, hautes écoles et associations privées. Il s'agit d'un contexte de travail pluridisciplinaire dans une perspective de recherche appliquée.

2. Le travail social et ses pratiques en mouvement

L'articulation entre médiation et travail social est à situer dans un contexte de crises socioéconomiques successives et de « multiplication des précarités », pour reprendre les termes de l'appel à communications. Ce contexte n'est pas sans conséquences sur l'action sociale, que ce soit sur le plan de l'évolution des politiques sociales avec un accent fort mis sur les politiques d'activation, celui des publics concernés, ou encore sur le plan des mutations du travail social et de ses modalités d'intervention (projet, contrat et évaluation des objectifs, pour ne citer que quelques exemples). Globalement, « les travailleurs sociaux se trouvent face donc à une augmentation et une complexification des demandes dans un contexte de raréfaction des ressources ; il leur est demandé de faire plus avec moins » (Jouffray, 2015, p. 8).

Dès lors, les pratiques professionnelles « classiques » du travail social sont questionnées et donc appelées à évoluer. De Robertis (2007) le montre bien en distinguant deux modèles d'intervention en travail social : le « modèle médical » qui, après avoir eu cours durant une longue période, a été progressivement remplacé par le « modèle d'intervention ». Dans le modèle médical, le/la travailleur/euse social/e assume une posture d'expert voire de sauveur, son action se focalise essentiellement sur les difficultés et les « pathologies sociales » des personnes concernées. Ce sont des « patient/es » qu'il s'agit de guérir et de contrôler via des réponses standardisées. À l'inverse, dans le modèle d'intervention, le/la professionnel/le se place en tant que personne ressource cherchant à mobiliser les potentialités des sujets qu'il/elle accompagne, considérés comme des acteurs/trices à part entière. Il s'agit ainsi de développer des projets d'intervention co-construits et toujours contextualisés.

L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir (DPA) participe également des réflexions portant sur le renouvellement des pratiques professionnelles (Vallerie & Le Bossé, 2006. Le Bossé, 2012. Jouffray 2014 et 2015). Articulée autour de 4 axes – acteurs en contexte ; co-construction du problème et des solutions envisagées ; intervention contextualisée ; conscientisation – cette approche est définie comme « un processus par lequel des personnes accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles-mêmes [...] » (Le Bossé, 2012 cité par Jouffray, 2014, p. 16). La notion de pouvoir prend ici le sens de possibilités, de capacités (avoir les ressources, les moyens de) et non pas d'autorité ou d'influence, soit une traduction de la distinction « classique » faite en travail social entre « faire avec » et « faire pour/sur ».

Mais comment passer concrètement des paroles aux actes, ou comment préparer les futur/es travailleurs/euses sociaux que nous formons à la promotion de réelles opportunités d'interactions choisies, de participation sociale

et de développement de la citoyenneté des plus vulnérables ? Parmi les réponses possibles, nous pensons que les pratiques de médiation offrent des pistes intéressantes.

3. De la médiation au travail social

Nous considérons la médiation comme un processus régi par des normes et porté par des valeurs. En effet, « la médiation est avant tout un processus de communication éthique (...), dans lequel un tiers (...) favorise (...) l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause » (Guillaume-Hofnung, 2012 :72). Quant aux valeurs, nous nous référons aux processus de médiation sociale et communautaire qui tend à lutter contre l'exclusion et favoriser le pouvoir d'agir des collectivités (Lemaire et Poitras, 2004). Partant de ces définitions, nous nous demandons dans quelle mesure les champs, les structures organisationnelles et la formation des médiateurs/trices sociaux correspondent/chevauchent ceux des travailleurs/euses sociaux? A cette question, nous répondrons par le biais des résultats obtenus lors du projet européen Grundtvig.

Le premier élément comparatif aborde **les champs d'intervention**. Dans notre recherche, nous constatons que la grande majorité des champs en médiation sociale et communautaire, relevés dans les pays partenaires du projet, traite des problématiques interculturelles. Il peut s'agir de faciliter l'intégration d'un groupe d'origine étrangère par des activités artistiques, de favoriser la coexistence multiculturelle ou résoudre des conflits communautaires. Nous trouvons également des activités consistant à mettre en place des espaces d'échanges en vue de promouvoir la participation politiques des étrangers ou le dialogue interreligieux. L'interprétation interculturelle (dans le sens de traduction orale) est présentée comme une activité de médiation car le langage véhicule du culturel via le tiers interprète. Ensuite, les cas de médiation sociale et communautaire se concentrent sur la prévention des violences urbaines. Il s'agit de personnes désignées sous l'appellation de « grands frères », « médiateurs/trices de nuit » ou encore « médiateurs sociaux » qui interviennent dans les cités considérées comme problématique afin de prévenir et gérer les troubles. Enfin, nous trouvons divers cas s'inscrivant dans la médiation de voisinage, la médiation scolaire et la médiation familiale, dans lesquels il est difficile d'identifier la spécificité du champ d'intervention tant ces derniers sont imbriqués. Nous trouvons encore de la médiation politique et environnementale et la résolution de conflits entre partenaires sociaux. Ainsi, du point de vue des champs d'intervention nous constatons un recoupement conséquent entre ceux du travail social en Suisse et ceux évoqués dans le projet.

Un deuxième élément comparatif considère **les types de structures** employant des médiateurs/trice sociaux. Nous avons établi un état des lieux non exhaustif recensant 69 types d'activités¹ de médiation liés à 47 projets² dans le contexte plus restreint ici de la région francophone de la Suisse. A l'instar des travailleurs/euses sociaux, nous constatons une diversité des structures accueillant les médiateurs/trices sociaux du point de vue structurel et organisationnel. Ces structures sont autant financées par des sources publiques (fédérale, cantonale et communale) que privées (cotisation des membres, donation, honoraires). La plupart des structures sont des associations ou fondations d'une part et des services de l'Etat d'autre part.

Un dernier élément est constitué par **le type de formation**. Les profils des médiateurs/trices que nous avons répertoriés en Suisse francophone se caractérisent à nouveau par leur diversité. En effet, ils et elles sont salariés ou bénévoles, ont des formations labellisées ou non et sont munis de parcours professionnels extrêmement divers allant des juristes aux enseignant/es en passant par les travailleurs/euses sociaux. Nous retrouvons d'une certaine manière des constats semblables pour le travail social, mais sans doute de manière moins prononcée (aucune étude sur la formation des médiateurs/trices en Suisse n'a été publiée à ce jour). Selon une étude de 2009 (Avenir Social, 2011), seul 69% du personnel actif dans les métiers du travail social sont en possession

¹ Un projet peut recenser plusieurs types d'activité (d'interventions dans des champs divers), par exemple un projet recensé annonce des activités en médiation familiale, en entreprise et de voisinage.

² Nous avons retenu ces projets parce qu'ils étaient soit labellisés comme des projets de médiation soit parce qu'ils présentaient des activités mettant en jeu les valeurs de la médiation comme la présence d'un tiers indépendant, impartial et neutre notamment.

d'un titre en travail social en Suisse romande. Les 31% restant se répartissent entre des personnes en possession d'un titre universitaire hors travail social (14%), de personnes en possession de divers titres professionnels hors du travail social (12%) et d'une minorité de personnes sans aucun titre au-delà de l'école obligatoire (5%).

Ces constats tendent à montrer que ces deux professions se retrouvent sur des champs d'intervention proches, dans des structures aussi diverses les unes que les autres et dans un processus en cours, quoique à un niveau d'avancement différent, de reconnaissance de la profession par la formation.

4. Conclusions

Nous avons montré l'existence de convergences entre la médiation et le travail social tant au niveau des champs et des structures d'intervention que du point de vue de la reconnaissance de ces professions. Cependant, subsiste toujours le débat autour du positionnement du tiers et plus particulièrement de l'indépendance de celui-ci. Pouvons-nous suivre Freynet (2000) lorsqu'il estime que l'indépendance du/de la médiateur/trice est discutable car comme acteur/trice, il/elle doit tenir sa légitimité d'une institution dans laquelle se joue des enjeux de pouvoir et des contraintes ? Ou alors devons-nous suivre Guillaume-Hofnung (2012) qui voit dans la médiation institutionnelle, qui peut s'apparenter au positionnement du/de la travailleur/euse social, une pratique à la lisière des activités de médiation ?

Pour y répondre, nous pensons qu'une étude basée sur la description fine et la comparaison des activités d'intervention sociales des travailleurs/euses sociaux et des médiateurs/trices sociales s'impose. Cela devrait également nous permettre de tester l'une de nos hypothèses qui voit dans la médiation des perspectives d'interventions sociales toujours contextualisées et évolutives, dans une logique d'action citoyenne et communautaire et mobilisant l'ensemble des acteurs concernés, à commencer par les publics fragilisés.

Bibliographie

- Avenir Social. (2011). L'emploi et la formation dans le champ du travail social en Suisse. Etat des lieux et perspectives *Travail social Suisse*.
- Barthélémy, F. (2009). *Médiateur social, une profession émergente ?* Revue française de sociologie, 50(2), 287-314.
- Ben Mrad, F. (2004). *La médiation sociale: entre résolution des conflits et sécurisation urbaine*. Revue française des affaires sociales, 3(3), 231-248.
- Bonafé-Schmitt, J.-P., Dahan, J., Salzer, J., Souquet, M., & Vouche, J.-P. (1999). *Les médiations, la médiation*. Ramonville Saint-Agne: Erès.
- Chouinard, I., Couturier, Y., & Lenoir, Y. (2009). *Pratique de médiation ou pratique médiatrice ? La médiation comme cadre d'analyse de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux*. Nouvelles pratiques sociales, 21(2), 31-45.
- Darbellay, K., Bellaro, L. & Pinho, J. (2014). *La médiation sociale et communautaire en questions*. Revue REISO. En libre accès sous : <http://www.reiso.org/spip.php?article4542>
- De Briant, V., & Palau, Y. (1999). *La médiation. Définition, pratique et perspectives*. Paris: Nathan.
- De Robertis, C. (2007). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Paris, Bayard.
- Freynet, M.-F. (2000). La médiation, nouvelle technique, nouveau métier? La médiation, un enjeu pour la refondation du travail social. *La revue française de service social*, 198, 98-103.
- Guillaume-Hofnung, M. (2012 (5e ed., 1995, 1e ed.)). *La médiation*. Paris: PUF.
- Jouffray, C. (2015). *L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir (DPA) : une nécessaire remise en question des pratiques professionnelles actuelles pour une autre visée du travail social*. FORUM, Revue de la recherche en travail social, N° 144-145, Avril 2015, p. 8-14.

- Jouffray, C. (sous la direction) (2014). *Développement du pouvoir d'agir. Une nouvelle approche de l'intervention sociale*. Rennes, Presses de l'EHESP, 2014.
- Lemaire, E., & Poitras, J. (2004). *La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation*. *Esprit critique*, 06(03), 17-29.
- Lima, L. & Trombert, C. (dir.) (2012). *Le travail de conseiller en insertion*. ESF éditeur.
- Neves Almeida, H. (2001). *Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociale. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*. Coimbra: Instituto Superior Bissaya-Barreto.
- Neves Almeida, H., Pinto Albuquerque, C. & Cruz Santos, C. (orgs.) (2014). *Social and Community Mediation in Europe. Experiences and models*. University of Coimbra, Faculty of Psychology and Education Sciences – Observatory of Citizenship and Social Intervention. En libre accès sous : <http://www.uc.pt/en/projects/abscm>
- Piganeau, A. (2001). *Travail social et médiation*. Lecques: Champ social.
- Revillard, A. (2012). Une expérience de médiation institutionnelle: le médiateur de la République. *Informations sociales*, 170(2), 91-98.
- Vallerie B. & Le Bossé Y. (2006). *Le développement du pouvoir d'agir (empowerment) des personnes et des collectivités : de son expérimentation à son enseignement*. Les Sciences de L'éducation – Pour l'Ere nouvelle, 2006/3 Vol. 39, p. 87-100.