

Institut Universitaire  
Kurt Bösch

## Utopie d'occase

### **La médiation comme référentiel au travail social de proximité**

Mémoire présenté en vue de l'obtention  
du Diplôme Universitaire en Médiation 4<sup>ème</sup> volée – 2003-2004

Présenté par

Lionel Vandiel

Sous la Direction de

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt  
Responsable scientifique

Maximos Aligisakis  
Responsable des mémoires

Sion, le 22 juin 2005

Lionel VANDEL

## **Utopie d'occase**

### **La médiation comme référentiel au travail social de proximité**

Le contexte sociétal actuel est marqué par une « crise mutation » aux multiples dimensions. Recouvrant des pratiques récentes, en augmentation et sans assises théoriques spécifiques, le travail social de proximité (qui est né dans la rue comme Johnny) est sollicité pour apporter des réponses. Dans ce contexte de crise du lien social et de renouvellement des figures professionnelles, la médiation peut-elle offrir un référentiel (théorique et pratique) au travail social de proximité ?

Le référentiel, construit autour des caractéristiques fondamentales de la médiation, va permettre de « lire » les pratiques des professionnels (trois terrains étudiés) en référence aux enjeux actuels du travail social en général.

Au final, le concept de médiation apparaît pertinent pour « déconstruire » et orienter les interventions, caractériser les pratiques et légitimer l'action auprès de différents partenaires.

Mots-clés

**médiation des différences, médiation des différends, mise en lien, régulation sociale, éducateur de rue, travail social de proximité, désaffiliation, intervention communautaire.**

# UTOPIE D'OCCASE

La médiation comme référentiel professionnel pour le travail social  
de proximité

## Table des matières

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>METHODOLOGIE</b>	<b>12</b>
<b>1. ASPECTS GÉNÉRAUX</b>	<b>12</b>
<b>2. INVESTIGATION SUR LES TERRAINS PROFESSIONNELS</b>	<b>12</b>
2.1 DÉROULEMENT	13
2.2 CONSTRUCTION DES OUTILS	13
2.3 CHOIX DES TERRAINS D'INVESTIGATION	15
<b>3. DÉROULEMENT DE LA RÉFLEXION</b>	<b>16</b>
<b>1ÈRE PARTIE : LA MÉDIATION / PANORAMA DE LA SITUATION</b>	<b>17</b>
<b>4. L'OBJET DE LA MEDIATION</b>	<b>17</b>
4.1 LA MÉDIATION, LES MÉDIATIONS	18
4.2 NATURE ET FONCTION	21
4.2.1 Double nature : macromédiation, micromédiation	21
4.2.2 Double fonction : médiation des différences et médiation des différends	22
4.2.3 A propos du conflit	24
<b>5. LES CARACTERISTIQUES DE LA MEDIATION</b>	<b>25</b>
5.1 UN TIERS IMPARTIAL ET NEUTRE	25
5.2 L'ABSENCE DE POUVOIR DECISIONNEL	27
5.3 UNE CATALYSE	28
5.4 UNE COMMUNICATION	28
5.4.1 L'écoute	29
5.4.2 Le temps	29
5.4.3 La conclusion	29
5.5 LE PROCESSUS DE MÉDIATION	30
<b>6. SYNTHÈSE</b>	<b>32</b>
6.1 SCHÉMA GÉNÉRAL DE PRESENTATION	32
6.2 TABLEAU DES CARACTÉRISTIQUES	33
<b>2ÈME PARTIE : DU SOCIAL... AU TRAVAIL SOCIAL.</b>	<b>34</b>
<b>7. LE TRAVAIL SOCIAL</b>	<b>35</b>
7.1 DÉFINITION GÉNÉRALE	36
7.2 SYNTHÈSE AVEC LA DÉFINITION DE LA MÉDIATION	36
<b>8. EVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL</b>	<b>37</b>
8.1 LA FONCTION RÉPARATION	37
8.2 LA CRISE MUTATION	38
8.3 LA FONCTION RESTAURATION	40
8.4 SYNTHÈSE SUR LE TRAVAIL SOCIAL	42

<b>9. TRAVAIL SOCIAL ET MÉDIATION</b>	<b>43</b>
9.1 <i>SYNTHÈSE « TRAVAIL SOCIAL ET MÉDIATION »</i>	43
9.2 <i>GRILLE DE LECTURE</i>	45
<b>3ÈME PARTIE : TRAVAIL SOCIAL ET PROXIMITÉ ET MÉDIATION</b>	<b>46</b>
<b>10. TRAVAIL SOCIAL DE PROXIMITÉ</b>	<b>46</b>
10.1 <i>HISTORIQUE</i>	46
10.2 <i>CARACTÉRISTIQUES COMMUNES</i>	47
<b>11. ACTIVITÉS DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE PROXIMITÉ ET MÉDIATION</b>	<b>48</b>
11.1 <i>PANORAMA DES ACTIVITÉS</i>	48
11.2 <i>ACTIVITÉS ET MÉDIATION DES DIFFÉRENCES</i>	49
11.3 <i>ACTIVITÉS ET MÉDIATION DES DIFFÉRENDS</i>	53
11.3.1 <i>Médiation préventive</i>	53
11.3.2 <i>Médiation curative</i>	54
11.4 <i>SYNTHÈSE MÉDIATION ET ACTIVITÉS DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE PROXIMITÉ</i>	57
11.5 <i>SCHÉMA DE RÉPARTITION DES ACTIVITÉS</i>	58
<b>12. MÉDIATION ET CARACTÉRISTIQUES DU TRAVAIL SOCIAL DE PROXIMITÉ</b>	<b>59</b>
12.1 <i>UN TIERS, NEUTRE ET IMPARTIAL</i>	59
12.1.1 <i>Position de tiers</i>	59
12.1.2 <i>Impartialité</i>	62
12.1.3 <i>Neutralité</i>	65
12.2 <i>L'ABSENCE DE POUVOIR</i>	68
12.3 <i>UNE CATALYSE</i>	70
12.4 <i>UNE COMMUNICATION</i>	71
12.4.1 <i>Écoute active</i>	71
12.4.2 <i>La durée</i>	72
12.4.3 <i>La conclusion</i>	73
12.5 <i>SYNTHÈSE CARACTÉRISTIQUES DU TRAVAIL SOCIAL DE PROXIMITÉ ET MÉDIATION</i>	74
<b>CONCLUSION</b>	<b>75</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>78</b>
<b>ANNEXE I : LISTE DES PROJETS DE TRAVAIL SOCIAL DE PROXIMITÉ SUR LE CANTON DE VAUD</b>	<b>80</b>
<b>ANNEXE II : QUESTIONNAIRE ET GRILLES DE CONSIGNATION</b>	<b>81</b>
<b>ANNEXE III : CARACTÉRISTIQUES DE LA MÉDIATION ET QUESTIONS INTERVIEW</b>	<b>90</b>
<b>APPENDICE</b>	<b>92</b>



## INTRODUCTION

Georges Le Gloupier est belge et est surnommé « l'entarteur ». Il s'est fait connaître par son génie opérationnel pour perpétrer des attentats pâtisseries envers un ancien « nouveau philosophe » parisien à la chemise blanche. Objectivement, la « tarte à la crème » existe dans de nombreux autres domaines. Celui qui nous occupe, la médiation, n'échappe pas à la règle. Un classique de la « tarte à la crème » se retrouve dans l'expression : « La médiation est un concept polymorphe et polysémique ». Peu de livres et d'articles échappent à la formule. Partant d'une base commune qui définit la médiation comme « l'entremise d'un tiers », les différents auteurs vont décliner la médiation sur un spectre allant du Rwanda post-génocide, aux banquettes des trains CFF, en passant par les procédures de séparations conjugales. Aux contextes nombreux, dans lesquels la médiation est évoquée, s'ajoute l'impression d'une augmentation du phénomène.

Ce regain d'intérêt autour de la médiation interroge et interpelle. S'agit-il d'un tic lexical comme il s'en crée à toutes les époques ? Ainsi la médiation serait-elle à ranger avec les termes intellectuellement en vogue comme : processus, résilience, paradigme, etc. ? A moins que la médiation ne bénéficie d'une reconnaissance par défaut, ses vocables acolytes souffrant de mauvaise réputation ; comme la négociation souvent affublée de l'adjectif secret ou encore la transaction véhiculant une représentation d'opacité. Le médiateur serait-il un personnage « clean » en comparaison de l'intermédiaire, plutôt considéré comme véreux ou trouble ? Peut-on seulement parler de l'arbitrage et de son incarnation humaine : l'arbitre ? Cet homme que tous les supporters invitent, tous les dimanches, sur toutes les pelouses du monde, à se rendre au vestiaire. Face à ces usages, la médiation et le médiateur conserveraient cette aura de transparence, de sincérité, d'intégrité, lacunaire chez d'autres, popularisant ainsi leurs crédits. Peut-être ce regain d'intérêt pour la médiation dépasse-t-il le lexical et le sémantique pour prendre en considération un des faits marquant de notre société actuelle : la désagrégation des liens sociaux. En ces temps où la désaffiliation est un phénomène majeur, la médiation apparaîtrait comme « le » moyen de tisser les liens sociaux, l'opportunité offerte de pouvoir rétablir une communication jugée ou vécue comme défailante, la possibilité de

solutionner des conflits dont le règlement nous échappe par impuissance, par peur ou par méconnaissance.

En bref, cet attrait pour la médiation et l'augmentation apparente du phénomène continuent de questionner. On se perd en conjectures. C'est dans cette même lignée d'interrogations, autour de l'intérêt et des apports possibles de la médiation, que ce présent travail va s'inscrire. Il s'agira de questionner ce concept pour l'appliquer au travail social de proximité.

## INTERROGATIONS INITIALES

Les motivations à conduire un mémoire sont plurielles. A l'intérêt de valider une formation s'ajoute l'envie de mener et de communiquer une réflexion particulière. Celle-ci s'inscrit dans le cadre d'une recherche autour de la médiation et du champ d'intervention de mon activité professionnelle, à savoir le travail social appelé « hors murs », voire « de rue » ou encore de « proximité »<sup>1</sup>.

Le thème de réflexion de ce mémoire est lié aux interrogations qui ont motivé le choix initial de cette formation (diplôme universitaire en médiation) et qui questionnaient ma pratique professionnelle.

L'éducateur formé développe une pratique organisée et pensée. Il s'adresse à un public rencontrant des difficultés. Ce faisant, il occupe une place privilégiée. En effet, sa pratique quotidienne le renvoie très souvent à des rôles tels que ceux d'intermédiaire, d'intermédiaire. Dans cette position de tiers facilitateur, l'intervenant risque d'être investi par son mandat d'un rôle de tiers incontournable. Or, fondamentalement, le travail social vise l'autonomie progressive de l'utilisateur : un intervenant social doit « travailler à sa disparition ». Dès lors apparaît le paradoxe suivant : comment être un spécialiste vu comme incontournable et parallèlement « œuvrer à sa disparition » ? Dans le cadre de nos interventions, la notion de médiation est souvent évoquée sans être pour autant définie précisément. Dès lors, la médiation peut-elle éclairer le travailleur social face au paradoxe énoncé auparavant et particulièrement dans le cadre du travail hors-murs ? Un travailleur social de rue peut-il être ce spécialiste et donc légitimer son intervention dans la durée et simultanément œuvrer à la réappropriation par les usagers de leur propres difficultés ? Peut-on concilier ces deux tendances sans laisser place à la démagogie, à une dérive charismatique ? **Je souhaite pouvoir organiser une réflexion qui prendrait en compte ces deux aspects, celui du « spécialiste » et celui du « lâcheur ».**

Toute intervention individuelle recèle une dimension collective. La position de l'éducateur de rue est forcément questionnée quand les difficultés d'une personne sont l'illustration de problématiques larges la dépassant. Comment dépasser le niveau individuel pour atteindre le collectif ? Spécifiquement pour la médiation, quelle place peut-elle avoir dans

---

<sup>1</sup> Je suis salarié dans un service d'intervenants hors-murs appelé Rel'Aids et rattaché à l'Association du Relais. Ce service bénéficie d'un mandat cantonal de prévention « toxicomanie-Sida ».

ce cadre d'intervention ? Le travailleur social peut-il être le médiateur « attitré » d'une communauté ou d'un groupe cible ? Doit-il, à contrario, créer les conditions pour favoriser la participation des individus à de nouveaux modes de régulation des relations sociales ? Comment concilier la médiation comme technique de résolution de conflits utilisée par des professionnels dans une situation interindividuelle précise et comme mode de régulation de la vie sociale utilisée et utilisable par tous pour aborder un questionnement général ? **Il s'agit ici de penser la médiation dans la dimension individuelle et collective des problématiques rencontrées dans le travail social, dimensions qui doivent s'articuler et non s'opposer.**

Quant au travail social de proximité, il possède un caractère spécifique lié au contexte particulier qui est le sien. Loin du milieu résidentiel, il s'agit d'interventions ambulatoires sans mandat personnalisé aux caractéristiques propres (libre adhésion, anonymat, etc.). L'apparition sur plusieurs communes du canton de Vaud de projets d'intervenants de rue questionne. Quelle est la commande politique sous-tendue par ces projets ? Quelle en est la dimension sécuritaire ? Quelles articulations avec les dispositifs existants et les professionnels déjà présents ? Les postes de travailleurs sociaux de proximité ont connu un « turn-over » important. Au-delà de la dimension personnelle, existe-t-il des dimensions structurelles qui expliqueraient en partie ces mouvements ? Comment se positionner entre un mandat institutionnel souvent à visée de normalisation ou de sécurisation et une position de libre adhésion vis-à-vis d'un usager ? Cette tension, créant inévitablement des tiraillements, renforce la nécessité d'être outillé. Quels outils de réflexion, de conceptualisation, recense-t-on sur le travail de rue dans le canton de Vaud ? **Au travers d'un document comme ce mémoire, la médiation peut-elle participer à ce travail de réflexion et apporter des pistes pour légitimer ou organiser l'action ?**

La médiation connaît une tendance inflationniste. Des professionnels se positionnent sur « le marché du conflit » (médiation familiale par exemple) ou celui de la régulation sociale (médiateurs CFF, agent d'ambiance, etc.). Le travail social de rue est particulièrement interpellé par cet aspect. Jusqu'où peut aller la professionnalisation des modes de régulation sociale voire la « marchandisation » de ce type de service ? Comment penser la médiation comme technique utilisée par des professionnels et lui permettre simultanément

d'être accessible à tous ? De manière provocante et anticipative, nous posons la question de savoir si, à l'avenir, **les citoyens lambdas auront encore une place dans les modes de régulation sociale à l'œuvre dans la société ou bien ce rôle sera-t-il confisqué et assuré par des « salariés-grands-frères-médiateurs-indispensables-au-bon-déroulement-quotidien-de-la-vie-sociale » ?**

## CHAMPS DE RECHERCHE

Compte tenu des interrogations précédentes, l'objet de ce travail va se situer sur les champs de recherche suivant : la médiation et le travail social, particulièrement le travail social de proximité. Nous allons effectuer un rapide survol de ces trois thématiques afin de « planter le décor ». Nous aurons l'occasion d'approfondir ces données ultérieurement dans la partie « développement ».

### La médiation

Parmi les différentes approches de la médiation, celle retenue pour appuyer la réflexion est celle développée par M. Guillaume-Hofnung<sup>2</sup> notamment. La médiation est envisagée autour de deux grandes formes : celle qui est hors conflit dite médiation des différences, celle qui est relative au conflit, appelée médiation des différends.

**La médiation des différences** a pour but de susciter des liens nouveaux en les créant ou en réactivant ceux qui existent. La différence est la pierre angulaire de toute construction sociale. « Une société se construit grâce à l'établissement de passerelles entre les différences »<sup>3</sup>, or cette construction ne peut être binaire, elle requiert forcément l'intervention d'un tiers (objet ou être). Dans ce sens, la médiation crée ou restaure des liens avec la particularité suivante : elle est discrète. Elle va de soi, elle apparaît comme normale, naturelle et par conséquent n'est pas toujours perçue à sa juste dimension.

Plus spectaculaire dans ces caractéristiques, **la médiation des différends** recouvre les dimensions du conflit, qu'il s'agisse de le devancer (forme préventive) ou d'aider au règlement de celui-ci (forme curative). Cette dernière est la plus connue, la plus visible et constitue souvent l'unique représentation de la médiation.

Au delà de ces deux types, la médiation présente également certaines caractéristiques fondamentales<sup>4</sup> au premier rang desquelles on trouve la **figure du tiers**. Le tiers représente le fondement même de la médiation, l'élément qui permet de sortir d'un mode binaire souvent stérile. Ce tiers se caractérise par une position d'indépendance, de neutralité et respectueuse de la confidentialité.

---

<sup>2</sup> M. Guillaume-Hofnung *La médiation* Que sais-je ? puf 1995.

<sup>3</sup> M. Guillaume-Hofnung *La médiation* Que sais-je ? puf 1995.

<sup>4</sup> Ce sont les quatre caractéristiques définies par J.F. Six. Elles seront utilisées tout au long de ce travail. J.F. Six *Le temps des médiateurs*, Seuil. 1990.

Une autre particularité est **l'absence de pouvoir décisionnel détenu par le tiers**. La médiation se construit sur une base de libre adhésion. De même, les parties doivent trouver elles-mêmes leur solution, le médiateur ayant une obligation de moyens et non de résultat.

Pour achever ce portrait sommaire, ajoutons les deux dimensions « dynamiques » que sont la catalyse et la communication et qui concernent directement le processus de médiation.

**La catalyse de la médiation**, c'est la rencontre. Celle qui permet, celle qui déclenche, sans que la médiation vise un autre but que de laisser à la communication la possibilité de s'établir. Loin des notions de réussite ou d'échec, la simple et capitale mise en lien constitue la catalyse qui suscitera entre les parties une dynamique nouvelle.

Enfin, **la communication** est la dernière des « quatre fondamentaux » pointés par J.F. Six. Elle se divise elle-même selon trois axes : l'écoute, le temps et la conclusion.

Sachant qu'il va constituer la base théorique de cette recherche, nous aurons l'occasion d'approfondir davantage le concept de médiation.

### Le travail social

Après la médiation, le travail social va constituer le second champ de recherche de ce travail.

Moyen d'une intervention politique, le travail social et son histoire sont une succession de mouvements qui se confondent avec les changements politiques, économiques, démographiques, urbanistiques. Le travail social est constitué de signes révélateurs d'une époque tout autant qu'il est une représentation que la société se fait d'elle-même et de certains de ses membres (handicapés, pauvres, délinquants, etc.).

Au-delà des dissensions parmi les auteurs pour situer l'apparition du travail social, il convient de relever la tension fondamentale qui l'a traversé et qui le traverse encore, autour de deux pôles : **une activité tendue vers une intervention dite « réparatrice » et une autre, orientée vers une intervention appelée « restauratrice de liens »**. D'une part, nous avons un modèle où la personne et ses difficultés sont prises en charge par un travailleur social « réparateur » qui doit rendre possible la « réadaptation » de l'individu puis sa « réintégration » dans un système général. L'intervention, sous forme de relation

d'aide psychosociale, est généralement individualisée. Ce modèle, fort ancré dans les esprits, est dominant dans une société de plein emploi. Héritière de la période des « Trente glorieuses », la fonction « réparatrice » renvoie aux notions de soutien individualisé, de publics cibles en difficulté, correspond aux schémas habituels d'intervention sociale. Elle comprend l'essentiel de la formation des travailleurs sociaux et est souvent en phase avec les représentations et les attentes des mandants. D'autre part, face à cette approche, une autre lecture des difficultés est (ré)apparue il y a une quinzaine d'années conséquemment aux phénomènes de chômage de masse, de longue durée et la montée de l'exclusion. Cette autre fonction donnée au travail social est dite « de développement » ou « restauratrice de liens ». Elle prévaut que c'est la société elle-même qui est interrogée dans sa responsabilité à produire des déséquilibres, à alimenter la désagrégation des liens sociaux. Cette conception renvoie le travail social et ses intervenants sur un champ de problématiques sociétales où les réponses à mettre en œuvre dépassent la seule addition de solutions individualisées pour atteindre un niveau plus collectif, plus structurel. Il s'agit moins de travailler avec « un cas social qui dysfonctionnerait » que de pointer la responsabilité de la collectivité dans les problèmes rencontrés par un individu et d'œuvrer à un changement plus global à caractère politique. Cette fonction « restauratrice de liens » situe le travail social dans des champs et des notions comme celles d'agent de développement local, d'interventions collectives ou communautaires, de promotion des liens sociaux, de l'environnement urbain, etc.

Actuellement, un des enjeux du travail social se trouvent « là », dans l'appréhension, la combinaison de ces logiques de réparation et de développement. C'est dans cette tension, entre les deux pôles, que se jouent l'activité et la légitimité du travailleur social. Le côté intervenant professionnel qualifié, jugé compétent, voire indispensable et incontournable, pour entrer en relation et œuvrer au règlement des difficultés d'un public désigné et de l'autre côté, un intervenant « dépouillé » de son aura de spécialiste des problèmes et ouvrant son intervention sur un spectre plus large : tout public, action globale, démultiplication, ressources de la communauté.

### Le travail social de proximité

Depuis une dizaine d'années, dans le canton de Vaud, ce sont des communes qui ont essentiellement développé des postes d'intervenants de rue. Ce développement est à

appréhender comme une réponse pragmatique pensée et initiée par les autorités politiques locales au prise avec des préoccupations sociales concernant une population jeune notamment. Actuellement, le travail social hors murs dans le canton de Vaud concerne quatorze projets (Annexe 1). Relevons la dimension hétérogène des situations : les mandats sont différents, les rattachements institutionnels divers (centre de loisirs, association, service communal jeunesse, fondation, etc.) et les délimitations géographiques variées. Sans doute, les différentes appellations recensées sont-elles révélatrices de cette diversité : éducateur de rue, éducateur de proximité, animateur de rue, travailleur social de proximité, travailleur social hors-murs. A ces disparités s'ajoutent l'absence de formation spécifique, de culture professionnelle commune et l'expérience restreinte liée à une pratique récente.

Le Service de la Santé Publique du canton de Vaud a initié une plate-forme d'échange entre professionnels œuvrant dans ce domaine afin d'organiser, de coordonner et d'offrir un cadre d'échange, de réflexion.

Nous reviendrons sur ces aspects ultérieurement dans la partie relative au travail social de proximité.

## PROBLÉMATIQUE ET HYPOTHÈSES

### Constats

En reprenant les interrogations initiales et les éléments-clefs mentionnés dans les champs de recherche, trois constats se dégagent. Ils vont constituer la base du questionnement.

1. La médiation dans son acception large présente, a priori, des caractéristiques proches de celles du travail social de proximité, parmi lesquelles la libre adhésion, l'absence de mandat personnalisé, la position de tiers dans le réseau, l'autodétermination des parties, l'écoute active, etc. La médiation apparaît comme une ressource intéressante pour alimenter une réflexion sur le travail social et ses enjeux actuels.
2. Le contexte sociétal recèle de nombreux problèmes, vécus ou ressentis par des populations particulières : accès à l'emploi, à la formation, crise des liens sociaux, sentiment d'insécurité dans les espaces publics, etc. Face à ces difficultés, le travail social est sollicité pour intervenir. Cette intervention s'inscrit dans une tension fondamentale qui fait osciller les missions entre « réadaptation et développement ».
3. Dans le canton de Vaud, plusieurs communes ont recruté des intervenants sociaux hors-murs. Globalement, il s'agit d'une réponse sociale pragmatique, locale, récente, peu structurée et teintée de velléités sécuritaires. Compte tenu de cette histoire, les situations rencontrées sont fort différentes : mandat, public cible, aire géographique, montage institutionnel, etc. Relevons que le travail social de proximité ne dispose pas de référentiel propre. Il existe une charte nationale du Travail Social Hors-Murs rédigée à l'initiative d'un ensemble de professionnels issus des cantons romands.

## Problématique générale

Le travail social de proximité et la médiation partagent de nombreux points communs (valeurs, caractéristiques, méthode, etc.) De plus la médiation présente l'intérêt d'être une source de référence structurée et déjà « travaillée ». Elle peut donc fournir une « grille de lecture » pertinente pour mener une réflexion.

L'idée initiale de ce travail de mémoire est de s'appuyer sur la médiation pour problématiser l'intervention des travailleurs sociaux hors-murs autour de la question :

L'éclairage offert par la médiation peut-il fournir au travail social de proximité un ensemble de dénominateurs communs à même de le situer dans un champ d'activités et une pratique caractérisée ?

De cette interrogation se dégage l'hypothèse suivante :

**La médiation peut offrir au travail social de proximité un référentiel professionnel lui permettant de situer son action dans les enjeux actuels qui le traversent et définir simultanément un mode d'intervention.**

L'expression « référentiel professionnel » s'entend comme un ensemble de balises théoriques ou pratiques à même de structurer et légitimer une intervention sociale professionnelle.

L'hypothèse générale ainsi posée va se décliner sur deux plans : le champ d'activité et ses caractéristiques. D'une part, il s'agit de vérifier si la médiation peut aider le travail social de proximité à se situer dans le champ de tension qui le traverse entre les dimensions « réparation et restauration des liens ». D'autre part, les caractéristiques de la médiation peuvent-elles constituer des « balises » et offrir ainsi un cadre opérationnel au travail social de proximité.

Nous avons noté que le travail social de proximité est une entité hétérogène en cours d'organisation. La réflexion de ce mémoire s'inscrit dans cette idée d'organisation, en l'occurrence, l'organisation d'idées.

# **METHODOLOGIE**

## **1. ASPECTS GÉNÉRAUX**

Afin de conduire cette recherche, le recensement des données propres à la médiation et au travail social a été nécessaire. La réflexion s'est organisée autour de la consultation d'éléments théoriques sur ces thèmes et la collecte de données concrètes.

Les éléments théoriques ont constitué un socle de connaissance générale mais ont aussi été utiles à la réalisation d'une enquête-questionnaire. L'abondante littérature en la matière a fourni suffisamment d'éléments pour mener à bien cette tâche. Par littérature, il faut entendre, livres, articles, cours ou différents documents écrits. Les principaux ouvrages qui ont contribué à la réflexion sont listés dans la bibliographie.

## **2. INVESTIGATION SUR LES TERRAINS PROFESSIONNELS**

La vérification des hypothèses a nécessité la mise au point d'outils, indispensables à la récolte de données sur les terrains professionnels.

Certains écrits sur le travail social ont apporté des éléments illustrant les caractéristiques et les interventions de travailleurs sociaux hors-murs. De même, la littérature sur la médiation a fourni un ensemble de critères spécifiques et d'aspects singuliers. Le croisement de ces données de double origine a permis la construction d'un outil permettant la récolte d'information. Il est lui-même constitué d'une partie « questionnaire » et d'une partie « grille de consignation des activités ». L'idée générale de la démarche a été de récupérer de l'information sur la pratique professionnelle, que celle-ci puisse être lue à l'aune du concept de médiation sans que ce dernier n'induisse trop les réponses. Les aspects les plus significatifs ont été glissés en fin de grille ou alors abordés oralement lors du dernier entretien. En reprenant la métaphore de la médiation envisagée comme une paire de lunettes révélant le travail social de proximité, l'investigation consistait à faire « un examen de vue qui ne soit pas pratiqué dans une pièce sombre, avec un instrument aux lunettes rayées et par un ophtalmologiste actionnaire majoritaire chez Varilux ! ».

## **DÉROULEMENT**

Pratiquement, après avoir choisi des terrains d'investigation où œuvrent des travailleurs sociaux de proximité et avoir recueilli leur accord, un premier rendez-vous a donné lieu à une série de questions ayant trait au profil de poste, au fonctionnement du service, à la conception du travail social de rue. A l'issue de la rencontre, chaque professionnel a reçu les grilles pour consigner ses activités. Le second entretien, deux semaines plus tard, a permis de commenter les grilles et d'approfondir des aspects connotés « médiation », comme la question du tiers, les techniques relationnelles, la gestion des conflits. L'ensemble des questionnaires et des grilles relatifs à ces trois étapes sont annexés (Annexe II).

## **CONSTRUCTION DES OUTILS**

### **La médiation comme source documentaire**

Pour mener ce travail de « juxtaposition » des concepts de médiation et de travail social de proximité, la première tâche a consisté à déconstruire le concept de médiation autour de caractéristiques simple. Nous avons choisi celles proposées par J.F. Six<sup>5</sup>. Elles ont inspiré la formulation de questions pour les interviews (Annexe 3). Par exemple, concernant l'aspect catalyse, les caractéristiques retenues sont l'accessibilité et la mise en relation. Les questions posées sont de type « De quelle manière se caractérise votre type d'accessibilité : permanence, présence dans la rue, rendez-vous, etc. ? » ou « De quelle manière mettez-vous en relation les différents partenaires qui soient usagers et/ou institutions : rencontre physique, contact téléphonique, courrier, etc. ? ». A relever que certaines dimensions se prêtent mal aux questions directes et qu'il est plus aisé de les aborder lors d'un simple échange. C'est le cas, par exemple, pour le processus communicationnel. Là, les questions ont plus constitué les repères d'un canevas d'entretien. C'est également lors de discussion que l'aspect du positionnement, comme tiers impartial, a pu être « décortiqué ».

---

<sup>5</sup> Six J.F. *Le temps des médiateurs*, Seuil. 1990.

Nous relevons que le discours tenu par les intervenants ne constitue pas la réalité mais sa reconstruction. Ajoutons qu'il peut être difficile de faire ressortir certains aspects importants sans les induire. L'aspect de l'écoute active en est l'illustration. Cette technique fait partie de la boîte à outils des professionnels. Ils l'utilisent fréquemment sans pour autant en avoir conscience et donc ne le signalent pas spontanément dans un questionnaire ou un entretien.

### **Le travail social comme source documentaire**

La recherche d'informations sur la pratique des travailleurs sociaux de proximité s'est appuyée sur le référentiel de compétence mis au point par les éducateurs spécialisés<sup>6</sup> et sur la compilation de différents écrits de l'équipe Rel'Aids<sup>7</sup>. En complément, l'ouvrage de Jean-Noël Choppart sur les mutations du travail social a fourni la nomenclature des activités<sup>8</sup>. L'ensemble de ces données a permis la rédaction de questions relatives au champ professionnel du travail social de proximité et la confection d'une grille reprenant ses différentes activités. De la sorte, les professionnels ont pu consigner de manière exhaustive l'ensemble de leurs activités et présenter les différentes composantes de leur travail : mandat, public cible, partenaires, valeurs, etc.

Dans les grilles, le repérage des différentes tâches effectuées est exhaustif, contrairement au volume horaire où des éléments précis d'évaluation sont absents. Afin d'estimer grossièrement quelles sont les tâches les plus conséquentes pour le professionnel, un indicateur « d'investissement horaire » a été ajouté : important, ponctuel, rarement. Pour l'analyse, les activités correspondantes au critère « important » ont été reprises.

Comme pour la partie précédente, signalons, comme limite méthodologique, que ce type d'exercice (écriture et interview) constitue une reconstruction de la réalité professionnelle.

### **Autres sources d'information**

Hormis les entretiens et le remplissage des grilles, un ensemble de documents écrits est venu compléter cette récolte d'information : rapports d'activité, profil de poste, descriptif de mandat ou de fonction, articles de journaux.

---

<sup>6</sup> *Référentiel de compétence de l'éducation spécialisée* HES Santé Sociale sept 2001.

<sup>7</sup> *Rel'Aids Rapports d'activités* 1998-2003.

<sup>8</sup> Choppart J.N. *Les mutations du travail social. Dynamique d'un champ professionnel* Dunod 2000.

## **CHOIX DES TERRAINS D'INVESTIGATION**

Trois terrains professionnels ont été choisis pour cette étude<sup>9</sup>. Deux mandats concernent les problématiques de la jeunesse en général, le troisième mandat est plus axé sur la prévention des dépendances. Les professionnels sont tous trois au bénéfice d'une formation dans le travail social.

Compte tenu du nombre restreint de terrains étudiés, nous nous situons sur un registre proche de la monographie. Pour une modélisation plus fine, il serait nécessaire de se référer à un échantillonnage d'investigation plus large.

### Descriptif des terrains professionnels

- Terrain professionnel n°1
  - Zone d'intervention couvrant 61 communes.
  - Employeur : Fondation d'intérêt public (aide et soins à domicile) avec un financement communal et cantonal (Service Santé Publique).
  - Poste-équipe : Le professionnel travaille à 100% comme éducateur de proximité, en collaboration avec une collègue à 15% depuis janvier 2005.
  - Formation professionnelle : animateur-assistant social.  
Formation complémentaire : praticien formateur.
  - Début d'exercice en 2001 sur un poste créé en 1995.
  
- Terrain professionnel n°2
  - Ville de 17 000 habitants.
  - Employeur : Délégation municipale « animation jeunesse ».
  - Poste-équipe : Le professionnel interviewé a un temps de travail qui se décompose en 70% pour le travail social hors-murs et 30% pour la coordination du service Travail Social de Proximité et d'un service d'accueil à « bas seuil » pour une population jeune. Collaboration avec une collègue à 50% depuis janvier 2005.
  - Formation professionnelle : animateur-assistant social.  
Formation initiale dans le marketing.
  - Début d'exercice en 2002 sur un poste créé en 2001.

---

<sup>9</sup> Pour conserver une distance suffisante avec l'objet de l'étude, les terrains de recherche trop proches du service Rel'Aids, soit par la thématique toxicomanie, soit par la proximité de collaboration, n'ont pas été retenus.

- Terrain d'enquête n°3
  - Ville de 25 000 habitants.
  - Employeur : Association de droit privé avec un financement communal regroupant les services destinés à la jeunesse.
  - Poste-équipe : Le professionnel travaille à 100% comme éducateur de rue avec une collègue à 50%.
  - Formation professionnelle : Educateur spécialisé.  
Formations complémentaires en médiation.
  - Début d'exercice en 2003 sur un poste créé en 1999.

### **3. DÉROULEMENT DE LA RÉFLEXION**

Pour rappel, l'hypothèse postule que la médiation permet au travail social de proximité de se situer dans un champ d'activité et dans une pratique caractérisée. La réflexion menée dans ce travail suivra le cheminement suivant :

Tout d'abord, une première partie présentera la médiation dans un panorama théorique large. Ensuite, une autre partie posera les enjeux qui traversent actuellement le travail social en général. Le travail social de proximité connaissant les mêmes, sa situation particulière sera abordée dans une troisième et dernière partie. Les réponses faites par les intervenants seront reprises et passées sous « le prisme de la médiation ». Ainsi, nous verrons si les activités consignées par les professionnels sont repérables et « lisibles » par le concept de médiation (hypothèse n°1). De même, nous regarderons les caractéristiques du travail social de proximité et celles de la médiation pour déterminer et discuter des accointances relevées entre elles (hypothèse n°2).

## 1ÈRE PARTIE : LA MÉDIATION / PANORAMA DE LA SITUATION

Pour débiter la réflexion, il est nécessaire d'aborder plus précisément le concept de médiation afin de déterminer la grille de lecture applicable au travail social.

### 4. L'OBJET DE LA MEDIATION

La médiation, comme précédemment mentionnée, semble bénéficier d'un engouement qui la propulse sur diverses scènes. Peu de semaines se passent sans qu'elle ne transparaisse sous une forme ou une autre : en matière diplomatique ou de conflit du travail, dans les tribunes de journaux, dans les organigrammes d'entreprises ou d'administrations, dans les profils de poste d'offres d'emploi, dans les transports en commun ou lors du vote d'une nouvelle loi, comme celle sur le divorce en France. La médiation se découvre même dans des contextes forts surprenants. Ainsi, dans un article consacré à un ouvrage sur la guerre d'Algérie, nous pouvons lire à propos de l'usage de la torture, que « *la corde ou le jerrican d'eau déversée dans la bouche de la victime servent de médiateur dans le champ d'une violence qu'on veut croire civilisée parce que rationalisée* »!<sup>10</sup> Connaissant les valeurs de la médiation (respect, autodétermination, communication, etc.) et sa concrétisation majeure comme mode de résolution pacifique de conflit, l'usage du terme dans un tel contexte est surprenant.

Loin de ces événements tragiques ou de l'actualité plus récente, le terme médiateur connaît une histoire très ancienne. Employé sous sa forme latine « mediator » dans des textes datant du second siècle de notre ère, le médiateur incarne, à l'origine, la figure de l'intermédiaire entre les puissances divines et l'Homme. « *Le médiateur est celui qui se situe dans l'entre deux, pouvant séparer (s'interposer, distinguer) et en même temps réunir, réduire la distance, servir d'intermédiaire* »<sup>11/12</sup>. Au cours de l'histoire, cette figure

---

<sup>10</sup> Fournier M. Science humaine n°150 à propos *Des hommes et des femmes dans la guerre d'Algérie*. J.C. Jauffret (dir.) Autrement 2003.

<sup>11</sup> Amiguet M. *Le second regard*. mémoire Master en médiation IUKB Sion 2002.

<sup>12</sup> Cette idée fondamentale de la médiation est intéressante à relever car elle fera directement écho dans les techniques de résolution de conflit mises en place et théorisées ultérieurement. En effet, dans l'application de celles-

du tiers et son étymologie évolueront au gré des contextes philosophiques, théologiques ou politico-juridiques. Aujourd'hui, la médiation représente un processus dynamique en perpétuelle évolution dont la définition, étant fortement contextualisée, est donc multiple. Toutefois, cette notion « d'interposition », impliquant l'idée de communication et l'absence de rapport de pouvoir, a été conservée comme pierre angulaire aux différentes acceptions rencontrées.

## **LA MÉDIATION, LES MÉDIATIONS**

Actuellement, si la médiation conserve ses aspects plurimorphes et polysémiques, il est possible de la définir autour de deux grandes approches. La première englobe la médiation dans un champ très large en la considérant comme une forme déterminante et principale de régulation sociale. La régulation sociale est définie comme l'ensemble des mécanismes par lesquels se créent, se transforment et disparaissent les règles. Parallèlement, une seconde approche plus ciblée, considère la dimension conflictuelle comme centrale et voit dans la médiation un mode de règlement alternatif des conflits.

### **Définitions générales**

M. Guillaume-Hofnung et J.F. Six se sont affirmés parmi les auteurs théorisant l'approche globalisante. Ainsi pour Guillaume-Hofnung :

*La médiation est « un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers, neutre, indépendant sans autre pouvoir que l'autorité que lui reconnaissent les médiés qui l'auront librement choisi ou reconnu librement »<sup>13</sup>.*

Se rapprochant de la précédente définition, celle proposée par V. De Briant et Y. Palau<sup>14</sup> offre au cadre général, une référence historique intéressante en distinguant les médiations dites nommées de celles qui sont innommées. Pour ces auteurs :

---

ci, il s'agit dans un premier temps de séparer, de distinguer clairement les positions de chacun, avant d'œuvrer à leur rapprochement.

<sup>13</sup> Guillaume-Hofnung M. *La médiation* Que sais-je ? puf 1995.

<sup>14</sup> De Briant V. et Palau Y. *La médiation: définition, pratiques et perspectives*. Nathan 1999.

*« La médiation se définit comme l'action de mettre en relation, par un tiers appelé « médiateur », deux personnes physiques ou morales, appelées « médiés », sur la base de règles et de moyens librement acceptés par elles, en vue soit de la prévention d'un différend ou de sa résolution, soit de l'établissement ou du rétablissement d'une relation sociale. Elle est dite nommée quand ses protagonistes se désignent eux-mêmes comme médiateur et médiés, et innommée quand elle s'opère sans être désignée comme telle, ou même désignée autrement ».*

Ajoutons que les médiations nommées sont les médiations apparues récemment et développées dans l'ensemble des secteurs de la société. Les médiations innommées sont anciennes et correspondent à la mise en relation de deux êtres par un troisième. Elles sont ancestrales, innombrables, intuitives et s'incarnent dans différentes figures comme celles du sage, du curé, du maire ou de tout autre leader communautaire. Ces images appartiennent à une époque dépassée et l'irruption de nouveaux médiateurs apparaît comme l'alternative moderne aux fonctions occupées auparavant par ces personnages.

### **Définition ciblée**

Si certaines définitions abordent la médiation sur un plan global, d'autres la positionnent sur le registre de la résolution des conflits. Ainsi, pour J. P. Bonafé-Schmitt :

*« La médiation est un processus, le plus souvent formel par lequel un tiers neutre tente, à travers la conduite d'une réunion, de permettre aux parties de confronter leur point de vue et de rechercher avec son aide une solution aux litiges qui les opposent »<sup>15</sup>.*

### **Classification**

Dans ce contexte sémantique, l'idée d'une classification apparaît comme intéressante mais hasardeuse ; intéressante car permettant d'ordonner les cas de figure multiples, mais hasardeuse car cette multitude impose de trouver des critères communs et valables

---

<sup>15</sup> Bonafé-Schmitt J.P. *Médiation : état des lieux*. Cours IUKB Sion octobre 2003.

pour ordonner le classement. Les travaux de V. De Briant et Y. Palau<sup>16</sup> offrent cette opportunité en organisant la classification autour des pôles déjà mentionnés : les médiations nommées ou nouvelles et les médiations innommées ou traditionnelles.

### Médiations nommées (ou nouvelles)

Elles se répartissent elles-mêmes en deux grandes catégories : les médiations privées et publiques. Si la médiation est organisée en faisant recours à une loi ou à un acte administratif, il s'agira de médiation publique. Si la médiation est organisée sur des bases contractuelles « libres », il sera question de médiation privée.

- médiations publiques. C'est une médiation légale où le tiers intervient, soit avec la puissance publique, soit sur la base de règles définies par la puissance publique en vue de régler un conflit. Toutefois, la solution ne s'impose pas aux parties. Dans ce champ se trouve la médiation entre le public et l'administration (médiateur de la République<sup>17</sup>, des enfants, du livre, du cinéma, de l'Education nationale<sup>18</sup>, ou médiateur scolaire, administratif, de proximité, culturels, etc.), s'ajoute la médiation organisée par l'administration (médiation juridique, civile ou pénale notamment) et enfin la médiation européenne et internationale.
- médiations privées. C'est une médiation basée sur la volonté des acteurs de construire un lien social ou de réguler les conflits sans recours à la puissance publique même médiatrice. Dans ce champ se retrouve les médiations entre particuliers (type médiation familiale, civique, citoyenne) et dans les entreprises (médiation dans l'entreprise, médiation d'affaire, médiation des entreprise de presse ou d'audiovisuelle).

### Médiations traditionnelles (ou innommées)

Elles sont nombreuses, anciennes et constituent le lien social fondamental. Les mises en relation des parties par un tiers se fait de manière informelle et plus intuitive. Les grandes formes de médiations traditionnelles sont :

- La médiation religieuse. Comme mentionnée précédemment, la religion constitue une forme ancienne et unique de médiation. Pour notre civilisation

---

<sup>16</sup> De Briant V. et Palau Y. *La médiation: définition, pratiques et perspectives*. Nathan 1999.

<sup>17</sup> Valable pour la situation française.

<sup>18</sup> Valable pour la situation française

judéo-chrétienne, le Christ, la bible, l'église ou ses représentants constituent des médiateurs historiques entre les Hommes et une entité divine.

- La médiation de voisinage. Elle fait référence à une forme de médiation illustrée au travers de « figures médiatrices innommées » mais reconnues, telles que le maire, l'instituteur, le médecin de famille, le patron, le concierge, etc.<sup>19</sup>.
- La médiation politique ou syndicale. L'élu ou le délégué syndical sont des représentants de citoyens, de salariés et jouent un rôle de médiateur entre l'individu et la société-République ou la société-entreprise. Dans ce cadre, le représentant est le lien entre l'individu et le collectif.

## **NATURE ET FONCTION**

La caractéristique fondamentale de la médiation, qui est de mettre en relation deux termes ou deux êtres, ouvre de vastes perspectives quant à l'emploi du terme. En effet son caractère générique autorise à affirmer que *tout est médiation*. En ce sens, le langage, l'écriture, la loi ou tout objet transactionnel *fait médiation*. L'acquisition de connaissance passe par la médiation d'un tiers (personne, objet, symbole, etc.). Toute construction personnelle, toute représentation du monde se fait avec le concours de multiples intermédiaires.

En approfondissant les fondements de la médiation, il est possible de lui attribuer une double nature et une double fonction.

### **Double nature : macromédiation, micromédiation**

Comme nous l'avons évoqué, la médiation est une forme déterminante de régulation sociale. Dans ce sens, il existe des médiations sociétales, elles concernent les médiations globales, générales. Notre environnement est constitué de multiples éléments qui sont le fruit de ces médiations élaborées au fil des siècles, des rencontres, des confrontations. Le langage, les valeurs, les lois, les institutions, les infrastructures qui mettent en relation des individus ou des groupes sont directement issus de ces médiations multiples et séculaires

---

<sup>19</sup> Ces médiateurs traditionnels cumulent trois sortes de légitimités : charismatique, fondée sur l'autorité personnelle de l'individu, traditionnelle, fondée sur la croyance spontanée dans le bien-fondé de l'ordre social institué, et légale-rationnelle fondée sur l'expertise ou le statut juridique (d'après les travaux de Max Weber sur la légitimité).

qui ont façonné l'ensemble de la société. Ce niveau est déterminé comme étant celui de la macromédiation. Il s'agit du cadre général. C'est à l'intérieur de celui-ci que va s'intégrer la dimension interindividuelle de la médiation appelée : micromédiation. Elle représente la forme « usuelle » de la médiation, entendue comme mise en relation de deux termes y compris sur le mode de règlement alternatif de conflit. De sorte, « *il existe dans toute médiation une micromédiation, la médiation interindividuelle et une macromédiation, la médiation sociétale. L'une ou l'autre est plus ou moins déterminante dans la relation qui se noue* »<sup>20</sup>.

### **Double fonction : médiation des différences et médiation des différends**

Complétant et précisant les définitions généralistes citées auparavant, J.F. Six<sup>21</sup> détermine quatre types de médiations.

- La médiation créatrice qui a pour but de créer des liens entre personnes ou groupes,
- La médiation rénovatrice qui permet d'améliorer des liens qui étaient distendus,
- La médiation préventive qui devance un conflit en évitant qu'il n'éclate,
- La médiation curative qui répond à un conflit en aidant les protagonistes à trouver par eux-mêmes une solution.

M. Guillaume-Hofnung<sup>22</sup> reprend et synthétise ces quatre types autour de deux grandes formes, celles qui sont hors conflit dites médiation des différences (correspondantes aux deux premières recensées par J.F. Six) et celles qui sont dans le registre du conflit appelées médiation des différends (les deux dernières définies par J.F. Six). De Brillant et Palau, eux, résument ces deux grandes fonctions en écrivant « *la médiation fait société et traite les conflits* »<sup>23</sup>.

**« La médiation des différences », celle « qui fait société »,** a pour but de susciter des liens nouveaux en les créant ou en réactivant ceux qui existent. La différence est la pierre angulaire de toute construction sociale. « *Une société se construit grâce à l'établissement de passerelles entre les différences.* » écrit M. Guillaume-Hofnung<sup>24</sup>. Or cette construction

---

<sup>20</sup> De Briant V. et Palau Y. *La médiation: définition, pratiques et perspectives*. Nathan 1999.

<sup>21</sup> Six J.F. *Le temps des médiateurs* Edition du Seuil 1990.

<sup>22</sup> Guillaume-Hofnung M. *La médiation* Que sais-je ? puf 1995.

<sup>23</sup> De Briant V. et Palau Y. *La médiation: définition, pratiques et perspectives*. Nathan 1999.

<sup>24</sup> Guillaume-Hofnung M. *La médiation* Que sais-je ? puf 1995.

ne peut être binaire, elle requiert forcément l'intervention d'un tiers (objet ou être). Dans ce sens, la médiation crée ou restaure des liens avec la particularité suivante : elle est discrète. Elle va de soi, apparaît comme normale, naturelle et par conséquent n'est pas toujours perçue à sa juste dimension. A l'image du rôle des hormones dont on mesure l'importance en situation de carence, la médiation des différences s'appréhende plus facilement dans un contexte de défaillance (délitement du tissu social par exemple). Dans un ordre d'idée similaire, V. De Brillant et Y. Palau<sup>25</sup> avancent qu'une société « *prend conscience d'exister par des médiations issues de son passé et les symboles qui l'incarnent* », comme un drapeau, une devise, une institution. Les représentations différentes des membres composant la société alimentent les médiations qui constituent le lien social. Leurs confrontations participent à la dynamique des mécanismes de régulation sociale. C'est en ce sens que la médiation « fait société » et se trouve en constante redéfinition. L'actualité nous fournit régulièrement les exemples de normes, de valeurs qui sont (ré)interrogées et que le corps social doit constamment (re)définir. La question de la laïcité dans la République est (re)posée par « l'affaires des foulards à l'école » ou encore la (ré)affirmation des genres et des rôles dans la société au travers d'un mouvement comme « ni putes, ni soumises ».

**La médiation des différends**, celle qui recouvre les dimensions du conflit est l'autre fonction fondamentale attribuée à la médiation, qu'il s'agisse de le devancer ou d'aider au règlement de celui-ci. Cette dernière forme dite curative ou réparatrice est la plus connue, la plus visible et focalise souvent sur elle seule, la représentation de la médiation. Dans ce cas de figure, la médiation s'apparente à un Mode Alternatif de Règlement de Conflit (M.A.R.C.)<sup>26</sup>. Elle se distingue des autres membres de la « famille », étant différente de l'arbitrage, où un tiers tranche le litige, différente de la conciliation, qui peut se dérouler sans l'intervention d'un tiers, ou encore de la négociation, qui est la recherche transactionnelle d'un accord sans l'appui d'un tiers. C'est en arguant de caractéristiques précises et en développant un processus original que la médiation a su se différencier d'autres formes de règlement de litige. Ce sont ses caractéristiques, abordées ultérieurement, qui vont permettre de la distinguer des autres modes de résolutions non juridictionnelles de conflit.

---

<sup>25</sup> De Briant V. et Palau Y. *La médiation: définition, pratiques et perspectives*. Nathan 1999.

<sup>26</sup> Lascoux J.L. *Pratique de la médiation* Editions ESF 2001.

## A propos du conflit

Bien que la médiation ne se réduise pas à la seule résolution d'un litige, un tour d'horizon de la question oblige à aborder, même sommairement le thème du conflit.

Comme la médiation, le conflit est difficile à cerner en tant que concept. Il est question des trois "P" du conflit : polysémique, polysémique, polymorphe. Au-delà d'une représentation habituellement négative, le conflit peut être considéré comme l'expression ouverte de rapports de force qui animent une société démocratique (discorde/harmonie, équilibre/déséquilibre). Le conflit est ainsi vu comme un composant naturel de la vie, qu'aucune culture n'a supprimé. « *Le conflit fait partie du processus de développement (...) la négation du conflit est la négation de l'humain* »<sup>27</sup>. Dans cette approche qui confie une valeur fondamentale et positive au conflit, celui-ci s'appréhende comme la rencontre de forces contraires, « *le conflit, non seulement ne se confond pas avec la violence, mais tend pour l'essentiel à en être opposé* »<sup>28</sup>. Selon cette logique, la violence apparaît comme l'impossibilité d'entrer en conflit, l'impossibilité de se définir, de se construire en s'opposant à l'Autre. C'est à ce niveau que des processus de médiation peuvent justement intervenir pour ajuster ces contraires. Le conflit, en usant de la médiation, sert même à canaliser la violence. Acceptant l'idée que le conflit est dans la vie, qu'il constitue une forme active de socialisation, le rôle de la médiation est de « *transformer la violence du conflit en (un) affrontement réglé socialement et individuellement acceptable* »<sup>29</sup>. En reprenant le cadre de la médiation internationale, J.F. Six donne l'exemple du médiateur de l'ONU, qui n'a d'autre rôle que de montrer à chacun des pays que « *leur opposition est encore un lien, qu'il y a une relation entre eux à raviver, à remettre en chantier pour le bien commun, le bien de l'un et de l'autre ensemble et le bien de chacun* »<sup>30</sup>. Complétant le propos, l'approche lexicale de V. De Briant et Y. Palau révèle la dimension systémique et socialisante du conflit. Plutôt que d'employer l'expression « règlement de conflit », ce qui suppose une fin, les auteurs parlent de « traitement d'un conflit ». Par là, l'idée induit que le conflit ne se termine pas, il se transforme.

---

<sup>27</sup> Guillaume-Hofnung M. *La médiation* Que sais-je ? puf 1995.

<sup>28</sup> Wieviorka M. Violences. *Les vertus paradoxales du conflit*. Science humaine Hors série n°47 Déc 2004-janv-fév.2005.

<sup>29</sup> De Briant V. et Palau Y. *La médiation: définition, pratiques et perspectives*. Nathan 1999.

<sup>30</sup> Six J.F. *Les médiateurs*. Le Cavalier bleu. 2002.

## 5. LES CARACTERISTIQUES DE LA MEDIATION

Après avoir balisé le concept de médiation, la réflexion va cibler plus précisément les caractéristiques « clefs » de la médiation. Elles sont au nombre de quatre et rassemblent : la figure du tiers et le non-pouvoir, la catalyse et la communication<sup>31</sup>.

### **UN TIERS IMPARTIAL ET NEUTRE**

La médiation est inscrite dans une pensée ternaire. Echappant à l'enfermement du mode binaire (bien-mal, vrai-faux, oui-non, etc.), elle permet de dégager des espaces de créativité et de communication. Dans ces espaces, le médiateur est la figure incarnée de ce mode ternaire, il est le fondement même de la médiation. « *L'étymologie interdit l'éviction de l'intermédiaire* » insiste M. Guillaume-Hofnung<sup>32</sup>.

Partant de ce postulat qui positionne le tiers comme impérativement présent et intervenant, il convient d'affiner cette position.

Le médiateur est généralement défini par le mot tiers auquel est accolé les adjectifs « neutre » et/ou « impartial ». Ces termes correspondant à l'idée d'attitudes équilibrées et respectueuses que le médiateur se doit d'offrir. Il est présent pour aménager un cadre communicationnel adéquat. Il n'a pas à juger, évaluer, négocier. Il « *fonde sa pratique sur le souci d'occuper une position de neutralité par rapport aux médiés. Cette double neutralité, par rapport au conflit et aux personnes, est l'un des principes fondamentaux que l'on retrouve décliné de manières diverses dans les référentiels de la médiation* »<sup>33</sup>.

Avant de détailler les deux adjectifs qualificatifs couramment employés (impartialité et neutralité), il est nécessaire de les définir pour pouvoir les distinguer. Pour éviter les quiproquos, nous proposons l'utilisation pour l'ensemble du texte, des définitions suivantes :

L'impartialité est entendue comme l'ensemble des garanties assurant au médiateur une indépendance à l'égard des parties, une autonomie fonctionnelle, une absence de tutelle politique, morale ou financière. L'ensemble de ces données concernent les conditions-

---

<sup>31</sup> Six J.F. *Le temps des médiateurs* Edition du Seuil 1990.

<sup>32</sup> Guillaume-Hofnung M. *La médiation* Que sais-je ? puf 1995.

<sup>33</sup> Ben Mrad F. *Sociologie des pratiques de médiation*. L'Harmattan 2002.

cadres dans et avec lesquelles le médiateur va fonctionner. Le médiateur doit veiller à mettre en œuvre les conditions qui lui assurent, au préalable, une impartialité de fonctionnement. Concrètement, les critères retenus englobent l'indépendance en matière de mandat, la rétribution, la position à l'encontre des parties, la non-implication vis-à-vis de l'objet du litige, la possibilité de recourir à la clause de conscience, la confidentialité des débats, etc. Au final, l'impartialité sera déterminée par les conditions-cadres qui seront, ou non, posées en amont de l'intervention.

Si l'impartialité touche le préalable de l'intervention, la neutralité, telle que nous l'entendons, va s'adresser au médiateur « en situation ». Ainsi, nous définissons la neutralité comme : la capacité du médiateur à rester à équidistance des deux protagonistes, à prendre de la distance avec l'objet du conflit mis en jeu, à maîtriser, tout au moins à reconnaître, les résonances personnelles qui pourraient peser sur son intervention et l'influencer.

Dans la pratique, ce principe de neutralité est complexe et sa mise en œuvre difficile. En effet, un médiateur est incarné physiquement : il est déterminé par un genre. Il est porteur d'une histoire personnelle, familiale, sociale à laquelle se rapportent des valeurs, des représentations. Par delà, ses dimensions personnelles, le médiateur fait partie de la société. Il ne peut se départir du système global de référence dans lequel il évolue. Le « *tiers influe nécessairement, même de manière involontaire, sur les deux parties et surtout sur ce qui sera le produit de cette intercession* »<sup>34</sup>.

Dans ce sens, la neutralité constitue une alchimie délicate à réaliser ; un travail de prise de distance vis-à-vis de ses idées, désirs, ressentis, émotions pour minimiser les phénomènes de projection, d'identification ou de rejet. Dans cette posture nécessaire pour atteindre ou, tout au moins, tendre à la neutralité, se retrouve une démarche, celle qui vise à objectiver sa propre subjectivité, à dépasser ses cadres de réflexion spontanée. La neutralité s'apparente davantage à un horizon jamais atteint mais duquel il ne faut se détourner. Pour ce faire, une formation, une supervision ou une intervision apparaissent comme les outils indispensables au médiateur. La possession de ces outils est d'autant plus précieuse que la neutralité va s'inscrire dans une relation singulière, un contexte indicible, un climat subtil où tous les paramètres entrant en ligne de compte ne peuvent être maîtrisés.

---

<sup>34</sup> De Briant V. et Palau Y. *La médiation: définition, pratiques et perspectives*. Nathan 1999.

Aux conditions requises pour un exercice au « plus juste » de la neutralité s'ajoutent le contexte et la mise en relation de deux parties aux ressources inégales. Il existe forcément des différences. Elles obligeront le médiateur à user d'une « neutralité bienveillante » pour rééquilibrer des positions initiales inégales. L'idée peut s'imaginer ainsi : si l'on souhaite mettre en équilibre sur l'index un petit bout de bois, il est certain que le doigt ne sera jamais positionné à l'exacte équidistance des extrémités ; le point d'équilibre se trouvant forcément excentré d'un côté ou de l'autre.

Le médiateur devra donc « s'équiper d'outils pour travailler ses prises de distance », tout en devant composer, in situ, avec les ressources inégales des parties en présence.

### **L'ABSENCE DE POUVOIR DECISIONNEL**

Le tiers dans la médiation n'a pas de pouvoir confié par une autorité. Le corollaire à cette absence de pouvoir de décision est la responsabilité pleine et entière laissée aux médiés dans l'acceptation de la démarche et du résultat obtenu. Cet engagement des parties est la plus sûre garantie de l'effectivité de l'accord obtenu et de son exécution. Libre adhésion et libre construction de l'accord sont donc les deux aspects qui vont caractériser l'absence de pouvoir décisionnel. A la différence de l'arbitre ou du juge, qui sont des tiers indépendants des parties mais qui tranchent, le médiateur crée l'espace de communication. Il offre aux médiés l'opportunité de construire eux-mêmes leur solution, se réservant la possibilité de fournir des suggestions. « *La véritable autorité du médiateur sera d'abord morale, on s'adresse à lui et on lui fait confiance parce que cette autorité morale implique le grand respect qu'il a de la liberté de chacun et qu'ainsi on sait qu'il n'utilisera pas la force, la coercition ou tout autre moyen de pression* »<sup>35</sup>. Cette autorité morale se double d'une autorité technique, celle de la méthode. Le médiateur « *conduit les échanges, il les cadre, il incite à les approfondir. Il n'ordonne ou n'incite jamais les paroles ou les sentiments, il ne commande pas les attitudes, il n'oriente pas les choix* »<sup>36</sup>.

Le médiateur n'est pas dépositaire d'un pouvoir décisionnel, par contre il dispose d'une capacité d'action pour garantir le déroulement correct du processus.

---

<sup>35</sup> Six J.F. *Le temps des médiateurs* Edition du Seuil 1990.

<sup>36</sup> Alix J.F. *Insertion et médiation : à la recherche du citoyen*. L'Harmattan. 2001.

## **UNE CATALYSE**

La catalyse est le troisième des fondamentaux caractérisant la médiation. L'idée de la catalyse est appliquée à la médiation pour montrer que la simple mise en lien déclenche une réaction sans être initiatrice ou moteur : « *cette présence seule, ne sert à rien ; mais si elle est absente, il ne se passe rien. Elle est servante inutile et indispensable ; en fin de parcours elle se retire sans avoir été altérée par la réaction qu'elle a provoquée* »<sup>37</sup>. J. Morineau poursuit avec cette idée de présence catalytique qui va opérer « *le passage d'un vécu statique à un vécu dynamique du conflit* »<sup>38</sup>.

La catalyse recèle l'idée de dynamisation, de provocation, de changement au travers de la rencontre. Permettre à la communication de s'établir est l'unique but recherché, loin des notions de réussite ou d'échec. La simple et capitale mise en lien constitue la catalyse qui suscitera entre les parties une dynamique nouvelle. Faire exister la rencontre et permettre aux forces en présence de se manifester constitueront les deux facettes de cette catalyse.

## **UNE COMMUNICATION**

C'est la dernière des quatre caractéristiques fondamentales. Loin du phénomène contemporain où la « com' » a tout envahi, la communication dans la médiation vise à apporter, à chacun, une modification de ses représentations en ouvrant son esprit, en acceptant les mots de l'Autre ; se faisant, le premier bénéficiaire d'une communication est l'enrichissement personnel obtenu dans ce partage. Dans une vision systémique et dynamique, « *la communication devient la médiatrice entre, celui qui parle et celui qui écoute, car le discours qui se profère offre à l'esprit qui le reçoit le moyen d'une structuration nouvelle, comme il structure aussi celui qui l'émet* »<sup>39</sup>. Dans la médiation et pour le médiateur en particulier, la communication se déclinera autour de trois axes qui sont : l'écoute, le temps, la conclusion.

---

<sup>37</sup> Six J.F. *Le temps des médiateurs* Edition du Seuil 1990.

<sup>38</sup> Morineau J. *L'esprit de la médiation* Erès 1998.

<sup>39</sup> Alix J.F. *Insertion et médiation : à la recherche du citoyen*. L'Harmattan 2001.

## L'écoute

Comme évoqué pour la neutralité, le contexte communicationnel est primordial. L'écoute constitue la base d'un climat propice. L'écoute dite active se doit de repérer le discours tant au niveau du fond que de la forme, dans les intonations, dans le choix des mots prononcés, dans les silences, les discours sous jacents. Tout comme il convient d'être attentif aux différentes postures, signes ou attitudes appartenant au registre de la communication non-verbale. Ici, le médiateur utilise la parole pour « façonner » l'échange, questionner, reformuler, quittancer, recentrer. J. L. Lascoux conclut sur l'aboutissement positif d'une écoute active si le médiateur a pu accompagner son interlocuteur dans « *une clarification des faits,(...), l'énoncé de leur conséquences (...) et l'identification des différents états émotionnels générés* »<sup>40</sup>.

## Le temps

La médiation, par le fait qu'elle suscite la libre élaboration des solutions, nécessite de s'inscrire dans une temporalité adéquate. La décision unilatérale peut être rapide. La construction, voire la création d'un accord à plusieurs, nécessite du temps. Ce délai est d'ailleurs un facteur déterminant pour la solidité de l'accord obtenu. Afin que les protagonistes s'ouvrent à une véritable écoute, modifient leurs schémas de penser, évoluent dans leurs propres représentations qu'ils ont d'une personne, d'un problème, d'une solution, le temps est un déterminant. Etant appréhendé comme élément propre à chaque situation, le temps de la médiation est « singulier », il ne peut être confondu avec la temporalité « calibrée » d'une procédure ou d'un mandat.

## La conclusion

« *La médiation, qui, dans sa conclusion, est éminemment un art du compromis, apparaît souvent comme peu enthousiasmante dans une culture où l'essentiel est de vaincre l'adversaire par l'habitude, la ruse, la finasserie sinon la force* »<sup>41</sup>. Rappelons que la médiation dans sa nature n'a pas vocation « à produire du résultat » mais doit « *créer les conditions processuelles pour permettre une bonne communication orientée vers l'intercompréhension* »<sup>42</sup>. Outre son aspect contre-culturel qui lui fait refuser le résultat

---

<sup>40</sup> Lascoux J.L. *Pratique de la médiation*. ESF éditeur 2001.

<sup>41</sup> Six J.F. *Le temps des médiateurs* Edition du Seuil 1990.

<sup>42</sup> Bonafé-schmitt J.P. *La médiation, une alternative à la justice ?* Article

binaire vainqueur-vaincu, la médiation ne s'achève pas forcément par un accord. De même, toute absence d'accord ne signifie pas un échec. La conclusion d'une médiation et son intérêt se jaugent d'abord à l'aune de la conviction intime que les parties ressentent de sortir grandes ou non de l'affaire.

## **LE PROCESSUS DE MÉDIATION**

Après avoir abordé la médiation dans sa nature large et ses caractéristiques générales, nous allons resserrer la focale sur le processus mis en oeuvre. La principale référence, à laquelle de nombreux auteurs font appel, est celle de la « négociation raisonnée », développée par W. Uri et R. Fischer selon le modèle gagnant-gagnant<sup>43</sup>. Pour eux, la négociation raisonnée repose sur quatre postulats :

- Traiter séparément les aspects qui se rapportent aux personnes et aux différends en tant que tel,
- Se concentrer sur les intérêts en jeu et non sur les positions,
- Imaginer des solutions procurant un bénéfice mutuel,
- Exiger l'utilisation de critères objectifs.

Ces quatre postulats étant posés, W. Uri et R. Fischer déterminent quatre étapes constitutives du processus de médiation ou de négociation :

- 1<sup>ère</sup> étape      La question à résoudre, soit la détermination et l'évaluation de la situation. La phase de « présentation ».
- 2<sup>ème</sup> étape      L'analyse et le diagnostic porté sur le discours ou les besoins. La phase du « récit ».
- 3<sup>ème</sup> étape      Les angles d'attaque, c'est-à-dire les options et les différents moyens ou stratégies à adopter pour résoudre le problème. La phase de « discussion ».
- 4<sup>ème</sup> étape      Les solutions, c'est-à-dire l'élaboration d'une entente entre les parties avec ou sans l'aide d'un médiateur selon que nous nous

---

<sup>43</sup> D'après Fischer R. et Uri W. *Comment réussir une négociation ?*, Paris, Edition du Seuil 1982, repris par Luc Bernard, *Médiation et négociation en relation d'aide et en contexte d'autorité*. Les presses de l'Université Laval 2002.

trouvons dans un exercice de médiation ou de négociation. La phase de « proposition ».

Loin d'un consensus mou, la médiation doit d'abord permettre à chaque partie de se poser, de se séparer, de montrer les points d'accord et de désaccord. Ensuite, la phase de reconstruction, la plus délicate, la plus longue, doit permettre le dépassement du conflit par la construction d'un accord<sup>44</sup>.

Dépassant le modèle « technique » d'W. Uri et R. Fischer, J. Morineau illustre le processus de médiation de manière plus littéraire, plus théâtralisée en s'appuyant sur les trois phases qui structurent la tragédie grecque<sup>45</sup>.

- La theoria C'est la première phase, celle de l'exposé où chacun exprime sa vision ou écoute la version de l'Autre. Là, le médiateur écoute, résume, questionne, approfondit.
- La crisis Le deuxième temps est celui de « *l'expression de l'intensité de la souffrance et son interrogation* »<sup>46</sup>. Reconnaître la peine, quittancer la douleur vont être les missions du médiateur.
- La catharsis C'est la dernière phase, celle du dépassement de la souffrance. Le médié se situe sur un autre niveau de raisonnement. Le vécu personnel est dépassé, la confrontation a vidé le conflit de sa valeur émotive. Désormais, il y a une prise de conscience qui éloigne le médié de son intérêt individuel pour l'amener sur une position personnelle de reconstruction où l'Autre est pris en compte. Ce cheminement s'effectue pour chacun qui, en dépassant « *les valeurs relatives de l'un et de l'autre protagoniste (vont faire apparaître) un ordre supérieur de références communes* »<sup>47</sup>.

---

<sup>44</sup> Concernant les médiations traditionnelles (religieuse, de voisinage), D. De Briant et Y. Palau constatent que cette méthode en quatre étapes est également utilisée même si les pratiques sont plus intuitives et moins formelles que dans le cadre de médiations nouvelles.

<sup>45</sup> Morineau J. *L'esprit de la médiation* Erès 1998.

<sup>46</sup> Morineau J. *L'esprit de la médiation* Erès 1998.

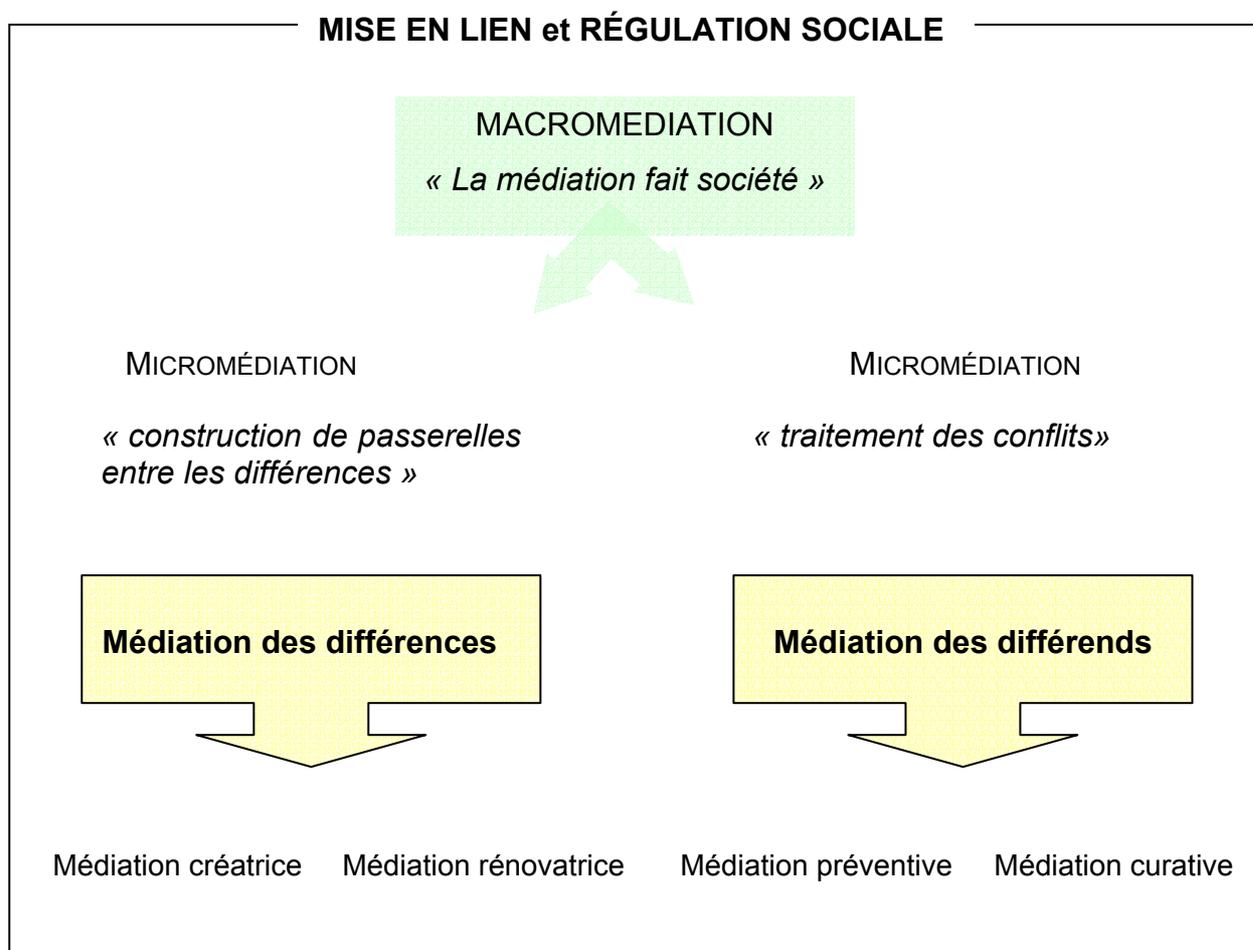
<sup>47</sup> Bondu D. *Nouvelles pratiques de médiation sociale* Editions ESF 1998.

## 6. SYNTHÈSE

Au terme de cette première partie, en reprenant les différents éléments théoriques avancés auparavant, il est possible de présenter la médiation suivant le schéma et le tableau suivant.

### **SCHÉMA GÉNÉRAL DE PRESENTATION**

La médiation est ici vue comme mise en lien sociétal et mode de régulation sociale<sup>48</sup>.



<sup>48</sup> Pour rappel, la régulation sociale se définit comme l'ensemble des mécanismes par lesquels se créent, se transforment et disparaissent les règles.

## ***TABLEAU DES CARACTÉRISTIQUES***

### **1°) La figure du tiers**

- Impartialité. Conditions d'indépendance (dimensions statutaire et fonctionnelle).
  - Statutaire (équidistance des deux parties).
  - fonctionnelle
    - 1. confidentialité,
    - 2. choix méthodologiques libres,
    - 3. absence de dossier.
  
- Neutralité. Prise de distance vis-à-vis de l'objet du conflit et des parties.
  - 1. une formation,
  - 2. une intervision et/ou
  - 3. une supervision.

### **2°) L'absence de pouvoir décisionnel**

Cette caractéristique correspond à l'absence de mandat et de contrainte pour :

1. entrée en matière par libre adhésion,
2. solution à trouver par les parties.

### **3°) Une catalyse**

1. une rencontre « physique »,
2. type de présence et d'accessibilité : informelle-rue, rdv direct, etc..

### **4°) Un processus communicationnel**

Il est organisé autour de trois axes

1. technique de l'écoute active,
2. la notion de temps,
3. la conclusion (= fin d'intervention, formalisation et modalité de conclusion).

## 2ÈME PARTIE : DU SOCIAL... AU TRAVAIL SOCIAL.

### Du social...

On retrouve, dans toute société, des attitudes de solidarité ou de protection envers les membres les plus faibles de la communauté. Pendant de nombreux siècles, l'idéologie chrétienne a encouragé l'aide, le dévouement pour son prochain : la charité étant même appréhendée comme voie de Salut pour l'âme. Si les communautés religieuses furent les premières organisations à œuvrer dans ce domaine, elles furent progressivement rejointes par des mouvements laïques notamment ceux d'inspiration ouvrière. Parallèlement aux initiatives privées, qu'elles soient confessionnelles ou mutualistes, le législateur a pris une part prépondérante dans la reconnaissance de la solidarité par le biais de différentes lois ou la construction de dispositifs sociaux relatifs aux retraites, aux handicaps, à l'assurance chômage.

La conception et l'organisation de la prise en compte et prise en charge des éléments les plus fragiles de la société se sont toutefois déroulées sur un arrière fond ségrégationniste. Dès le Moyen-âge, une distinction s'opère entre les « bons » pauvres qui méritent l'aide et les « mauvais » qu'il faut exclure ou « encadrer ». D'un côté sera situé l'indigent invalide comme l'orphelin, l'impotent, le malade, de l'autre côté l'indigent valide tel le mendiant ou pire le vagabond. Pour le premier, la charité chrétienne, puis la solidarité étatique impose assistance et secours. Pour le second, la représentation collective fera du vagabond ou du « hors-norme » la figure du danger, du vice. En incarnant la rupture du pacte social, de l'appartenance communautaire, ces personnages sont vus comme menaçant la cohésion sociale. De nombreuses mesures répressives seront prises à leur égard<sup>49</sup>. L'idée sous-jacente à cette distinction entre « bons » et « mauvais » est que l'individu, « mauvais pauvre », est responsable de sa situation. Ce faisant, le discours qui vise à le condamner évite la remise en cause de l'organisation sociétale. On stigmatise « les parcours

---

<sup>49</sup> Aujourd'hui la tendance s'exprime de façon plus feutrée, mais « certaines politiques sociales privilégient des mesures coercitives, la surveillance policière et judiciaire, la rééducation, l'injonction thérapeutique. » M.F. Freynet. *Les médiations du travail social, contre l'exclusion reconstruire les liens*. Chroniques sociale 1999.

individuels et non les processus sociaux qui les engendrent »<sup>50</sup>, cette stigmatisation ayant pour effet le renforcement de la cohésion générale du système.

Avec les révolutions de 1789 et 1848, l'idée va émerger que les citoyens ont des droits individuels et que l'Etat doit être chargé de leur mise en œuvre. Avec les lois sur les retraites, l'invalidité ou le chômage, l'Etat est voué à intervenir sur les disparités sociales pour réduire les situations de pauvreté.

### **...au travail social**

Parallèlement à ces notions de solidarité, de droit, de justice, le travail social est apparu comme un nouveau mode de régulation sociale. Il s'est organisé autour des franges minoritaires de la population qui échappaient aux mailles générales du filet de protection sociale. Le travail social sera porté par trois courants, le premier misant sur le développement des solidarités entre classes sociales, le second d'impulsion hygiéniste visant l'amélioration de la santé, le dernier aspirant à contrôler des classes sociales potentiellement dangereuses.

Le travail social étant un moyen politique, il va, lui aussi, être traversé par ces différentes tensions, notamment, celles concernant la responsabilité de l'individu ou de la collectivité. Aujourd'hui encore, nous sommes affectés par cette représentation séculaire et la question se repose régulièrement sur l'attribution de la responsabilité entre individu ou société (le chômage en constitue un exemple récurrent).

## **7. LE TRAVAIL SOCIAL**

En 1928, lors d'un congrès parisien, apparaît une première définition officielle de l'intervention sociale : « *il y a service social quand il y a charité organisée scientifiquement s'appuyant sur des méthodes pour répondre à des conditions sociales défavorables* »<sup>51</sup>.

Depuis, les définitions du travail social ont continué à fleurir avec une particularité similaire

---

<sup>50</sup> Sahli A.C. *Politique, action et interventions sociales : la tendance à l'individualisation*. Mémoire de formation continue en travail social. Université de Neuchâtel mars 2004.

<sup>51</sup> On imagine volontiers, au travers de la juxtaposition des termes « charité » et « scientifiquement », la négociation qui s'est déroulée pour aboutir à une formulation acceptable pour les deux champs lexicaux, catholicisme et socialisme, co-fondateurs idéologiques du travail social.

à la médiation : leur nombre et leur diversité liée au caractère contextuel dans lequel elles s'inscrivent.

### **DÉFINITION GÉNÉRALE**

Nous avons choisi de retenir une définition récente qui nous apparaît légitime compte tenu de son origine consensuelle et pertinente au vu de l'interrogation de ce mémoire<sup>52</sup> :

*« Le travail social a pour ambition de tisser ou retisser des liens sociaux avec la communauté pour celles et ceux qui sont placés, du fait d'un handicap, d'une vulnérabilité spécifique ou du développement de l'exclusion sociale, plus ou moins à l'écart de la vie de la collectivité ».*

Selon cette approche, le lien social est appréhendé comme la pierre angulaire du travail social et de son action. Celle-ci se décline autour des thématiques : accès au droits, le ré-apprentissage des savoirs de base, l'accès à l'emploi et à la formation, le logement, l'accompagnement familial, la réinsertion au sein de la société, etc.

### **SYNTHESE AVEC LA DÉFINITION DE LA MÉDIATION**

En reprenant cette définition, le parallèle est aisé entre le lien social posé comme élément central et dynamique du travail social et la médiation vue comme la « mise en relation » pour V. De Briant et Y. Palau, ou envisagée comme « mode de construction de la vie sociale » selon M. Guillaume-Hofnung.

L'intervention sociale, si elle est souvent concrétisée sur un mode individuel, peut également s'envisager par une approche collective. Dans cette configuration, le groupe est considéré comme possédant ses propres ressources pour solutionner ses difficultés. Les compétences de l'intervenant sont très proches de celles demandées à un médiateur<sup>53</sup> :

*« Le groupe, ensemble de personnes qui se trouvent dans des situations sociales semblables (...), est rassemblé par le travailleur social ; celui-ci a pour fonction le soutien et la stimulation de l'aide*

---

<sup>52</sup> Lorthiois D. *Mutation de la société et travail social*. Rapport du conseil économique et social. Journal officiel 2000.

<sup>53</sup> Lorthiois D. *Mutation de la société et travail social*. Rapport du conseil économique et social. Journal officiel 2000.

*mutuelle, la résolution de conflit entre ses membres ; il aide le groupe à définir ses objectifs, travaille avec lui pour permettre à ses membres d'arriver, par eux mêmes, au résultat recherché ».*

Ainsi apparaît clairement ce voisinage des définitions et des sens entre médiation et travail social (généraliste ou avec les groupes). Toutefois, la médiation est plus globalisante dans la détermination des liens, elle ne fait pas explicitement référence à un problème, exception faite de la terminologie « conflit ». A contrario, l'intervention d'un tiers est formellement reconnue et notée, ce qui n'est pas le cas dans les définitions du travail social.

## **8. EVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL**

Fondamentalement, le travail social est situé autour d'une tension entre une injonction politique « reçue d'en haut » et une demande, une réalité « venue d'en bas ». Le travailleur social, considéré comme le moyen d'une commande politique, est le représentant d'une volonté, d'une idéologie issue d'un système dominant. Cette idéologie peut trouver ses bases sur une argumentation morale (solidarité), scientifique (sanitaire) et/ou pragmatique (contrôle des classes dangereuses)<sup>54</sup>.

### **LA FONCTION RÉPARATION**

Selon une représentation communément admise, la collectivité se diviserait grossièrement entre une communauté ultra-majoritaire de personnes intégrées et une minorité se démarquant de cet ensemble constitué et délimité. Dans ce schéma sociétal, le travail social est positionné en limite de la norme et de la marge. L'intervenant social est le « marginal sécant »<sup>55</sup> chargé, au mieux, de ramener les éléments égarés dans le giron de

---

<sup>54</sup> Cette fonction a contribué à instruire nombre de procès à charge pour les travailleurs sociaux, faisant d'eux des agents du contrôle social à la solde de classes dominantes. Ces critiques très présentes aux temps anciens de l'Etat Providence ont quasiment disparu des discours. Au contraire, la tendance serait plutôt à une sollicitation accrue à l'encontre du travail social pour qu'il intensifie ses actions.

<sup>55</sup> « *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 le rôle d'intermédiaire et d'interprète entre des logiques d'actions différentes voire contradictoires* ». Crozier M. Friedberg F. *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*. Ed. Seuil 1977.

la collectivité, ou, au moins, de minimiser, pour les bénéficiaires ou la société, les conséquences d'« attitudes non-conformes » : actes éducatifs « inappropriés », délinquance, dettes, etc.

Selon cette conception, le travail social va fonctionner sur un modèle de « réparation ». Il est détenteur d'une fonction de correction des inégalités, l'approche individualisée étant largement privilégiée comme mode d'action. Dès les années 1950, importé des Etats-Unis, le « case work », ou aide psychosociale individualisée, a constitué un outil fondamental pour l'intervention sociale centrée sur la résolution de problème. Dépassant l'empirisme, l'aide psychosociale a pu offrir un cadre et des principes d'intervention mais également légitimer des attitudes de neutralité pour l'intervenant. A partir des attentes ou des demandes d'une personne, d'une famille, l'action vise à résoudre les problèmes, à retrouver l'autonomie, à prévenir les difficultés futures. Les entretiens menés par l'intervenant doivent conduire l'utilisateur à dépasser la difficulté pour retrouver place, comportement, attitude normalement considérés par la société.

Pour illustrer cette approche, en se plaçant sur le plan du travail social de rue, le témoignage d'André Bouvier<sup>56</sup> est représentatif de la mission impartie à l'intervention hors-murs en France durant les années 1960-70. Le propos confirme que l'essentiel de la tâche d'un éducateur de rue consistait à remettre les blousons noirs de l'époque sur « le droit chemin », en l'occurrence le chemin de l'usine.

Il serait tentant d'ajouter, en guise de transition, que depuis lors, « les Trente Glorieuses » le sont moins, le cuir des blousons s'est tanné et les portes des usines se sont fermées. D'un moment socioculturel où la « commande » de la collectivité invitait le travail social à faire réintégrer, pour une population ciblée, le monde de la norme sociale, a succédé une époque où l'existence même de la norme est questionnée.

## **LA CRISE MUTATION**

Si la crise pétrolière de 1973 représente pour notre conscience collective « l'acte fondateur » de la crise économique, un ensemble de phénomènes sociaux plus profonds ont métamorphosé la « donne sociale » depuis trois décennies. Nombreuses sont les

---

<sup>56</sup> Bouvier A. *Les nomades urbains*. Educateur en zone de vulnérabilité sociale Mémoire Diplôme des Hautes Etudes en Sciences Sociales sous la direction de R. Castel sept. 1995.

recherches qui ont montré l'étendue de ces « ruptures-mutations » pour reprendre la formulation de Dominique Bondu<sup>57</sup>. Cette crise multidimensionnelle se situe sur de nombreux plans et s'illustre autour de phénomènes aussi divers que la mobilité résidentielle, la décomposition-recomposition familiale, les nouvelles parentalités, l'affaiblissement des syndicats et autres mouvements associatifs, la disparition des rituels de passage, la chute des pratiques religieuses, la monétarisation des échanges sociaux, l'individualisme économique et la recherche d'autonomie comme nouvelles valeurs repères, etc. Les travaux de Robert Castel ont illustré ces ruptures profondes au travers du phénomène désigné sous l'appellation : « désaffiliation » et définit comme « *la trajectoire individuelle conduisant une personne à une situation de disqualification sociale. L'effritement de liens familiaux et /ou un éloignement du monde du travail constituant les deux moteurs de cette dynamique récessive* »<sup>58/59</sup>. Le chômage a constitué le principal indicateur de ces ruptures. Le travail jadis intégrateur va devenir ségréateur. En perdant son travail, l'individu perd identité, revenu, protection sociale, utilité sociale et repère dans le temps. Désormais apparaissent de nouveaux statuts sociaux, substitutifs mais vidés de tout « étoffe identitaire », comme par exemple les « *normaux inutiles* » de Donzelot, les « *surnuméraires ou les valides invalidés* » de Castel. Le chômage est « provocateur et révélateur » de ces « mutations ruptures ». Ses répercussions dépassent largement le seul aspect économique. Si l'on ajoute la dimension quantitative importante que revêt le phénomène, les conséquences sur l'organisation sociétale générale ont été considérables. C'est d'ailleurs au travers des répercussions du chômage de masse que vont se révéler les thématiques nouvelles et prégnantes comme celles de l'exclusion, de la nouvelle pauvreté, de la crise du lien social.

Tous ces bouleversements fondamentaux de l'ordre social ont remis d'actualité une notion sociologique « historique » développée par Durkheim : l'anomie<sup>60</sup> et définit comme : « *un état de désorganisation, de déstructuration d'un groupe, d'une société, dû à la disparition partielle ou totale des normes et des valeurs communes à ses membres* ».

---

<sup>57</sup> Bondu D. *Nouvelles pratiques de médiation sociale* Editions ESF 1998.

<sup>58</sup> Bouvier A. *Les nomades urbains*. Educateur en zone de vulnérabilité sociale Mémoire Diplôme des Hautes Etudes en Sciences Sociales sous la direction de R. Castel. sept. 1995.

<sup>59</sup> Ce phénomène de désaffiliation est décrit en trois phases possibles. D'abord une « *déstabilisation des stables* » avec risque de basculement dans l'exclusion, puis la précarité, enfin l'installation dans la pauvreté. Les deux pôles (famille et travail) renvoyant à une dimension culturelle d'appartenance à une communauté, de partage de valeurs sur un territoire donné.

<sup>60</sup> Durkheim E. *De la division du travail social* puf 1986.

L'ensemble de ces « ruptures-mutations » et les phénomènes d'anomie liés ont eu des répercussions sur le travail social. Ses pratiques ont été questionnées par la problématique du chômage de masse et la thématique de l'insertion-exclusion. Cette remise en question identitaire a souvent été décrite sous la terminologie de « crise du travail social »<sup>61</sup>.

## **LA FONCTION RESTAURATION**

Du fait des ruptures évoquées auparavant, du fait que la société ne se découpe pas ou plus entre les inclus, les exclus mais plutôt entre zones « mouvantes » de stabilité et de fragilité, la position du travailleur social défini comme « agent frontière » a évolué. L'approche psychosociale individualisée a rencontré dans ce nouveau contexte des limites : nombre de situations en constante augmentation, absence d'interrogation sur les responsabilités de la société dans les difficultés rencontrées, morcellement de l'action dans un domaine spécifique, contexte global de l'utilisateur peu considéré.

Les nouvelles problématiques de l'exclusion ont appelé d'autres réponses, plus globales notamment. Quant à l'approche individuelle, elle s'est orientée vers une conception différente où la personne replacée au centre de la démarche, va voir l'accompagnement mis en œuvre s'appuyer prioritairement sur ses ressources. Ce sont ses capacités à faire un projet qui vont être mises en avant, en témoigne l'introduction du contrat comme support à l'intervention. Le contrat « *bouleverse la représentation du travail social. L'utilisateur devient symboliquement acteur de sa propre prise en charge et le travailleur social cherche à le faire participer de la manière la plus active possible. Par ailleurs, le contrat est un moyen de clarifier et de rationaliser leurs actions* »<sup>62/63</sup>. A ce recentrage sur l'utilisateur, c'est ajouté la prise en compte de l'environnement d'appartenance (famille, voisin, quartier, réseau), afin qu'il puisse être reconnu et envisagé comme une ressource apportant aide mutuelle et reconnaissance sociale.

---

<sup>61</sup> Cette « crise du travail social » est également liée, en France, à la mise en œuvre des lois de décentralisation, la création du R.M.I. et la mise en place de politiques transversales comme celle de la ville.

<sup>62</sup> Lorthiois D. *Mutation de la société et travail social*. Rapport du conseil économique et social. Journal officiel 2000.

<sup>63</sup> On perçoit la « petite révolution » que va constituer l'introduction du contrat dans le cadre du travail social (RMI en France par exemple). Avant, la relation duale travailleur social-utilisateur désignait et enfermait la relation. Avec le contrat, l'intervenant social devient passeur entre l'utilisateur et la collectivité.

C'est dans ce même mouvement de refonte des interventions que le travail social avec les groupes a (ré)émergé. L'idée maîtresse étant de mettre ensemble des usagers afin de stimuler l'aide mutuelle, de développer des solidarités et de concourir à la recréation du tissu social.

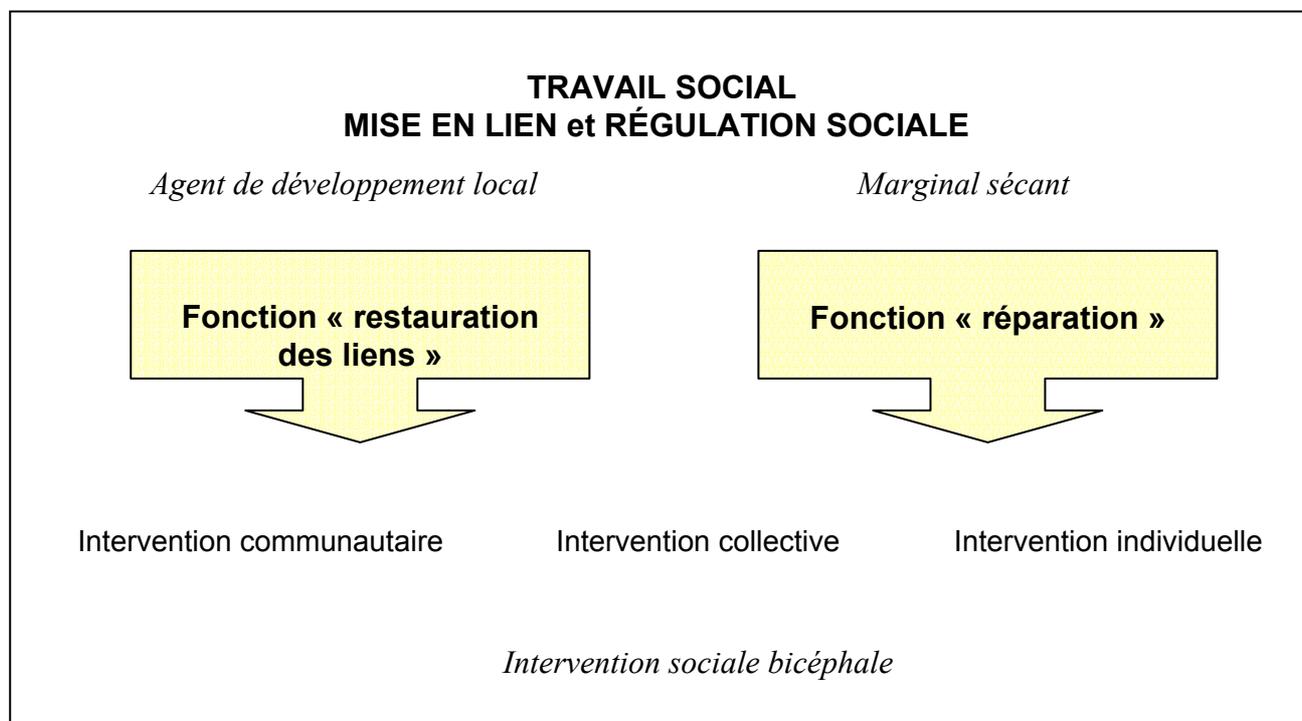
En référence aux notions de désaffiliation, d'anomie et de crise du lien social, les interventions évoluent vers une conception intégrant l'ensemble de la société civile. En effet, dans une situation de désaffiliation, la responsabilité ne saurait incomber uniquement à la personne « exclue » sans questionner et impliquer l'environnement « excluant ». De même, l'anomie et le travail qu'elle suppose sur la « reformulation » de normes communes, nécessite une implication de tous. C'est dans le renouvellement, l'intensification des interactions entre acteurs que le corps social, dans son ensemble, peut s'accorder sur des valeurs communes et reconstituer des identités, des statuts sociaux reconnus. Un enjeu majeur et actuel pour le travail social est là, dans la reconstruction de communautés de valeurs et d'appartenance. Un auteur comme Dominique Bondu<sup>64</sup>, par exemple, avance l'idée d'une « *intervention sociale bicéphale* » qui verrait le travailleur social œuvrer tout autant avec des publics en « difficulté » qu'en direction de membres « ordinaires » de la collectivité.

---

<sup>64</sup> Bondu D. *Nouvelles pratiques de médiation sociale* Editions ESF 1998.

## SYNTHÈSE SUR LE TRAVAIL SOCIAL

Au final, il est possible de constater que, dans son rapport aux usagers, le travail social est passé d'une position d'aide à une posture d'accompagnement puis à une approche de développement tendant à intégrer l'ensemble de la communauté. Ce parcours effectué sur un siècle environ pourrait se résumer par le slogan « de la réparation à la restauration des liens ». Ces évolutions ont parallèlement été marquées par « une ouverture plus large du système », passant de l'individu, au collectif et groupe d'appartenance jusqu'à la communauté considérée dans son ensemble<sup>65</sup>.



<sup>65</sup> Ceci étant posé, il faut toutefois convenir que le travail social n'a pas banni de sa pratique des interventions de type « réparation » et la fonction de « développement des liens » n'est pas une réalité pour tous les services sociaux et les professionnels du secteurs.

## 9. TRAVAIL SOCIAL ET MÉDIATION

Après avoir abordé la médiation de manière panoramique et le travail social dans son évolution historique, cette première synthèse vise à « faire des ponts » entre ces deux thèmes (9.1) avant d'envisager une articulation sur un schéma (9.2).

### **SYNTHÈSE « TRAVAIL SOCIAL ET MÉDIATION »**

Le travail social est un mode d'action dont la société s'est dotée pour assurer régulation et cohésion au travers de mises en liens. La médiation, appréhendée comme mode de régulation sociale, œuvre sur un champ parallèle. Le voisinage repéré à propos des définitions s'étend à l'utilisation de la terminologie « médiation » lorsque le rôle des intervenants sociaux ou les aspects fonctionnels du travail social sont abordés.

Concernant le rôle des intervenants sociaux, l'emploi explicite du terme « médiateur » se retrouve fréquemment dans l'environnement de l'action sociale. Il désigne la posture d'intermédiaire entre les populations rencontrées, leurs réalités et les autorités ayant compétence dans le domaine politique, économique, culturel, social, etc. Des écrits relatifs aux intervenants sociaux font explicitement référence au terme. Ainsi, dans une liste des différents rôles endossés par le travailleur social, trouve-t-on celui de médiateur qui complète ceux de personne-ressource, porte parole, avocat, fournisseur d'information, etc.<sup>66</sup> Le référentiel de compétence de l'éducation spécialisée fait également mention de la médiation en précisant que l'une des fonctions du professionnel est « *d'anticiper et faire face aux situations de crise. Mettre en place des médiations* »<sup>67</sup>.

Au delà de la posture de médiateur situé entre bénéficiaire et institution, le travailleur social est aussi à l'intersection des dimensions locales et globales : « *Le médiateur sait utiliser sa lecture du microsocial pour transformer et développer le fonctionnement sociétal* ». <sup>68</sup> En cela, la notion de médiation ne se définit pas au travers de la seule résolution de conflit mais s'étend sur un registre plus large. L'idée émerge que l'intervenant « *joue un rôle d'acteur du changement par ses participations à la création de*

<sup>66</sup> Deslauriers J.P et Hurtubise Y. *Introduction au travail social*. Les presses de l'Université de Laval 2000.

<sup>67</sup> *Référentiel de compétence de l'éducation spécialisée*. HES Santé Sociale sept 2001.

<sup>68</sup> Knüsel R. Rey-Baeriswyl M.C. Reynaud C. Sallin Y. *L'intervention Social... entre institutions, professions et formations*. Les cahiers de Eesp 2003.

*nouvelles normes communes aux interstices du social et des autres mondes économique, politique, juridique, associatif ou autre* »<sup>69</sup>. Se faisant, la notion de médiation dépasse la seule et simple intervention de l'éducateur pour atteindre le travail social en général et son rôle, vu comme une intervention collective de la société sur elle-même.

Comme nous l'avons signalé, la médiation en articulant les différences et en se situant au cœur des transactions va produire du global, « elle va faire société ». En ce sens, le travail social va user de la médiation et faire médiation entre des autorités et des populations. L'intervention sociale est traversée par des questionnements directement liés aux mutations de la société. En ces temps d'éclatement, de morcellement, de segmentation des systèmes de valeurs des communautés d'appartenance, des codes de références, il est aisé de comprendre l'intérêt de cette forme de régulation sociale qui offre l'opportunité de trouver cohérence et cohésion<sup>70</sup>.

Loin de représenter un effet de mode, la médiation offre au travail social un positionnement face aux enjeux sociétaux, y compris face à la commande institutionnelle de régulation sociale. Son mode d'intervention participe à la création de nouvelles normalités. Elle apparaît même, aux yeux de certains, comme élément central dans la refonte des pratiques qui se substitueront au « travail social réparateur classique ». Concluant un dossier consacré à l'intervention sociale, les rédacteurs de la revue « Esprit » imaginent l'avenir du travail social dans un repositionnement au cœur de la société pour « *construire des médiations par la reconstitution d'acteurs et l'émergence d'institutions* »<sup>71</sup>.

---

<sup>69</sup> Knüsel R. Rey-Baeriswyl M.C. Reynaud C. Sallin Y. *L'intervention Sociale... entre institutions, professions et formations*. Les cahiers de Eesp 2003.

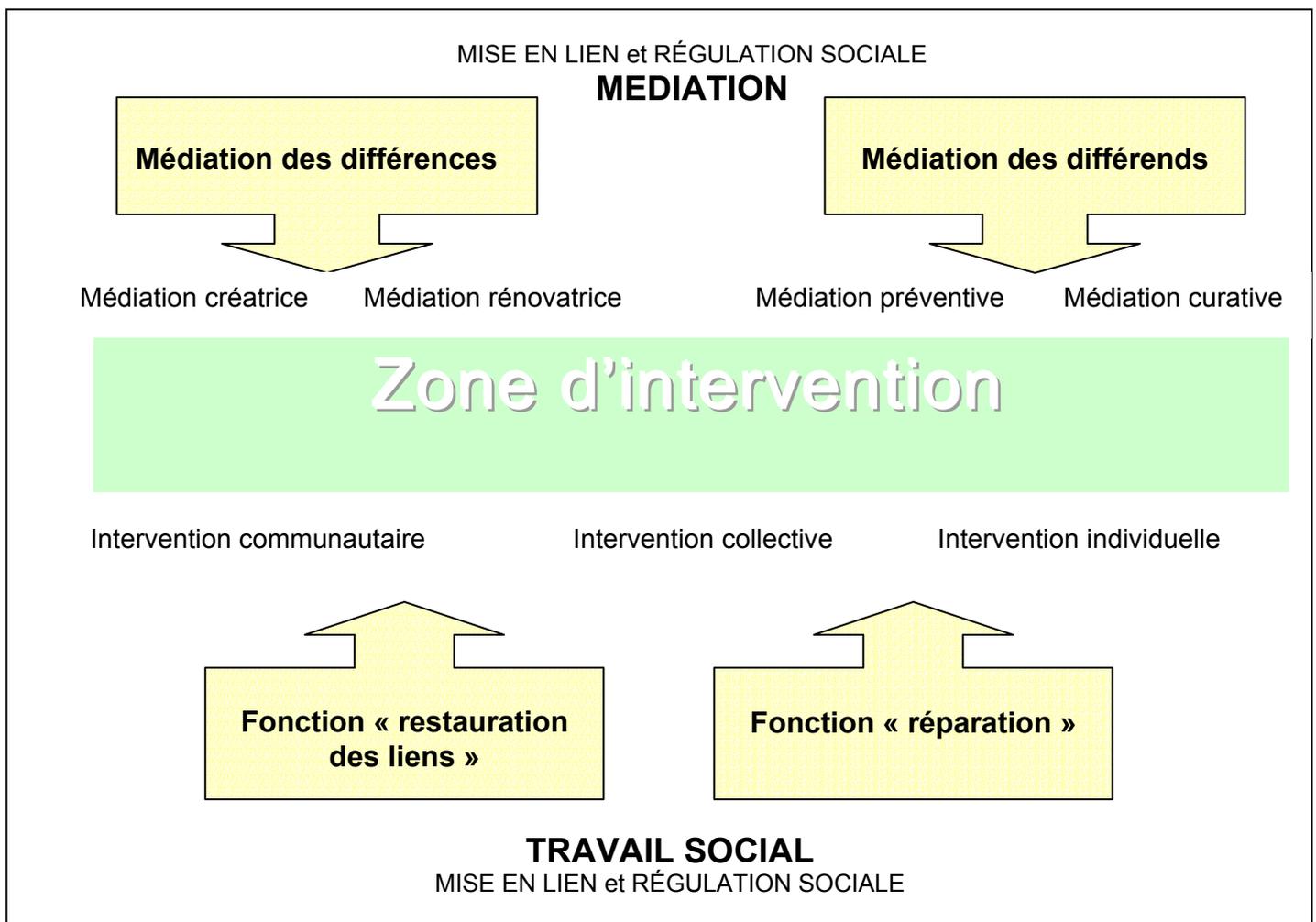
<sup>70</sup> Si la médiation est vue comme intéressante dans l'approche et la lecture des constats d'anomie (niveau macro-social), elle est également utile en tant qu'outil d'intervention spécialisée (niveau micro-social), en référence aux pratiques de médiation très techniques et spécialisées comme la médiation pénale ou familiale.

<sup>71</sup> *A quoi sert le travail social ?* Revue Esprit Mars Avril 1998.

## GRILLE DE LECTURE

Il est possible de considérer que nous nous situons dans une période charnière où coexistent deux grandes tendances. La première est représentée par la dimension intégrative du travail social. Il convient d'œuvrer à intégrer dans la norme un Autre qui en échappe, souvent contre son gré. Simultanément, une autre dimension positionne le travail social comme concourant à la « fabrication » de nouvelles normes. De ce fait, en étant au cœur des transactions, le travail social participe à la mise en lien et à la régulation sociale, tout comme la médiation. Dans ces conditions, leurs champs d'activités vont se juxtaposer. La fonction « restauration des liens » correspondant à la médiation des différences, la fonction « réparation » trouvant un écho dans la médiation curative.

Ils peuvent se schématiser de la manière suivante :



## 3ÈME PARTIE : TRAVAIL SOCIAL ET PROXIMITÉ ET MÉDIATION

### 10. TRAVAIL SOCIAL DE PROXIMITÉ

La médiation offre une grille de lecture adaptée au travail social en général et aux enjeux qui le traversent. Dans cette partie, le propos va s'orienter vers le travail social de proximité en particulier, pour déterminer si le prisme de la médiation permet de l'éclairer.

#### **HISTORIQUE**

C'est au début des années 1990, à l'initiative de deux structures œuvrant dans le domaine de la toxicomanie (Action Communautaire et Toxicomanie, Association du Relais), que les premiers postes de travailleurs sociaux hors-murs sont apparus dans le canton de Vaud. L'idée initiale était de sortir d'une « logique de guichet » pour aller au devant d'une population toxicomane qui sollicitait peu, ou tardivement, les structures de soutien. Ultérieurement, ce sont les communes qui ont essentiellement initié la création de postes de travail. A nouveau, l'idée était d'aller au devant d'une population, jeune en l'occurrence. Les constats relevés par les initiateurs des différents projets faisaient état, des limites des réponses institutionnelles habituelles, notamment celles des centres de loisirs, de l'augmentation du nombre de situations de décrochage scolaire ou professionnel, de l'augmentation du nombre de jeunes bénéficiaires de l'Aide Sociale Vaudoise, des enjeux liés à l'intégration de communautés étrangères, de la volonté des autorités politiques d'agir en amont des situations de rupture<sup>72</sup>. Face à ces phénomènes, le travailleur social hors-murs est perçu comme un professionnel incarnant une réponse pertinente :

*« Le travailleur social de proximité a pour spécificité d'aller à la rencontre des jeunes (dans la rue, à la sortie des écoles, dans ou aux abords des soirées et lieux festifs) pour mener des*

---

<sup>72</sup> Sans doute existe-t-il dans cette volonté politique d'aller à la rencontre des jeunes en rupture, un des ressorts constitutifs du travail social déjà évoqué : la maîtrise d'une population ressentie comme potentiellement dangereuse. La misère des masses prolétariennes d'hier ayant fait place à l'oisiveté soupçonneuse des jeunes inactifs d'aujourd'hui.

*interventions adaptées au profil de chacun en mettant à profit ses compétences et son expérience professionnelle. Il assure le lien entre le jeune et son environnement (parents, société civile, monde du travail, autorités, réseau d'aide, etc. ) »<sup>73</sup>.*

Aujourd'hui, ce sont quatorze projets de travailleurs sociaux qui sont recensés dans le canton (Annexe 1) avec des dénominations fluctuantes : éducateur de rue, de proximité, travailleur social de rue, de proximité, animateur de rue. Certains conservent un mandat spécifique « toxicomanie », la majorité travaille en direction d'une population jeune. Les espaces géographiques sont plus ou moins grands, les montages institutionnels et organisationnels sont, eux aussi, très variés.

### **CARACTÉRISTIQUES COMMUNES**

Pourtant, au-delà de la diversité des postes, quatre dénominateurs communs se dégagent des profils de poste : la proximité, le lien relationnel, l'accès et la transmission de ressources, l'intégration dans un réseau<sup>74</sup>. La proximité est entendue ici dans son acception spatiale et temporelle : « *au travers d'une présence régulière dans ces lieux publics, ils (les professionnels) sont à même d'entrer en contact avec les jeunes, de connaître leurs préoccupations, leurs attentes* ». Quant au lien relationnel, il est vu comme un outil utilisé par l'intervenant pour entrer, dans un premier temps, en relation avec un jeune dans la perspective de recréer, ultérieurement, des liens avec d'autres adultes « *concernés : entourage familiale, secteur médico-social, secteur professionnel, groupe d'entraide* ». La troisième caractéristique, appelée « accès et transmission de ressources », correspond à un modèle d'accompagnement qui confie une mission de « passeur » au travailleur social généraliste. Il « *joue un rôle de médiation entre le jeune et son réseau* ». Enfin, le dernier aspect relatif à l'action intégrée dans un réseau, fait référence au travail de partenariat. Loin de travailler en « free lance », le professionnel « *œuvre dans le cadre d'une action concertée avec d'autres acteurs sociaux* ».

---

<sup>73</sup> Travail Social de Proximité *Rapport de synthèse* Chinet L., Prats V. janv. 2005.

<sup>74</sup> *Document de travail* Plateforme Travail Social de Proximité mai 2003.

## 11. ACTIVITÉS DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE PROXIMITÉ ET MÉDIATION

La première hypothèse portait sur les activités des intervenants sociaux hors-murs dans le champ du travail social. Elle cherchait à déterminer si la médiation pouvait offrir aux professionnels, une grille de lecture pour leurs différentes activités. Nous avons vu, au travers de l'histoire et des enjeux auxquels est confronté le travail social, que le concept de médiation offre effectivement cette possibilité. Pour poursuivre la réflexion, nous allons maintenant repérer les différentes activités mises en œuvre par les intervenants hors-murs, puis les « intégrer » dans cette grille « made in médiation ». Celle-ci s'articulera autour des deux pôles mentionnés précédemment, à savoir, la médiation des différences et la médiation des différends. Ce sont les données récoltées auprès des professionnels qui seront exploitées dans cette partie.

### **PANORAMA DES ACTIVITÉS**

Pour cibler les activités des professionnels, nous avons fourni à chaque interviewé des grilles de consignation comprenant les sept séries d'activités représentant trente et une tâches (Annexe 2). Une fois complétées, chaque travailleur social a établi un classement par ordre d'importance des principales activités menées<sup>75</sup>.

Terrain prof. n°1 (T1)

- accueil, information, orientation,
- présence sociale dans les lieux de rencontre,
- animation information pour un public collectif,
- conception et pilotage de projet.

Terrain prof. n°2 (T2)

- accueil, information, orientation,
- travail d'interface avec le réseau,
- présence sociale dans les lieux de rencontre.

---

<sup>75</sup> Nous avons volontairement retiré de l'analyse, les activités qui concernaient l'organisation et la préparation du travail.

Terrain prof. n°3 (T3)

- présence sociale dans les lieux de rencontre,
- accompagnement individuel ou collectif,
- travail d'interface avec le réseau,
- médiation pour les situations de conflit.

Bien qu'il faille reconnaître que les tâches mentionnées pour les trois terrains se distinguent en fonction de l'histoire du poste, de l'aire géographique couverte et du mandat initial, des concordances existent entre les types d'actions développées. En effet, tous les terrains font apparaître dans leurs activités principales, celles qui sont liées à la présence dans les lieux de rencontres, l'accueil, l'information, l'orientation ou le travail d'interface. Ces activités vont être intégrées selon les pôles médiation des différences et des différends.

### ***ACTIVITÉS ET MÉDIATION DES DIFFÉRENCES***

Pour mémoire, la médiation des différences recouvre une approche large. Elle vise la création de liens entre personnes ou groupes (médiation créatrice) ou l'amélioration de ces liens s'ils étaient distendus (médiation rénovatrice).

La première activité mentionnée par les professionnels et concernant le lien noué avec autrui, se retrouve dans les actions dites de présence sociale. Ce sont des occasions pour l'éducateur de rue, de nouer les premiers contacts qu'ils soient individuels ou collectifs. Cette présence se concrétise dans différents lieux qui peuvent être la rue, les places publiques, les sorties d'établissements scolaires ou des équipements collectifs de types centres commerciaux ou centres de loisirs. C'est l'espace public qui est clairement identifié comme « lieux support » à la présence sociale. L'intervenant « *est allé à la rencontre des adolescents en difficulté, voire en rupture de liens sociaux, là où ils se trouvent (...) de façon à créer un lien et à établir une relation de confiance. Ce type d'intervention a permis d'être à l'écoute des jeunes, particulièrement de ceux déjà*

*marginalisés ou en risque d'exclusion sociale et d'entreprendre avec eux des actions de prévention et de socialisation* » (T2 rapport d'activité 2004). La prise de contact peut prendre d'autres formes. Ainsi, un instrument de musique comme le balafon, joué en plein air dans un parc de la ville, peut constituer un excellent moyen pour « *entrer en relation avec une quarantaine de jeunes et de touristes* ». Le même balafon, amené dans le cadre d'une soirée sénégalaise, peut être l'occasion de nouer « *de nouveaux contacts dans la proximité et l'interculturalité* » (T3 rapport d'activité 2003). Ces activités de présence sociale ne se réduisent pas à une seule posture physique et peuvent souvent se confondre avec celles concernant « l'accueil, l'information et l'orientation », autre grand pôle d'activités : « *C'est le gros du job et c'est très couplé avec la présence sociale* » (T1 interview). Ces activités font suite à la prise de contact. Une fois le lien noué, la relation peut s'incarner dans un objet particulier.

Si l'on souhaite lire cette présence sociale à l'aune de la médiation, l'intervenant social se distingue comme un tiers, « porteur d'une commande institutionnelle », qui vise à offrir écoute et soutien à une personne, un Autre, qui, a priori, ne manifeste aucune demande. Dans ce sens, cette présence publique peut être vue comme une première étape qui vise à instaurer ou restaurer des liens entre une personne ou un groupe et la collectivité, par le biais d'un représentant professionnel, le travailleur social. Celui-ci peut directement mettre en lien différentes personnes. Un éducateur résume ainsi ces différentes configurations de situations : « *ma présence dans la rue, elle est formelle (lieux et horaires connus) ou informelle. J'y vais avec l'idée de rencontrer des personnes, des groupes, de discuter aussi avec des commerçants ou des habitants. (...) J'essaie de favoriser les rencontres entre personnes ou groupes différents* » (T3 entretien).

Si la présence sociale est une modalité d'intervention permettant la prise de contact et la mise en lien, elle positionne également l'éducateur de rue comme « vecteur » de valeurs sociétales fondamentales, telles que l'égalité et la tolérance. Lors de matchs de foot ou de basket improvisés, l'éducateur s'est employé à « *mélanger les équipes et à intégrer les filles et les plus petits, trop souvent en bordure de terrain* » (T2 rapport d'activités 2003). L'illustration est simple, presque banale, et pourtant nous sommes bien dans cette médiation des différences, action discrète, qui pourrait paraître anodine si l'actualité ne nous fournissait pas régulièrement, des exemples de remise en cause de ces valeurs (représentation et place des filles ou discrimination par exemple). Sur un plan similaire, la

place des étrangers et leur intégration dans une communauté d'accueil représentent forcément un champ de médiation où il va être question de « *jeter des passerelles entre les différences* » selon l'expression de M. Guillaume-Hofnung<sup>76</sup>. Des initiatives concrétisent cette forme de médiation comme, par exemple, l'organisation d'une sortie vers un observatoire astronomique qui « *a permis d'occasionner la rencontre entre jeunes d'affinités et d'origines différentes (suisse, requérants d'asile, adolescents, jeunes et adultes), cette sortie a également occasionné une rencontre avec une personne passionnée d'astronomie et disposée à nouveau pour un camp ou un week-end* » (T3 rapport d'activité 2003).

Au-delà de la réaffirmation de valeurs cardinales, de la mise en lien, le travailleur hors-murs peut être amené à se situer au cœur des mécanismes de régulation sociale. Celle-ci s'entend comme la création, la transformation ou la disparition de règles de vie. Une illustration nous est fournie par le sujet suivant : conduite routière et consommation d'alcool. La seule promulgation de lois ne peut régler cette problématique. Nous nous situons dans un domaine, où doivent évoluer les codes et les usages de consommation. A ce sujet, un éducateur explique : « *j'essaie de prendre les gens au niveau collectif, par exemple quand ils partent en soirée, je prends à parti le groupe : qui est-ce qui conduit ? Qui est-ce qui peut boire ? Qui est-ce qui paie pour celui qui ne boit pas ? Je leur donne également des disques spéciaux pour qu'ils puissent évaluer leur alcoolémie* » (Terrain n°1 entretien). Ces interpellations se trouvent complétées et relayées par une action de sensibilisation auprès des organisateurs de soirées, particulièrement sur la mise en place de mesures de réduction des risques liés à l'abus d'alcool. Dans cet exemple, un intervenant hors-murs occupe une place privilégiée pour percevoir, interroger les pratiques socioculturelles et pour mobiliser les différents acteurs vers la recherche et la mise en place de règles, de comportements acceptés par tous. L'enjeu est la création de conditions pour qu'un changement s'opère en favorisant l'autodétermination des protagonistes. Sans attitude moralisante ou contraignante, le passage d'information, la discussion et le débat, la mise en lien doivent permettre aux différents éléments du corps social de « fabriquer une nouvelle norme », située entre les impératifs de sécurité routière, de santé publique, les aspirations festives et les stratégies visant un profit commercial. Nous retrouvons à ce niveau une des fonctions principales de la médiation positionnée

---

<sup>76</sup> Guillaume-Hofnung M. *La médiation* Que sais-je ? puf 1995.

comme permettant l'émergence de nouvelles « normalité »<sup>77</sup>. Un autre exemple de ce rôle de tiers, « catalyseur de réflexion et de changement » nous est fourni au travers de l'organisation d'un forum d'échange abordant le thème des styles musicaux. La place des différentes musiques et leurs looks associés sont omniprésents dans la vie des adolescents. Ces signes constituent un vecteur identitaire fort et parallèlement génèrent une stigmatisation, source de conflit entre jeunes. Devant ce phénomène, un intervenant a choisi d'organiser un forum d'échange. Des animateurs de radio, chacun « spécialiste » d'une mouvance musicale, sont venus expliquer l'histoire, resituer le contexte culturel des différents mouvements et débattre avec une assemblée constituée de deux cents personnes environ (jeunes, professeurs, parents). L'objectif visait à dépassionner les enjeux, à améliorer les compréhensions, notamment en dépassant les lieux communs du style : rap=violent, techno=ecstasy. Sans conteste, en créant les conditions pour que des échanges s'opèrent et des liens se tissent, pour que les représentations évoluent et que les avis qui s'opposent deviennent des idées qui s'articulent, l'intervenant de proximité situe son action sur le registre de la médiation des différences.

Si, dans ses activités de présence sociale, d'accueil, d'information, l'éducateur de rue peut être considéré comme agissant en « tiers régulateur », il peut tout autant être vu comme un « tiers passeur ». A titre d'illustration, il « *accompagne les jeunes dans des démarches administratives (demande de bourses, de subside d'assurance maladie, de recherche de logements, etc.), il est à l'écoute et leurs propose du soutien et des conseils concrets afin de favoriser leur processus d'autonomisation et l'apprentissage de la citoyenneté. Il les oriente également vers des structures spécialisées si le suivi s'avère trop important* » (T2 rapport d'activité 2004). Le travailleur social hors-murs est ici positionné comme un tiers entre usagers et société instituée. Ce rôle d'interface entre ces deux pôles, sera particulièrement prégnant lors de la mise contact d'un usager avec un autre membre du réseau. Nous abordons l'activité dite de « travail d'interface avec le réseau » : « *ce travail d'interface peut être, par le biais de la relation de confiance instituée, d'accompagner vers un foyer un adolescent en rupture qui se fait virer de la maison* » (T2 entretien). La dénomination du terme réseau s'entend au sens large et s'étend également aux éléments de la société civile, comme les associations ou les gérances. En travaillant à partir de la

---

<sup>77</sup> Cet aspect pourrait également être développé autour de la question de la consommation du cannabis, où le décalage entre loi et pratiques observées nécessite des médiations constantes afin d'aménager comportements, usage et loi.

demande, l'intervenant sera situé en tiers expliquant par exemple « *comment chercher un appartement, les choses auxquelles il faut faire attention, donner des conseils, des paroles de soutien pour ne pas se décourager* » (T2 entretien). De même, il peut être un relais vers le monde associatif : « *Après être allé régulièrement sur un terrain de sport, « lieu de transition » entre trois quartiers, l'éducateur a d'abord joué au foot, au basket avec différentes équipes (...) une fois ces pratiques « installées », l'éducateur s'est ouvert à une collaboration avec le club d'athlétisme local pour faire intégrer des garçons et des filles. (...) cette présence a permis de tisser des liens et d'intervenir sur la promotion du sport* » (T3 rapport d'activités 2003).

Si les différentes activités du travailleur social de proximité le situent en position de médiation auprès du public, une autre posture d'intermédiaire apparaît quand le professionnel se fait le relais de préoccupations collectives. Le principal leitmotiv est de faire « remonter au politique », des idées, des propositions. Dans ce cas, il n'est pas tant demandé aux usagers de s'adapter à un contexte donné, qu'aux autorités de prendre en compte une réalité de terrain. Bien que ce type d'actions soit plutôt rare, il existe des initiatives qui visent à adapter le contexte institutionnel aux réalités rencontrées. Ainsi, la création d'un service d'« accueil à bas seuil » a correspondu à des constats relevés par un éducateur de proximité après la réalisation de trois cents entretiens (T2).

## **ACTIVITÉS ET MÉDIATION DES DIFFÉRENDS**

Dans ce type de médiation, il est explicitement question de relations conflictuelles, avec un distinguo, entre médiation préventive, qui devance un conflit en évitant qu'il n'éclate et prévention curative, qui répond à un conflit en aidant les protagonistes à trouver par eux-mêmes une solution.

### **Médiation préventive**

S'agissant des activités des travailleurs sociaux de proximité, la distinction n'est pas toujours évidente entre une médiation restauratrice de liens et une médiation préventive. Ainsi, le travail d'interface avec le réseau, comme nous venons de le voir, pourrait également s'entendre comme une médiation préventive, dans la mesure où la mise en

relation d'un usager et d'un service institutionnel, par exemple, stabilise une situation qui pourrait évoluer vers un litige. La frontière est parfois ténue entre ces deux médiations. Les activités d'information, d'orientation pourraient, elles aussi, être appréhendées comme des médiations préventives de conflits administratifs, le travailleur social hors-murs ayant, en l'occurrence, un rôle de « traducteur » pour faire percevoir aux uns et aux autres les logiques différentes de communication qui les animent.

La présence d'un éducateur de rue dans les lieux de rencontres, sa disponibilité, son écoute autorisent également à parler de médiation préventive : « *Fête scolaire, jusqu'à quatre heures du matin, état d'ivresse prononcé et général, écoute musique et discussion avec un groupe « bien chaud », se sentant exclu de la société, sans travail, viré de l'école, ... avec une grosse envie de cogner sur des fêtards bien « intégrés »* (T3 rapport d'activité 2003). Autre exemple de médiation préventive alors qu'un jeune est décédé de façon dramatique (agression mortelle) : « *une présence à l'enterrement ainsi qu'à la collation qui suivait a permis d'entendre la révolte de certains jeunes en souffrance à la recherche d'un bouc émissaire et prêts à se venger. Une présence régulière les mardis et vendredis soirs au cimetière a permis de maintenir le lien avec les jeunes »* (T3 rapport d'activité 2003).

### **Médiation curative**

L'exploration des activités des travailleurs sociaux de proximité se termine par la médiation envisagée comme mode de résolution de conflit, dite médiation curative.

Afin de cerner cette réalité professionnelle, chaque interviewé a fourni un exemple de médiation conflictuelle qu'il a pu pratiquer. Ce sont ces exemples qui sont repris selon le guide d'entretien suivant : type de conflit, origine, déroulement, méthode, partenaires, conclusion.

#### *Terrain n°1*

Hormis quelques interventions au niveau familial, les principaux conflits abordés par l'éducateur de proximité concernent ceux de voisinage et particulièrement ceux de regroupements de jeunes sur un espace public. Le processus de règlement du conflit se déroule en règle générale de la sorte. L'éducateur de proximité est informé, par les autorités communales, d'une d'occupation « problématique » d'un espace public par des jeunes. Cette occupation génère, selon les autorités, des nuisances de type bruit,

dégradations de biens publics, salissures, etc. En possession de ces éléments d'information, l'intervenant va à la rencontre du groupe de jeunes incriminés. Usant d'un rôle « *d'agitateur, dans le sens de provoquer une réaction (...)* (l'intervenant hors-murs use de) *la provoc pour faire sortir l'essentiel et mettre tout cela sur le papier* ». A l'issue de ce premier contact, le professionnel s'engage « *à remettre « au propre » les échanges* ». Après quelques jours, il « *les redonne au groupe pour avoir un feed-back (rectification, commentaires et propositions)* ». Le groupe de jeunes est invité à signer le document qui sera ensuite apporté aux autorités. Cette démarche concrétise l'objectif initial de l'intervenant, qui visait à « *établir une convention entre jeunes, autorités ou voisins* ». Partant de là, une rencontre s'organise entre les différents protagonistes pour « *régler les aspects d'occupation de l'espace public par une convention et, en même temps, faire part des demandes de jeunes pour voir la réaction de la commune* ». Dépassant le règlement ponctuel du conflit, le travailleur social cherche à inscrire son action sur le long terme, en nouant des relations jeunes-adultes et en envisageant la séance de médiation, comme une opportunité favorisant l'implication de jeunes dans une activité locale. L'idée sous-jacente est de partir du conflit, de proposer des modes de cohabitation jeunes-riverains, tout en dépassant le cadre et l'objet du litige pour le situer sur un plan plus large : « *Avoir une convention, ce n'est pas suffisant parce que cela ne veut pas dire que tu es (en tant que jeune) reconnu (...)* *La convention te donne une place tolérée, or les jeunes recherchent une place reconnue (...)* *or la reconnaissance née de l'implication dans des tâches* ».

Le travail social de proximité va inscrire son action dans une durée dépassant celle du règlement d'un conflit, va adopter un regard collectif sur les problématiques et, par conséquent, sur les réponses à apporter. En l'occurrence, ce conflit n'interpelle pas seulement l'occupation inappropriée d'un jardin public par un groupe d'adolescents, il illustre tout autant qu'il questionne, la place laissée à ces jeunes dans et par la collectivité.

### *Terrain n°2*

Les conflits rencontrés sont de plusieurs types : familial, administratif ou de travail.

Le dernier exemple en date, donné lors de l'interview, concernait un jeune et sa copine respectivement âgés de vingt et un et seize ans. Il était venu pour un rendez-vous « ordinaire », en tête à tête, avec le travailleur social. Sa copine, en pleurs,

l'accompagnait. Devant la situation, le professionnel a décidé de réunir le couple. Lors des échanges, chacun a pu, à tour de rôle, exprimer sa vision de la violence dans leur vie conjugale, l'éducateur se gardant de porter un regard jugeant ou de prendre position. Au terme de l'entretien, un accord est intervenu entre eux, portant sur les attitudes quotidiennes de chacun et la proposition d'un accompagnement social pour la jeune fille. De cette médiation, le travailleur social note qu'« *il ne s'agit pas de trouver une solution définitive, on cherche l'apaisement dans l'immédiat. Le but, à plus long terme, est de travailler avec les deux jeunes sur leur situation individuelle* ».

La pratique de la médiation curative s'illustre également dans d'autres domaines. Par exemple, une famille où l'enfant est parti du domicile familial et dont les parents refusent d'assurer l'obligation d'entretien. Là, la médiation va aider les membres à mettre au point un mode de coexistence formalisé dans un contrat. D'autres interventions peuvent concerner le domaine professionnel, une médiation qui se déroule avec un employeur et un jeune apprenti risquant de perdre sa place pour des raisons d'absentéisme et de ponctualité.

### *Terrain n°3*

Sur ce terrain, les conflits sont essentiellement d'ordre familial, administratif ou scolaire. L'intervenant relève que, parfois la seule amorce du processus de médiation suffit à régler la situation, sans nécessité une rencontre formalisée.

L'intervenant de rue, au bénéfice d'une formation spécifique en médiation, rapporte l'exemple suivant. Suite à une bagarre dans la cours de récréation d'un collège entre deux élèves, le directeur de l'établissement contacte l'éducateur, craignant que l'altercation ne prenne une dimension plus collective entre bandes de jeunes. Une médiation est proposée aux élèves via un courrier envoyé, par le directeur, aux familles. La rencontre de médiation se déroule dans le bureau de l'éducateur avec les deux protagonistes. Les échanges ont lieu selon la méthode initiée par Jacqueline Molineau et décrite dans la première partie de ce travail. Cette séance ne s'achève pas par un accord écrit mais par des excuses et une poignée de main. Conformément à l'esprit de la médiation, le contenu des débats n'a pas été communiqué, à l'autorité scolaire en l'occurrence.

## **SYNTHÈSE MÉDIATION ET ACTIVITÉS DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE PROXIMITÉ**

Le concept de la médiation permet, en théorie, de construire une grille de lecture apte à recouvrir les fonctions « réparation » et « restauration » du travail social. Pratiquement, les activités principales des éducateurs hors-murs se positionnent sur un large spectre recouvrant ces fonctions et s'étendant de la médiation des différences à celle des différends.

La médiation des différences consiste à créer des liens, des passerelles. A l'analyse, les activités des intervenants hors-murs se situent majoritairement dans cette construction de liens, avec l'Autre, avec l'Autre et la collectivité, avec les Autres entre eux, avec la collectivité, y compris par le biais de projets collectifs conséquents émergeant dans le registre du développement social local<sup>78</sup>. Ces multiples configurations de construction de liens permettent de situer la médiation, comme constituant la nature fondamentale des activités principales des travailleurs sociaux de proximité, bien que celles-ci s'entendent généralement autour d'autres termes tels qu'animation, accueil, accompagnement, etc. Il serait tentant de prétendre que les éducateurs de proximité pratiquent la médiation des différences à l'instar de la prose pour M. Jourdain.

Quant aux activités de médiation curative présentées au travers d'exemples, elles démontrent que la posture de l'éducateur de rue, lui offre des opportunités pour intervenir rapidement et régulièrement comme tiers médiateur dans des contextes conflictuels différents et variés. Les pratiques décrites par tous, se font selon des méthodologies précises, pensées et se rapprochent des processus d'intervention décrits en début de recherche. Ces médiations type « résolution de conflits » se fondent dans l'ensemble des activités et s'inscrivent dans le contexte plus large du développement des liens sociaux. Toutefois, si l'on souhaite se positionner sur l'aspect médiation stricto sensu, le travailleur social de proximité apparaît en capacité d'être médiateur en situation individuelle de litige. De même, dans la logique de développement communautaire, il est tout à fait envisageable qu'un travailleur social de proximité initie, à partir de certains constats, un projet local et collectif de type « service de médiateurs de quartier »<sup>79</sup>.

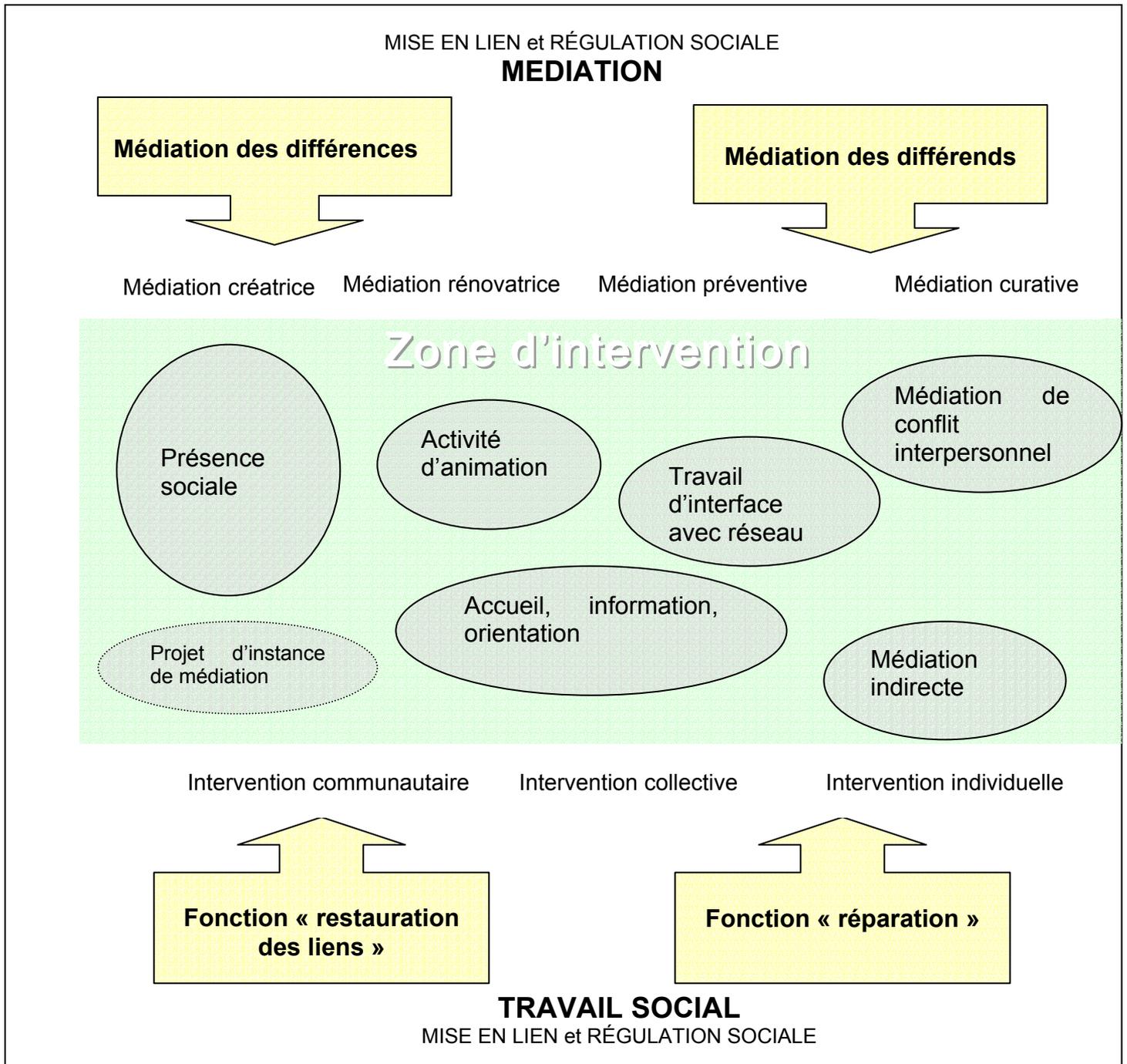
---

<sup>78</sup> On peut citer l'exemple du local « accueil-bas seuil pour jeunes » initiée par un travailleur social hors-murs.

<sup>79</sup> A l'image de l'association Amély (créée par des militants associatifs et des avocats) qui existe sur l'agglomération lyonnaise

## SCHÉMA DE RÉPARTITION DES ACTIVITÉS

Dans l'ensemble de ses activités, l'éducateur de proximité peut être positionné sur un large spectre alternant un rôle de « médiateur de conflit interpersonnel » à celui d'initiateur de projet visant le développement local, y compris sous la forme d'une organisation citoyenne d'instance de médiation.



## 12. MÉDIATION ET CARACTÉRISTIQUES DU TRAVAIL SOCIAL DE PROXIMITÉ

Après avoir vérifié que les activités principales des travailleurs sociaux de proximité pouvaient s'étendre sur un registre allant de la médiation des différences à celui des différends, nous allons maintenant aborder la seconde hypothèse de ce travail. Elle postule que les caractéristiques de la médiation permettent d'offrir des références théoriques et des « balises pratiques » aux intervenants professionnels. Ces caractéristiques fondamentales se regroupent autour des notions suivantes : un tiers, impartial et neutre, sans pouvoir décisionnel, une rencontre catalytique et un processus de communication.

Pour les nécessités de la démonstration, les caractéristiques vont être discutées à tour de rôle à la lumière des pratiques et des positionnements des professionnels. Nous avons également opté pour la rédaction d'un « encadré-résumé » après chaque discussion de critère. La formule est apparue plus judicieuse pour faciliter la compréhension.

### ***UN TIERS, NEUTRE ET IMPARTIAL***

#### **Position de tiers**

Tout d'abord, avant d'être reconnu aux yeux d'autrui comme un intervenant tiers, le travailleur social va devoir opérer un premier compromis entre la conception personnelle qu'il a de son travail (idéologie, valeurs) et les contraintes professionnelles inhérentes à son poste (commande institutionnelle)<sup>80</sup>.

Qu'il soit nommé marginal sécant, agent de médiation, intermédiaire, le travailleur social incarne la figure du tiers. Il est « *l'agent-frontière qui intervient dans un débat ou un conflit sans être lui-même protagoniste. Il est à la fois dedans et dehors. C'est cette position qui lui permet de proposer des transactions utiles et consensuelles aux parties en présence, du fait de sa neutralité bienveillante* »<sup>81</sup>. Toutefois, cette position de tiers ne saurait être acquise définitivement. En effet, certaines dynamiques relationnelles tendent à sortir le

---

<sup>80</sup> Cette négociation interne va situer la position personnelle du salarié entre conformisme et transgression, suivant la place prépondérante prise par la commande de l'employeur ou à l'opposé, par la volonté de privilégier la vision personnelle.

<sup>81</sup> Fèvre L. *Le travail social guide méthodologique* Chronique Sociale 2001.

travailleur social de sa position de tiers. Ces configurations de communication peuvent s'avérer être « piégeantes » pour le professionnel, en le situant par exemple, comme un intermédiaire obligé, l'interprète indispensable. L'idée de piège fait référence à l'enfermement dans lequel deux protagonistes peuvent se trouver, enfermement d'autant plus inextricable qu'il s'inscrit dans la durée. Dans une telle relation duale, toute la finesse du professionnel consiste à initier une relation de confiance suffisante pour pouvoir « l'ouvrir » sur une configuration où l'intervenant retrouve une position de tiers entre deux parties devenues partenaires<sup>82</sup>.

### *Le travailleur social de proximité est-il en position de tiers ?*

Dans les grilles des activités remplies par les travailleurs sociaux, ceux-ci devaient mentionner dans quels rôles ils se représentaient. L'interrogation visait à préciser s'ils se situaient comme tiers et le cas échéant, selon quelles particularités.

Les différents rôles occupés par les intervenants hors-murs vont venir se calquer en référence aux activités déjà mentionnées dans la partie précédente.

Tout d'abord, nous trouverons un premier groupe relatif à la prise de contact avec les usagers.

- informateur : tâche basique mais importante : « *apporter de l'information* » (T1) ou encore « *donner de l'information, transmettre une connaissance, un savoir nécessaire à la vie de tout citoyen vivant en Suisse* » (T2).
- coach : essentiellement autour de l'écoute et du dialogue, « *suivi d'une situation y compris avec l'utilisation de jeux de rôle, soutien, encouragement* » (T3). C'est une forme d'accompagnement faite sur demande du jeune ou proposition du professionnel : « *t'es pas obligé de le faire seul. Si tu veux, je te soutiens dans ces choses qui peuvent te paraître difficiles* » (T2).
- écoutant : il est question ici de l'écoute active et « vraie » c'est-à-dire « *l'écoute qui n'est pas forcément inscrite dans un projet, un accompagnement, une écoute gratuite et émotionnelle* » (T3).

---

<sup>82</sup> Louis Fèvre a décrit ces configurations de communication « piégeante » et Dominique Bondu a dénoncé les attitudes de « professionnels », qui peuvent « capter » des usagers dans une relation exclusive, débouchant sur une médiation-écran, bien éloignée de la médiation-facilitation dans laquelle ils prétendent s'inscrire.

Puis, les réponses recueillies font apparaître d'autres rôles qui correspondent au travail d'interface. Nous sommes à la jonction entre la relation duale et l'ouverture vers d'autres partenaires.

- orientateur : défini comme le « *spécialiste du champ social offrant des réponses possibles où la personne peut s'adresser (...) au besoin, je propose la première démarche d'accompagnement avec (...) puis je passe le relais* » (T1). Il y a mise en contact et proposition d'autres types d'orientation : « *porteur d'une problématique avec le jeune avant que de la passer à un autre* » ( T2).
- facilitateur de liens : « *sur le terrain, il faut repérer les demandes des jeunes et les mettre en liens avec les autorités (...), on organise une réunion entre quatre yeux et on cherche une solution (...). Je suis peut être la bonne personne pour que les gens se rencontre* » (T1).

Ensuite, les rôles peuvent se situer dans le domaine de l'organisation d'échanges, y compris ceux liés au règlement d'un conflit.

- animateur : à l'œuvre lors de rencontre, soirée débat, ou séance de règlement de différend. « *J'assure l'animation de séance (...) lors de la réunion s'assurer que chacun ait la parole. Pas pendre partie. Boucler la réunion sur un résumé et sur la suite* » (T1).
- médiateur : il est ici question du rôle de médiateur au sens du « *tiers intervenant dans le règlement d'un conflit* » (T3) y compris dans des interventions en « direct live ». « *En cas de conflit ou de bagarre, il faut faire dégonfler la violence très vite (...). Repérer les enjeux (une copine par exemple) (...), repérer les personnes ressources et médiatrices dans le groupe* » (T1).

D'autres postures peuvent être repérées comme n'impliquant pas directement le public cible.

- agitateur : c'est aller vers les autorités et les interpeller sur les problématiques : « *il y a un cadre sociologique en place qui ne correspond pas à certaines personnes, qu'est ce que vous faites pour aller vers un mieux vivre ?* » (T1).
- porte parole : entendu comme « *soutien du jeune, être présent à des entretiens avec d'autres professionnels (...), mettre à l'aise, rassurer, (...)*

*aider deux vocabulaires à se comprendre » (T3). Ce rôle se retrouve aussi dans les réunions de réseau avec des acteurs institutionnels où il est question de « revendiquer certaines solutions par rapport à des problématiques du public que l'on suit » (T2).*

Enfin, d'autres rôles sont cités, ce sont ceux qui correspondent à des activités périphériques au mandat principal et qui sont spécifiques à chaque environnement de travail, rôle de formateur ou de responsable de projet par exemple.

En reprenant les réponses aux questionnaires, il apparaît que les travailleurs sociaux de proximité sont essentiellement situés comme tiers dans les différentes situations rencontrées, y compris dans des configurations plus subtiles, comme une relation a priori duale, qui va évoluer vers l'implication de partenaires. *« Je suis toujours intermédiaire entre les jeunes et les institutions. Les jeunes ne m'assimilent pas aux institutions » (T1). « C'est moi qui vais impliquer le réseau par rapport à la demande du jeune et à ce que je sens d'opportun dans la situation » (T3).*

On retrouve dans les différents propos tenus, l'idée générale d'un travailleur social situé comme intermédiaire dans *« une position de médiateur au sens large, pas uniquement la résolution de conflit, il y a l'idée « d'être entre » (T3).*

Si le travailleur social se situe en tiers social, cette position va devoir se préciser au regard des aspects particuliers de la médiation, qui présupposent que le tiers soit impartial et neutre.

### **Impartialité**

Comme défini dans la partie relative à la médiation, l'impartialité est à considérer comme l'ensemble des conditions-cadres qui déterminent l'indépendance dont dispose l'intervenant hors-murs, dans l'exercice concret de son travail vis-à-vis de son mandant, des différentes parties en présence, des comptes à rendre, etc.<sup>83</sup>. Les intervenants sociaux ne sont pas des travailleurs indépendants, ils sont « l'objet d'une commande

---

<sup>83</sup> Selon cette perspective, un travailleur social exerçant en profession libérale serait considéré comme impartial.

institutionnelle » et à ce titre, ils ont des comptes à rendre et sont positionnés dans un environnement, un réseau. L'impartialité se jugera donc sur l'autonomie dont dispose le travailleur social, autonomie qui se déterminera autour du contenu du mandat initial, dans le déroulement des actions et dans le bilan à rendre à son ou ses mandants.

### *Le travailleur social de proximité est-il impartial ?*

En référence à l'histoire éclatée du travail social hors-murs dans le canton de Vaud, aucun élément théorique général apportant des éléments de réponse n'est disponible. Afin d'aborder les conditions-cadres de l'activité, révélatrices d'une position d'impartialité, nous les avons déclinées autour des intitulés suivants : mandat initial, déroulement de l'intervention (tiers face aux partenaires, confidentialité, anonymat, absence de dossier, choix méthodologique), comptes à rendre.

Mandat Les trois terrains observés ont des mandats écrits qui déterminent leurs missions et le public cible.

Terrain n°1 : *« développer des actions de prévention primaire et secondaire des dépendances et des comportements à risque chez les jeunes entre 12 et 20 ans ».*

Terrain n°2 : *« l'éducateur de proximité doit permettre de créer ou de recréer des liens sociaux. Il propose des alternatives aux situations d'échec, d'impasse, de passage à l'acte, de consommation de toutes sortes de produits et autres conduites déviantes. Il aborde la prévention non spécifique par une prise en compte de l'environnement familial, scolaire ou professionnel social et culturel. (...) Le public cible concerne les 12 à 25 ans, mais plus particulièrement des jeunes livrés à eux mêmes ou en rupture. Son action s'inscrit de manière globale dans la ville et concerne également la population en générale ».*

Terrain n°3 : *« les buts de l'éducateur de rue : contribuer au développement, à l'épanouissement et à l'indépendance de l'individu dans son environnement social et familial, permettre au jeune de créer ou de recréer du lien social, prévenir des situations pouvant porter préjudice à la santé mentale et/ou physique de la personne, proposer des alternatives aux situations d'échecs, d'impasse, de passage à l'acte, de consommation de toutes sortes de produits et autres conduites déviantes. (...) son action est dirigée vers tous les jeunes, mais porte une attention particulière aux jeunes livrés à eux-mêmes ».*

Par définition, la notion de mandat recouvre un domaine large. Toutefois, on peut considérer que les travailleurs hors-murs bénéficient d'un mandat « ouvert » en faisant référence aux caractéristiques génériques des termes employés : prévention, conduite à risque, développement des liens sociaux, etc. Le mandat « ouvert », dans le sens « libre », s'oppose à ceux d'autres intervenants sociaux qui sont clairement « contraints », dans le sens « liés », par une autorité administrative ou judiciaire avec un mandat précis, de type protection maternelle et infantile, protection de la jeunesse, action éducative en milieu ouvert, tutelle, voire guichet-distributeur d'aide sociale.

Dans l'intitulé des mandats, se dégage l'idée que le professionnel a les moyens d'occuper une position distante entre le mandant et le public qu'il peut côtoyer. Peut être, les autorités ont-elles perçu que la souplesse, le détachement, étaient des conditions nécessaires pour atteindre une population particulière. A cette position distanciée, condition de l'impartialité, s'ajoute le fait que dans le déroulement des actions, l'éducateur de proximité occupe souvent une position de tiers. Cette posture est d'autant plus aisée que son employeur n'est pas au rang des partenaires impliqués. Il n'interfère pas dans le travail au quotidien de l'éducateur de rue. Une telle configuration réduit le risque d'instrumentalisation ou de pression « venue d'en haut ». Les partenaires recensés dans la collaboration avec les intervenants hors-murs se regroupent dans un premier cercle constitué du public cible (jeunes, familles), un deuxième qui concerne le réseau social (institutions—organisations privées ou publiques) et enfin la société dite civile, notamment au travers des patrons et des gérances.

Déroulement de l'intervention Si le travailleur hors-murs apparaît comme « dégagé » face aux diverses parties, ajoutons qu'il reste libre dans les choix méthodologiques qu'il détermine pour mener ses actions. Le cadre fixé par l'institution est large, il n'y a pas de « mode opérationnel obligé » et la créativité, l'inventivité sont les composants possibles de ses manières de faire. Les trois professionnels sont unanimes pour le signaler : « *la déléguée veut savoir si le fric est dépensé « juste » dans la ligne générale (...) sinon j'ai carte blanche pour mener mes actions individuelles (méthodologie) (...) idem pour poser le concept pédagogique* » (T2), ou encore, il est dit : « *comme je suis le chef du projet, j'ai une liberté quasi totale par rapport à mes actions de terrain (...) je dois des comptes à la responsable du service, elle veut s'assurer que mes actions rentrent dans la ligne du*

*service en terme d'éthique et de la politique du service (...), tout ce qui touche au financement de mon poste, à la représentation du service au niveau politique je ne suis pas autorisé à la faire» (T1). Le dernier interviewé signale : « je reste indépendant dans les actions directes avec les usagers (travail de rue et accompagnement individuel ou actions collectives). (...) On me demande de travailler en concertation avec les autres membres du réseaux (...). Eviter le travail « free lance » (...), l'action se fait en coordination avec l'employeur en ce qui concerne la mise place de projets importants » (T2).*

Comptes à rendre S'il est légitime que l'employeur ait connaissance des activités déployées par le professionnel salarié, les pratiques des éducateurs de rue garantissent par contre, l'anonymat et le devoir de discrétion. Aucun travailleur social rencontré ne constitue de dossiers personnalisés. Si quelques écrits peuvent être rédigés, ce sont des notes qui aident à l'accompagnement et qui demeurent en la seule possession de l'éducateur. Il n'y a pas de dossier personnalisé, standardisé et, par conséquent, aucune information individuelle n'est transmise. Des statistiques peuvent, spécifiquement, être constituées dans le but d'argumenter la mise en place d'un projet. Sinon, les données rendues par les salariés à leurs employeurs, concernent les activités réalisées et le volume d'horaire correspondant. Le rapport d'activité sert de base pour restituer le travail effectué, il peut reprendre des données statistiques générales : fille-garçon, individuel-groupe, lieux de contact, commune d'intervention ou problématiques abordées.

Les conditions cadres qui sont proposées au travailleur social de proximité présentent les garanties de l'impartialité : le mandat initial qualifié d'« ouvert », la position de tiers, celle éloignée de l'employeur, les marges de manœuvres dans les méthodologies choisies, la garantie de l'anonymat, l'absence de dossiers. Les critères retenus pour jauger du caractère impartial assurent au professionnel une position indépendante.

### **Neutralité**

A l'idée que la médiation est le fait d'un tiers impartial, s'ajoute un autre qualificatif : la neutralité. Celle-ci est définie comme une posture relationnelle qui vise la prise de

distance avec l'objet du litige et/ou avec les parties concernées. Or, comme nous avons eu l'occasion de le relever, nous sommes chacun, représentant d'une histoire, d'un genre, de valeurs, de schémas de raisonnement, de connaissances, etc. A ce titre, une position neutre n'existe pas, tout au plus, pouvons-nous œuvrer à connaître, à reconnaître, à maîtriser des résonances personnelles qui pourraient parasiter l'action et la communication. Dans le travail social, comme pour tout métier lié à la relation d'aide, « cette visée à la neutralité » va être déterminante. Pour l'intervention sociale, la formation professionnelle offre un premier cadre de réflexion et des outils à même de « travailler » cette prise de distance. A titre d'illustration, les apports de l'aide psychosociale individuelle évoquée précédemment vont aider à cette recherche de prise de distance. En posant « l'Autre » comme une personne respectable dans ses choix, ses faiblesses, ses échecs et capable de décider de sa propre vie, le « case work » oblige en retour le professionnel, à s'interroger sur sa propre place, son implication personnelle, ses sentiments, ses préjugés. Maîtriser son affectivité, identifier ses représentations et considérer « l'Autre » comme responsable vont constituer les moyens visant à un positionnement de « tiers social neutre ». L'expression « viser à » est employée à dessein, afin de montrer la dimension mouvante de la neutralité. La neutralité est dynamique, faite de recherche et d'ajustement. Il existe une « neutralité active » qui peut se définir comme « *l'art de montrer de l'empathie par l'écoute active* »<sup>84</sup>. Cette dynamique de questionnement doit permettre aux pratiques et aux attitudes de s'ajuster au cours de l'activité professionnelle. Ces interrogations en continu vont rendre nécessaire et utile un travail de supervision ou d'intervision.

Parce que nous sommes des êtres « en constant devenir », il paraît indispensable de se doter de ce type d'outil. Leur apport étant nécessaire dans l'exercice du travail social de proximité.

---

<sup>84</sup> Suissa A.J. *Principes d'évaluation et d'intervention dans les familles. Introduction au travail social*, sous la direction de Deslauriers J.P. et Hurtubise Y. Les presses de l'Université Laval 2000.

### *Le travailleur social de proximité est-il neutre ?*

Cette question de la neutralité est difficile à appréhender dans une interview. D'une part, elle fait référence à des dimensions complexes et personnelles, rarement abordées. D'autre part, cette neutralité, tout au moins sa recherche, nous intéresse pour le positionnement relationnel qu'un professionnel peut avoir face à un Autre. Pour ce mémoire, nous n'avons pas les moyens pour investiguer les attitudes des intervenants lors d'entretiens qu'ils sont amenés à conduire. Pour traiter cet aspect de neutralité, nous avons donc sondé le « contenant », à savoir les conditions qui laissent à penser que la neutralité est « abordée et travaillée ». En utilisant le terme de « contenant », nous faisons référence à la formation initiale ou à des formations complémentaires, à la mise en place d'intervision par un travail d'équipe ou de supervision par une personne extérieure<sup>85</sup>.

Concernant les terrains d'investigation, les trois personnes interviewées sont toutes au bénéfice d'une formation en travail social. Cette donnée offre déjà une première garantie quant à la connaissance de la dimension personnelle dans les processus de communication. De plus, il est loisible de considérer que les formations complémentaires viennent renforcer l'appréhension et la compréhension des dimensions personnelle à l'œuvre dans nos relations. Par contre, concernant la supervision, deux des professionnels n'en disposent pas et le regrettent (T1-T3). Un, parmi eux, peut toute fois aborder ses attitudes et positionnements avec un thérapeute dans un cadre extra-professionnel. Quant aux possibilités d'intervision avec des collègues, elles existent mais sont très réduites compte tenu du faible taux d'activité ou des conditions d'exercice qui rendent ces échanges difficiles à mettre en place (T1-T3). Dans une situation (T2), il existe une supervision d'équipe et une intervvision menée lors des colloques hebdomadaires. Au final, un seul terrain offre à l'intervenant des moyens considérés comme corrects et nécessaires pour permettre l'analyse d'implication personnelle et la prise de distance vis-à-vis de pratiques professionnelles.

---

<sup>85</sup> Nous laissons de côté les échanges entre professionnels qui se déroulent dans le cadre de réunions vaudoises ou romandes. En effet, les rencontres sont trop rares et trop généralistes dans les sujets abordés, pour qu'elles puissent être considérées comme « aidant à la neutralité ». L'intérêt de ces rencontres se situe sur d'autres plans.

Connaissant les réserves initiales mentionnées dans l'idée que « la neutralité n'existe pas » et compte tenu des observations enregistrées, les éducateurs de proximité interrogés ont connaissance des enjeux liés à la neutralité et ont conscience de l'intérêt de se doter de moyens nécessaires pour contenir au mieux leurs résonances personnelles. C'est une condition primordiale si l'on prétend respecter l'Autre dans son autodétermination. Dans les faits, le contexte institutionnel n'offre pas à tous les moyens suffisants pour travailler ces prises de la distance.

Pourtant, l'aspect de la neutralité est capital à aborder, car il questionne directement la situation d'intervenants hors-murs travaillant seuls, sans collègue, ni supérieur hiérarchique compétent dans le domaine social. En effet, derrière l'aspect neutralité se profile une dimension centrale, celle de la relation entretenue avec autrui, dans le fond et la forme. Il est capital de créer les conditions pour que cette relation s'établisse dans le triple respect de l'Autre, de soi et du mandat d'intervention. Cela apparaît comme une exigence minimale. A défaut, une intervention en solitaire interroge de manière très concrète les répercussions qu'une pratique « free lance » peut avoir sur la neutralité de l'intervention, sur le type de relations qui s'instaure avec les usagers, mais également sur les dérives potentielles relative au mandat d'intervention.

### ***L'ABSENCE DE POUVOIR***

Après avoir observé la posture du travailleur social de proximité comme tiers impartial et neutre, notre intérêt va se porter sur la deuxième caractéristique fondamentale de la médiation, à savoir l'absence de pouvoir. Cette idée fait référence au pouvoir de décision. L'entrée libre en médiation va constituer la formule usuelle. Pour le travail social de proximité, c'est la libre adhésion qui en sera le synonyme et concrétisera cette absence de pouvoir décisionnel. Le second critère pour évaluer cette absence de pouvoir, sera l'autodétermination dont disposent les parties, pour trouver elles-mêmes la solution au problème rencontré.

### *Le travailleur social de proximité est-il sans pouvoir ?*

La charte des travailleurs sociaux hors-murs répond de façon très claire à ce sujet. Elle stipule que l'intervenant aborde ou se laisse aborder « *sans s'imposer ou en laissant le choix à ces personnes d'accepter ou non sa présence* »<sup>86</sup>. Cette libre adhésion fait un écho direct à l'absence de mandat administratif ou judiciaire précisée auparavant et relève d'une spécificité de ce type de travail social. La libre adhésion constitue une donnée fondamentale pour « prouver » l'absence de pouvoir. Fidèles au principe de la charte et respectueux du mandat « ouvert » qu'ils ont reçu, les trois professionnels interrogés intègrent, de fait, la libre adhésion dans leur pratique quotidienne.

Quant à l'idée de « solutions à trouver par les parties elles-mêmes », il n'est pas facile de l'évaluer. Parfois, il n'y a pas de solution au sens strict à trouver entre les parties. A d'autres occasions, l'action des éducateurs de rue laisse à penser qu'ils participent à l'élaboration de la réponse. Cette participation possède un caractère « consultatif ». Sachant que l'intervention est basée sur une collaboration, une acceptation pleine et entière, tout accord, réponse ou solution trouvés avec l'aide de l'éducateur ne peut se faire sans la volonté explicite de l'Autre. En effet, par principe, la libre adhésion « impose la liberté de choix » au final<sup>87</sup>. Les trois personnes interviewées reconnaissent que leur approche est « forcément » basée sur la libre adhésion. Enfin, rappelons que l'intervenant de proximité ne dispose que de peu de « leviers » pour exercer un quelconque pouvoir. Il n'offre ni hébergement, ni allocation ou secours financier par exemple. De même, il ne peut ordonner un placement, une mise sous tutelle ou octroyer une prestation.

Dans la réalité professionnelle des travailleurs sociaux de proximité, la libre adhésion et la participation « obligée » des usagers dans les réponses élaborées, sont les éléments qui fondent et assurent une absence de pouvoir décisionnel.

<sup>86</sup> *Charte du Travail Social Hors-Murs*. Déontologie. Groupe des travailleurs sociaux hors-murs romands. janvier 2005.

<sup>87</sup> La situation des mineurs avec ses configurations particulières n'est pas abordée ici.

## **UNE CATALYSE**

Si la catalyse apparaît comme un emprunt aux sciences « exactes », la littérature traitant de la médiation n'est pas seule à l'avoir intégrée. Des auteurs abordant l'action sociale ont également senti tout l'intérêt que pouvait receler cette notion : « le catalyseur est un produit dont la présence est indispensable à certaines réactions chimiques, mais qui reste intact au cours de l'expérience et ne se mélange pas aux autres ingrédients. En contribuant à traiter les problèmes sociaux, la médiation des travailleurs sociaux met les autres partenaires en présence, alors que lui-même ne tire, en principe, de son rôle aucun bénéfice ni dommage directs »<sup>88</sup>. Il y a dans la catalyse, cette idée de créer les conditions pour une mise en relation des partenaires, d'organiser la rencontre, de permettre le dénouement de langages qui parfois s'entrecroisent. Concernant le travail social hors-murs la catalyse peut se percevoir à travers les conditions d'exercice à même de la créer. Ces conditions nous apparaissent relever de l'accessibilité et la mise en relation par le biais d'une rencontre.

*Le travail social de proximité est-il une catalyse ?*

Accessibilité : Elle peut être déterminée de manière informelle dans le cadre des activités de présence dans la rue. Il peut s'agir de « circuit en ville » qui sont effectués à pied ou à vélo. L'accessibilité se détermine aussi au niveau horaire. Celui-ci s'applique sur un créneau très large, qui peut s'étendre du matin au soir, en semaine ou en week-end, en fonction d'événements particuliers (soirée, journée à thème, sortie de week-end, etc.). A la différence d'institutions ou de services, le travail social de proximité ne se situe pas dans un cadre horaire fixé au préalable. L'accessibilité peut aussi se décliner selon la formule de « permanence sans rendez-vous » ou par le biais de téléphone portable.

La mise en relation : Elle est fondamentale dans la catalyse. Concernant le travail social de proximité, la rencontre est le socle de l'intervention, l'impératif à toute réalisation concrète. La rencontre est, elle aussi, diverse. Elle peut être informelle ou agendée, individuelle ou collective, dans l'espace privé ou public. « Libre » ou « intéressée », elle est toujours intéressante. En reprenant les activités principales des éducateurs de rue, la

---

<sup>88</sup> Fèvre L. *Le travail social guide méthodologique* Chronique Sociale 2001.

rencontre constitue le préalable à l'intervention future, la première étape pour mettre en lien l'usager avec un Autre (personne ou institution).

Quand il n'y a pas rencontre physique, l'intervention peut parfois se faire par le biais de courrier<sup>89</sup>. Ce cas de figure se présente notamment pour les relations d'usagers avec l'administration. L'éducateur endosse le rôle d'intermédiaire, de « traducteur émotionnel » (T2 entretien) pour accorder deux niveaux de discours.

De par la souplesse dans l'accessibilité, dans les horaires, la rapidité de réponse aux sollicitations, l'absence de critères particuliers, le travail social de proximité offre aux personnes demandeuses une possibilité de rencontre et d'expression, le cas échéant, le début d'une mise en relation. Dans et avec ces conditions, l'intervention hors-murs apparaît comme présentant des caractéristiques favorables à une catalyse, dans le sens de la création d'un cadre, d'un contenant, laissant soin aux protagonistes d'alimenter le contenu.

## **UNE COMMUNICATION**

La dernière caractéristique fondamentale de la médiation, c'est la communication, plus précisément, le processus communicationnel. Il s'appuie sur l'écoute active, une temporalité propre à l'action et non dépendante d'une procédure, enfin, une conclusion qui vient clore ce processus.

### **Écoute active**

Avec la présence, l'écoute va se révéler comme un outil incontournable dans la pratique. Lors des entretiens, les professionnels font référence spontanément à l'écoute active quand ils évoquent les outils relationnels utilisés : « *L'écoute active comprend le « langage non-verbale (...) s'inscrit dans un système d'intervention (...) avec une approche centrée sur la personne (C. Rogers) (...) la relation de confiance qui s'est établie sur la base de la libre adhésion est inscrite dans la durée (..) grâce à « la relation de confiance instaurée »* (T2 entretien). Cette écoute va se « colorer » de différentes manières : « *écoute active et*

---

<sup>89</sup> Ici on rejoint une forme de médiation indirecte connue sous le terme « diplomatie de la navette ».

*empathique surtout dans les situations de conflits (...) écoute gratuite sans la lecture a priori du dossier qui va « bétonner » l'entretien (...) écoute active dans les contacts de groupe où l'on va sortir du « on » pour provoquer avec le « je », un dialogue à l'intérieur du groupe » (T3 entretien).*

Cette posture d'écoute ouverte se rapproche de celle décrite par Dominique Bondu<sup>90</sup> qui, lui, souligne l'importance de « *donner au jeune, dans la disponibilité d'une écoute gratuite et non pas sélective ni orientée par les présupposés de l'action institutionnalisée, l'occasion d'exprimer auprès d'un adulte ce qu'il a vraiment à dire* ». Un professionnel ajoute, que dans le dialogue et l'échange, l'intervenant peut être amené à parler d'expériences personnelles ou à donner son point de vue. Sans parler de conseil, il peut exprimer des ressentis. « *La relation de confiance ne se construit pas sans qu'il (le professionnel) donne un bout de lui-même* » (T3 entretien). De plus il faut relever que l'écoute est toujours contextualisée, et que la rue n'offre pas forcément un cadre opportun à une « *écoute dans de bonnes conditions* » (T2 entretien).

### **La durée**

En suivant la perspective proposée par J.F. Six<sup>91</sup>, la durée renvoie à la notion de maturation, un « *laisser le temps au temps* », apte à fournir à chaque partie la possibilité de s'approprier une situation, à imaginer un changement et à respecter les engagements pris. Dans le cadre du travail social de proximité, la dimension du temps se distinguera à deux niveaux : la présence sociale et l'intervention.

La première temporalité sera celle de la de présence sociale : « *Dans l'informel de la rue, le temps c'est le maintenant* » (T3 entretien). Il n'y a pas de durée qui puisse limitée l'action, c'est « *l'immédiat* » du temps, le « *ici* » de l'espace, « *l'opportun* » de l'échange.

Pour les autres modes d'intervention, la notion de durée est plus facilement repérable. Cela peut être le temps d'une soirée ou de l'accompagnement d'une personne. Pour les situations de suivi, c'est l'orientation et le passage à d'autres partenaires du réseau qui va offrir la délimitation temporelle : « *on répond toujours à la demande (...) avec un regard global sur la situation, on extrait une demande, la plus urgente, on essaie de limiter notre intervention le temps de l'aboutissement de la demande (...) les suivis peuvent être à court ou long terme.( ...) ils sont souvent courts car s'il y a nécessité d'une grosse*

<sup>90</sup> Bondu D. *Nouvelles pratiques de médiation sociale*. Edition E.S.F.1998.

<sup>91</sup> Six J.F. *Le temps des médiateurs*. Edition du seuil 1990.

*intervention, on oriente, c'est notre rôle de relais, de passeur »* (T2 entretien). Ici, c'est la dimension de passeur qui intègre la question de la temporalité. En fixant une durée dans un cadre d'intervention, l'intérêt est d'éviter la chronicisation d'un accompagnement mais également, d'obliger à penser le passage du relais et donc, d'imaginer une Autre partie. Ce passage de témoin ne signifie pas nécessairement la fin des contacts. En effet, ceux-ci peuvent se prolonger sur d'autres plans, les loisirs par exemple. Au-delà de la position générale, la durée est toujours adaptée à chaque situation, ce n'est ni un mandat ni une procédure extérieure qui la fixe.

### **La conclusion**

A l'exception d'actions très précises, concernant des médiations par exemple, les formalisations particulières qui viennent conclure des interventions sont rares. La prise de contact étant souvent faite de manière informelle, la relation ne s'achève pas sur un acte ou un rituel. Au contraire, la recherche et la mise en lien de personnes rendent nécessaire pour l'intervenant le maintien de ces liens. Ils peuvent s'espacer, se distendre, mais le professionnel se doit de les conserver comme un capital relationnel précieux. Par contre, si « *une solution a été trouvée* (en réponse à la demande initiale), *on peut estimer que la conclusion se trouve dans cette issue* » (T2 entretien).

Pour une action ponctuelle, type soirée forum, un résumé final ou un bilan ultérieur vient clore l'intervention. Sinon, les conclusions peuvent aussi se passer « au fil de l'eau » et être laissées au hasard d'une future rencontre, à l'opportunité d'obtenir un retour : « *dans la rue, dès qu'on revoie les personnes, on peut avoir un feed back* » (T1 entretien).

L'écoute active est la cheville ouvrière du processus communicationnel. Les travailleurs sociaux de proximité utilisent cet outil dont ils disposent depuis leur formation professionnelle initiale. Quant à la durée de l'action, c'est une notion aux contours particuliers dans le cadre des interventions hors-murs. Adaptée à chaque situation, elle apparaît comme un repère pour « penser » les activités, mais peut également être considérée comme un signal alertant sur un risque de chronicisation. Enfin, la nature des contacts et l'environnement de proximité situent la notion de « conclusion du processus de communication » dans une position paradoxale en apparence, qui se résume par « savoir s'arrêter mais rester en lien ».

## **SYNTHÈSE CARACTÉRISTIQUES DU TRAVAIL SOCIAL DE PROXIMITÉ ET MÉDIATION**

Nous allons ici conclure cette troisième partie comparant les caractéristiques de la médiation de celles rencontrées sur les trois terrains observés. Nous relevons que le travailleur social de proximité intervient dans un cadre contractuel. Par le mandat « ouvert », reçu d'une autorité rarement impliquée dans l'intervention directe, par les conditions générales qui cadrent l'exercice des activités, par les marges de manœuvre existantes pour le développement d'action, par les positions éthiques et pratiques (anonymat, absence de dossier ou de statistiques personnalisés), par le positionnement comme tiers sans pouvoir décisionnel, le travail social de proximité recouvre, sans conteste, les caractéristiques de la médiation. Le concept de médiation procure effectivement un ensemble de « balises ». S'agissant de ces repères, issus de la médiation, ils peuvent être envisagés comme une « check list » permettant à chacun de se situer.

### Check-list des caractéristiques

<b>1°) La figure du tiers</b>	
- Impartialité. Conditions d'indépendance (dimensions statutaire et fonctionnelle.)	
• Statutaire (équidistance des deux parties)	<input type="radio"/>
• fonctionnelle	
1. confidentialité	<input type="radio"/>
2. choix méthodologiques libres	<input type="radio"/>
3. absence de dossier	<input type="radio"/>
- Neutralité. Prise de distance vis-à-vis de l'objet du conflit et des parties.	
4. une formation	<input type="radio"/>
5. une intervision et/ou	<input type="radio"/>
6. une supervision	<input type="radio"/>
<b>2°) Absence de pouvoir décisionnel</b>	
Cette caractéristique correspond à l'absence de mandat et de contrainte pour :	
1. entrée en matière par libre adhésion	<input type="radio"/>
2. solution à trouver par les parties	<input type="radio"/>
<b>3°) Une catalyse</b>	
1. une rencontre « physique »	<input type="radio"/>
2. type de présence et d'accessibilité : informelle-rue, rdv direct, etc.	<input type="radio"/>
<b>4°) Un processus communicationnel</b>	
Il est organisé autour de trois axes.	
1. technique de l'écoute active	<input type="radio"/>
2. la notion de temps	<input type="radio"/>
3. la conclusion (= fin d'intervention, formalisation et modalité de conclusion)	<input type="radio"/>

## CONCLUSION

La médiation est un concept apparaissant comme flou car multiple dans ses définitions et dans les modalités de ses mises en œuvre. Si certains appellent à concilier, en urgence, théorie et pratique pour éviter « *une utilisation intempestive (...) du concept de médiation* », <sup>92</sup> d'autres reconnaissent l'intérêt d'une clarification, tout en concédant qu'il est « *indispensable (...) de tenter de cerner ce concept en évitant de l'amputer, en le réduisant à une technique de régulation des conflits parmi d'autres. Il ne s'agit pas pour autant de rester crispé sur une définition théorique qui, en voulant lui garder sa pureté, empêcherait d'en exploiter toute la richesse* » <sup>93</sup>.

Au travers de ce mémoire, nous avons tenté d'utiliser la médiation de manière souple et rigoureuse. Souple, en usant de « l'extensibilité » du concept pour le faire recouvrir les champs d'action du travail social de proximité. Rigoureuse, car les activités et des caractéristiques des interventions sociales hors-murs ont été analysées à la lumière des « fondamentaux » de la médiation. Au final, la médiation offre un référentiel professionnel au travail social de proximité <sup>94</sup>. Loin d'être bâtie artificiellement pour les besoins de la démonstration, les accointances apparaissent nombreuses entre médiation et travail social de rue : définition, nature, fonctions, valeurs, caractéristiques.

Ce faisant, le référentiel nous semble receler un double intérêt. Il garantit d'une part, une pratique inscrite dans une pensée, des valeurs, des principes, une méthodologie reconnue. D'autre part, il offre une opportunité pour légitimer ce mode d'intervention.

La médiation comme une garantie pour la pratique professionnelle.

La médiation, quelque en soit sa forme (médiation des différences ou des différends) partage un objectif avec le travail social de proximité : être garant d'un cadre communicationnel permettant à un processus de changement individuel ou collectif de

---

<sup>92</sup> Guillaume Hoffnung M. *Le concept de médiation et l'urgence théorique*. Les cahiers du Cremoc

<sup>93</sup> Lindeperg M. (rapporteuse) Rapport du Conseil Economique et Social 2001.

<sup>94</sup> La démonstration ne saurait être « parfaitement parfaite ». Comme mentionnées dans le texte, certaines activités spécifiques ne peuvent se réclamer de la médiation (chef de projet, praticien-formateur). De même, certaines pratiques relevées, comme le fait de donner un avis ou ses impressions, ne sont pas considérées comme des actes de « bonne communication médiative » par certains « spécialistes du domaine ».

s'engager. Concrètement, l'intervenant hors-murs sera en capacité d'être, à tour de rôle, médiateur « spécialisé » lors d'interventions en situation conflictuelle, médiateur « social » en créant des interactions positives entre un usager et la société (institutions, société civile), voire médiateur « sociétal » (osons le terme) en concourant au développement de liens sociaux dans un cadre communautaire large.

Fondamentalement, l'intérêt de la médiation repose sur son schéma ternaire. Dans un contexte de travail n'offrant pas de cadre formel (murs, dossier, hiérarchie, procédures, etc.), le travailleur social peut facilement s'enfermer dans une relation binaire dommageable. La médiation offre quelques garanties face aux risques de fusion dans la relation, de dérapage dans l'action. De plus, en proposant un schéma ternaire où l'intervenant hors-murs incarne le tiers, les parties impliquées sont invitées à se (re)positionner elles aussi. De sorte, elles sont appréhendées en termes de ressources et non de manque, position plutôt nouvelle en ce qui concerne « l'usager » !

Le schéma ternaire n'est pas l'unique intérêt apporté par la médiation, il semble toutefois fondamental. Une autre réflexion pourrait se poursuivre pour approfondir « l'ensemble des intérêts présentés par le concept de médiation pour le travail social de proximité ».

La médiation comme l'opportunité pour légitimer le travail social de proximité.

Le concept de médiation présente le travail social de proximité comme une pratique pensée, mais également adaptée au contexte social actuel. C'est sa légitimité qui est ici mise en jeu et adressée en premier lieu aux autorités (employeurs, mandants, partenaires institutionnels, etc.).

Etant intégré à l'ensemble du système sociétal, le travail social dans sa globalité, est lui-même traversé par les mouvements de fond qui affecte l'ensemble de la société. Actuellement, on assiste à une recomposition des figures professionnelles dans le travail social : polarisation du champ de l'action, déqualification-hiérarchisation, singularisation de l'action<sup>95/96</sup>. Il y a urgence à légitimer ce mode d'intervention original et novateur que représente le travail social de proximité. Dans ce contexte, la médiation offre à l'intervention hors-murs l'opportunité de présenter et de défendre une certaine idée de

---

<sup>95</sup> Knüsel R. Rey-Baeriswyl M.C. Reynaud C. Sallin Y. *L'intervention Social... entre institutions, professions et formations*. Les cahiers de Eesp. 2003

<sup>96</sup> « ou bien échouant à faire reconnaître sa légitimité d'expert, il (le travailleur social) va subir une déqualification croissante de son statut, susceptible de le réduire à une simple fonction d'agent administratif, ou bien il est en mesure de faire reconnaître la nécessité de sa fonction et bénéficie alors d'un requalification sociale ». Bondu D. *Nouvelles pratiques de médiation sociale*. Edition ESF 1998.

l'action sociale, entre accueil et suivi, entre individuel et collectif, entre action et réflexion, entre « front et «arrière », entre urgence et long terme. En position intermédiaire, le travail social de proximité ne peut pas constituer un alibi ou le « bras socialement armé » d'une politique sécuritaire. Pas d'avantage, il ne se métamorphose en porte-parole militant d'une population « ciblée », incomprise et victime d'un système. Dans cette posture médiane, il participe au changement des représentations nécessaires et réciproques que les uns portent sur les autres (adultes, jeunes, autorités, institutions). L'idée fondamentale est bien d'œuvrer à des mobilisations collectives pour tous les acteurs d'une communauté, non de s'accaparer le règlement de difficultés individualisées pour un public désigné. Le travail social ne peut à lui seul répondre, malgré l'implication et la créativité de ses acteurs, à toutes les formes d'exclusion. Il lui appartient de se dégager de ce rôle pour impliquer d'autres partenaires de la société civile, pour interpeller les autorités sur la lisibilité de son mandat et sur l'intégration de celui-ci dans des dispositifs plus larges touchant les politiques dites transversales (politique de la ville, observatoire de la sécurité, du logement, etc.).

Le travail social de proximité est récent et c'est une chance, « l'inexpérience osant l'invention ». Sa « jeunesse » doit être vue comme l'opportunité d'initier des actions réfléchies, adaptées et novatrices. Dans ce sens, le concept de médiation est à même de structurer la réflexion sur l'organisation et sur l'action du travail social de proximité. C'est là toute l'ambition du propos tenu dans ce mémoire.

Au-delà des apports théoriques, des considérations techniques, de l'intérêt stratégique pour une légitimation, la médiation est aussi et surtout, un état d'esprit, des valeurs humanistes, une certaine conception du « vivre ensemble ». D'aucuns ont déjà intenté un procès à la médiation, porteuse d'une idéologie fallacieuse de l'harmonie. La médiation incarnerait la vision utopique d'une humanité réconciliée avec elle-même, cette vieille idée récurrente, introuvable sur le marché des nouvelles idéologies libérales et individualistes, renvoyant les amateurs intéressés, à la dénicher au rayon des utopies d'occases....

# BIBLIOGRAPHIE

## Ouvrages cités

- ALIX (J.F) « *Insertion et médiation : à la recherche du citoyen* » L'Harmattan, 2001
- BEN MRAD (F) « *Sociologie des pratiques de médiation* » L'Harmattan, 2002
- BERNARD (L) « *Médiation et négociation en relation d'aide et en contexte d'autorité* » Les presses de l'Université, Laval 2002
- BONAFE-SCHMITT (J-P), DAHAN (J), SALZER (J), SOUQUET (M), VOUCHE (J-P) "*Les médiations, la médiation*" Erès-trajets, 1999
- BONDU (D) « *Nouvelles pratiques de médiation sociale* » Editions ESF, 1998
- CHOPART (JN) « *Les mutations du travail social. dynamique d'un champ professionnel* » Dunod 2000
- De BRIANT (V), PALAU (Y) "*La médiation. Définitions, pratiques et perspectives*" Nathan Université, Sciences Sociales 128
- DESLAURIERS (JP), HURTUBISE (Y) « *Introduction au travail social* » Les presses de l'Université de Laval, 2000
- DURKHEIM (E) « *De la division du travail social* » puf, 1986
- FEVRE (L) « *Le travail social guide méthodologique* » Chronique Sociale, 2001
- FREYNET (MF) « *Les médiations du travail social, Contre l'exclusion reconstruire les liens* » Chroniques sociale, 1999
- GUILLAUME-HOFNUNG (M) "*La médiation*" PUF, Que Sais-Je n°2930
- KNUSEL (R), REY-BAERISWYL (MC), REYNAUD (C), SALLIN (Y) « *L'intervention Sociale... entre institutions, professions et formations* » Les cahiers de Eesp, 2003
- LASCOUX (J-L) « *La pratique de la médiation* » ESF, 2000
- MORINEAU (J) "*L'esprit de médiation*" Erès, 1998
- J.F. SIX (J-F) "*Le temps des médiateurs*" Seuil, 1990
- J.F. SIX (J-F) "*Les médiateurs*" Editions Le cavalier Bleu, 2002
- SUISSA (AJ) « *Principes d'évaluation et d'intervention dans les familles* » tiré de « *Introduction au travail social* » sous la direction de Deslauriers (JP), hurtubise (Y) Les presses de l'Université, Laval 2000

## Reuves, articles et mémoires

- AMIGUET (M) « *Le second regard* » mémoire Master en médiation IUKB Sion, 2002
- BONAFE-SCHMITT (JP) « *La médiation, une alternative à la justice ?* » article-cours IUKB Sion, 2002
- BOUVIER (A) « *Les nomades urbains. éducateur en zone de vulnérabilité sociale* » Mémoire Diplôme des Hautes Etudes en Sciences Sociales, sept 1995
- CHARTRE du Travail Social Hors-murs « *Déontologie* » Groupe des travailleurs sociaux hors-murs romands, janv 2005
- ESPRIT (Revue) « *A quoi sert le travail social ?* » Mars Avril 1998

FOURNIER (M) Science humaine n°150 à propos « *Des hommes et des femmes dans la guerre d'Algérie* »  
Jauffret (JC) Autrement, 2003

GUILLAUME-HOFFNUN (M) « *Le concept de médiation et l'urgence théorique.* » Les cahiers du Cremoc

LINDEPERG M (rapporteure) Rapport du Conseil Economique et Social. 2001

LORTHIOIS (D) « *Mutation de la société et travail social* » Rapport du Conseil Economique et Social Journal officiel,  
2000

PLATEFORME Vaudoise Travail Social de Proximité « *Document de travail* », mai 2003

RAPPORTS D'ACTIVITE Rel'Aids années 1998-2003

RAPPORT DE SYNTHESE « *Travail Social de Proximité* » Chinet (L) Prats (V), janv 2005

REFERENTIEL DE COMPETENCE (éducation spécialisée) HES Santé Sociale, sept 2001

SAHLI (AC) « *Politique, action et interventions sociales : la tendance à l'individualisation* » Mémoire de formation  
continue en travail social Université de Neuchâtel, mars 2004

WIEVIORKAI (M) « *Violences. Les vertus paradoxales du conflit.* » Science humaine Hors série n°47, Déc 2004-janv-  
fév.2005

## ANNEXE I : LISTE DES PROJETS DE TRAVAIL SOCIAL DE PROXIMITE SUR LE CANTON DE VAUD

Liste Travailleurs Sociaux de Proximité

Localisation	Dénomination	Employeur	Date de création du poste	Date d'entrée en fonction du TSP actuel
Aigle Pays d'en-haut	Educateur de proximité	Fondation « Espace Prévention Aigle-Pays d'En-Haut »	1995 1995	1995 2005
Bussigny	Educateur de proximité	Commune de Bussigny	2002	2005
Crissier	Animatrice de rue	Association « Transit » avec financement communal	2003	2003
Ecublens	Travailleur social de proximité	Commune d'Ecublens	2003	Poste vacant
Morges	Educateur de proximité	Fondation « Espace Prévention – Morges-Aubonne »	1995 1995	2001 2005
Morges	Educateur de rue	Association « le Relais » (Rel'Aids)	1991 1993 1996	1993 1996 1998
Moudon	Travailleur social de proximité	Fondation « Cherpillod »	2003	2004
Nyon	Travailleuse sociale de proximité	Ville de Nyon	2004	2004
Prilly	Travailleur social de rue	Commune de Prilly	1997	Poste vacant
Vallée de Joux	Travailleur social hors-murs	Promotion Santé Jeunes	2005	2005
Vevey	Travailleur social de proximité	Commune de Vevey	2001	2002
Vevey	Educateur de rue	Association « Action Communautaire et Toxicomanie »		2001 2005
Yverdon	Educateur de rue	Fondation "Espace prévention" Bus 13	1995	2001
Yverdon	Educateur de rue	Association AJYR (avec financement communal)	1999 2002	2003 2003

## ANNEXE II : QUESTIONNAIRE ET GRILLES DE CONSIGNATION

### Entretien préliminaire (1<sup>ère</sup> phase)

#### Données générales

Afin de bénéficier d'une vue générale sur votre poste de travail, nous vous proposons de répondre aux quelques questions suivantes :

- A) Quel est votre employeur ? (type, mandant, localisation, caractéristiques du financement)
- B) Depuis quand votre poste existe-t-il ? Depuis quand êtes-vous employé à ce poste ? Etes-vous au bénéfice d'une formation dans le travail social ? Avez-vous des formations complémentaires ?
- C) Avez-vous un mandat qui définit le cadre général de votre intervention ? quel document de référence ?
- D) Avez-vous un cahier des charges qui définit les modalités d'intervention (y compris dans l'offre d'emploi pour votre poste) ?
- E) Bénéficiez-vous de marges d'autonomie vis à vis de votre employeur? Avez-vous des données quantitatives-qualitatives à rendre à votre employeur (anonymat) ?
- F) Quel est votre public cible ? Sur quels critères le définissez-vous ?
- G) Quelles sont les conditions matérielles dans lesquelles vous exercez votre activité (exemple : bureau, bus, dossier, permanence, etc.). ?
- H) Quels sont les principes de fonctionnement de votre service (exemple : anonymat, libre adhésion, dossier personnalisé ou non, durée de l'intervention, supervision, intervision, etc. ?
  - Etes-vous amené à constituer des dossiers personnalisés sur les usagers que vous côtoyez ?
  - Avez-vous une liberté de choix dans les méthodologies que vous mettez en œuvre ?
  - Disposez-vous de moyens particuliers qui vous permettent de prendre de la distance vis-à-vis de votre pratique professionnelle ? Bénéficiez-vous d'une intervision et/ou d'une supervision ?

- La libre adhésion est-elle un principe de votre fonctionnement ? Existe-t-il d'autres modes d'entrée en relation type mandat personnalisé, détermination géographique, etc. ?
  - De quelle manière se caractérise votre type d'accessibilité : informelle, rue, permanence, rendez-vous, etc. ?
  - Êtes-vous soumis au secret de fonction ? (préciser le cas pour les mineurs)  
Quelles sont les caractéristiques de cette confidentialité ?
- I) Si vous deviez définir en quelques mots-clefs les valeurs que vous mettez en avant dans votre travail, que diriez-vous ?

## Travail social de proximité

- A) Selon vous, quelle est la spécificité du travail social de proximité ?
- B) Selon vous, est-il nécessaire, si oui, pourquoi ?
- C) Quel est son apport pour la collectivité, les villes ou quartiers, les usagers ?
- D) Depuis que vous pratiquez votre activité, quelles évolutions avez-vous pu remarquer :
- au niveau du contexte ?
  - du public ?
  - des problématiques ?
  - de vos pratiques ?
- E) Quelles différences faites-vous entre travail social de proximité et les autres services sociaux ?
- F) Quelles différences faites-vous entre travail social de proximité et les agents de proximité comme policiers, concierges, etc. ?

## Consignation des différentes activités professionnelles des T.S.P. (2<sup>ème</sup> phase)

### 1°) Nomenclature des tâches

D'après l'ouvrage collectif de Jean-Noël Chopart « les mutations du travail social ».

Dans la liste des activités suivantes, il vous est demandé de cocher les différentes cases si elles correspondent à des activités que vous pouvez être amené à remplir. Afin de déterminer approximativement l'importance des différentes tâches, il vous est demandé, après avoir coché la case, d'indiquer « l'investissement temps » relatif à chaque activité au moyen des lettres : "I" pour important, "P" pour ponctuel, "R" pour rarement.

Les grilles suivantes sont réalisées pour que vous puissiez consigner, avec plus de détails, les activités concrètes que vous menez. C'est l'aspect qualitatif qui est ici privilégié. Ces grilles pourront également être approfondies lors du second et prochain entretien.

#### Liste des tâches effectuées dans l'exercice de votre activité

	oui	fréquence I,P,R
<b>Les activités de contact avec le public</b>		
- accueil, information, orientation	<input type="radio"/>	___
- diagnostic, conseil, travail sur la personne (aide, éducation, thérapie...)	<input type="radio"/>	___
- travail d'interface entre les usagers et les institutions	<input type="radio"/>	___
- construction de parcours (de projets individuels)	<input type="radio"/>	___
- domestique, quotidienne	<input type="radio"/>	___
- présence sociale	<input type="radio"/>	___
<b>Les activités conduites pour des publics collectifs</b>		
- animation, information	<input type="radio"/>	___
- formation	<input type="radio"/>	___
- réalisation de projets collectifs	<input type="radio"/>	___
- encadrement d'activités économiques	<input type="radio"/>	___

**Les activités consacrées à la résolution du cas des usagers (en dehors de leur présence)**

- information de document administratif (de nature simple)  \_\_\_\_\_
- instruction de dossiers complexes  
(rapports, enquêtes, etc.)  \_\_\_\_\_
- liaison, démarches, contacts avec des professionnels  
et des organismes  \_\_\_\_\_
- participation à des réunions internes de traitement  
du cas des usagers (type réunion de synthèse)  \_\_\_\_\_
- participation à des réunions avec des partenaires  
(de nature inter-institutionnelle)  \_\_\_\_\_

**Les activités consacrées à l'organisation**

- secrétariat (classement, distribution de courrier, etc.)  \_\_\_\_\_
- compte rendu d'activité interne (bilan, statistiques de  
l'activité, comptabilité, etc.)  \_\_\_\_\_
- participation à des réunions internes de  
fonctionnement (réunion de service, planning, etc.)  \_\_\_\_\_
- participation à des réunions avec des partenaires  
extérieurs sur des aspects organisationnels  \_\_\_\_\_

**Les activités d'encadrement, de direction**

- fonction hiérarchique, gestion du personnel,  
organisation du travail  \_\_\_\_\_
- relations avec les instances de décision  
(négociation budgétaire, etc.)  \_\_\_\_\_
- encadrement technique, supervision  \_\_\_\_\_

- coordination interne  \_\_\_\_\_
- gestion budgétaire  \_\_\_\_\_

### **Les activités de négociation politique**

- définition d'orientation  \_\_\_\_\_
- représentation politique de l'institution  \_\_\_\_\_

### **Les activités d'ingénierie**

- diagnostic, étude de besoins, prospectives  \_\_\_\_\_
- conception de projet, mise en place de dispositif  \_\_\_\_\_
- pilotage de projets  \_\_\_\_\_
- animation de groupes de travail  \_\_\_\_\_
- évaluation, audit, contrôle  \_\_\_\_\_

## 2°) Grilles de consignation

**Tableau 1 Grille de consignation des activités de contact avec le public**

	<u>Domaines d'intervention</u> (logement, emploi, consommation, loisirs, etc.)	<u>Rôle du TSP</u> (coach, intermédiaire, porte-parole, etc.)	<u>Modalités pratiques</u> (entretien, présence, permanence, etc.)	<u>Partenaires impliqués</u> (jeune, jeuneS, famille, employeur, personnel d'organismes administratifs, médicaux, sociaux, scolaires, etc)
accueil, information, orientation				
diagnostic, travail sur la personne (aide, éducation, thérapie...)				
travail d'interface entre les usagers et les institutions				
construction de parcours individuels				
présence sociale				

**Tableau 2 Grille de consignation des activités conduites pour des publics collectifs**

	<u>Domaines d'intervention</u> (logement, emploi, consommation, loisirs, etc.)	<u>Rôle du TSP</u> (coach, intermédiaire, porte-parole, etc.)	<u>Modalités pratiques</u> (entretien, présence, permanence, etc.)	<u>Partenaires impliqués</u> (jeune, jeuneS, famille, employeur, personnel d'organismes administratifs, médicaux, sociaux, scolaires, etc)
animation, information				
Formation				
réalisation de projets collectifs				
encadrement d'activités économiques				

**Tableau 3 Gille de consignation des activités consacrées à la résolution du cas des usagers ( en dehors de leur présence)**

	<u>Domaines d'intervention</u> (logement, emploi, consommation, loisirs, etc.)	<u>Rôle du TSP</u> (coach, intermédiaire, porte-parole, etc.)	<u>Modalités pratiques</u> (entretien, présence, permanence, etc.)	<u>Partenaires impliqués</u> (jeune, jeuneS, famille, employeur, personnel d'organismes administratifs, médicaux, sociaux, scolaires, etc)
information de document administratif				
instruction de dossiers complexes (rapports, enquêtes, etc.)				
liaison, contacts avec des professionnels et des organismes				
participation à des réunions internes ou externes sur le cas d'un usager				

**Tableau 4 grille de consignation des activités d'encadrement de direction**

	<u>Domaines d'intervention</u> (logement, emploi, consommation, loisirs, etc.)	<u>Rôle du TSP</u> (coach, intermédiaire, porte-parole, etc.)	<u>Modalités pratiques</u> (entretien, présence, permanence, etc.)	<u>Partenaires impliqués</u> (jeune, jeuneS, famille, employeur, personnel d'organismes administratifs, médicaux, sociaux, scolaires, etc)
fonction hiérarchique, gestion du personnel, organisation du travail				
relations avec les instances de décision (négociation budgétaire, etc.)				
encadrement technique, supervision				
coordination interne				
gestion budgétaire				

**Tableau 5 grille de consignation des activités de négociation politique et d'ingénierie**

	<u>Domaines d'intervention</u> (logement, emploi, consommation, loisirs, etc.)	<u>Rôle du TSP</u> (coach, intermédiaire, porte-parole, etc.)	<u>Modalités pratiques</u> (entretien, présence, permanence, etc.)	<u>Partenaires impliqués</u> (jeune, jeuneS, famille, employeur, personnel d'organismes administratifs, médicaux, sociaux, scolaires, etc)
définition d'orientation				
représentation politique de l'institution				
diagnostic, études de besoins, prospectives				
conception de projet, mise en place de dispositif				
pilotage de projets				
Animation de groupes de travail				
évaluation, audit contrôle				

### 3°) Règlement de conflit

Quels types de conflit avez- vous à connaître dans le cadre de votre travail ?

- Voisinage
- Travail
- Familial
- Administratif
- Autre

Quelle est l'importance de chacun de ces types ?

A titre d'illustration, pouvez-vous noter quelques éléments concernant ces situations : origine, déroulement de l'intervention, méthode, moyens, partenaires, conclusion, limite, etc. ?

*Ces éléments seront repris dans les échanges lors du dernier entretien.*

## Entretien final ( 3<sup>ème</sup> phase)

Canevas d'entretien. Les questions suivantes serviront de repères lors du dernier entretien. Les objectifs de ce dernier sont de reprendre et compléter les réponses faites dans les grilles de consignation ainsi que d'approfondir des aspects proches du concept de médiation.

### A) Partenariat

Quels sont les types de partenaires avec lesquels vous travaillez ?

### B) Rôle de tiers et parties

Quels sont les différents rôles que vous avez dans vos contacts avec vos partenaires ? -Comment caractériseriez-vous votre rôle dans les réponses élaborées et celles des autres partenaires ?

### C) Catalyse-rencontre

De quelle manière se caractérisent vos mises en relation avec les différents partenaires ? (rencontres « physiques » tripartites, téléphone, courrier, etc.)

### D) Processus communicationnel.

- Utilisez-vous les entretiens comme forme d'accompagnement ? (*technique de l'écoute active*)
- Quels sont les principaux outils relationnels que vous utilisez ?
- Comment se caractérisent vos interventions dans la durée ? quel délai d'intervention pour quel type d'action ? (*durée*)
- Comment se caractérise la fin d'une intervention ? (*conclusion, accord*)
- Existe-t-il une formalisation particulière pour conclure un accompagnement ? (*conclusion-accord*)

**E) Et voilà** vous avez terminé ici votre calvaire, ceci n'est pas une question !

Merci pour votre collaboration.

## ANNEXE III : CARACTÉRISTIQUES DE LA MÉDIATION ET QUESTIONS INTERVIEW

Elaboration des questions en fonction des aspects et caractéristiques du concept de médiation selon travaux de J.F. Six.

Aspects	Caractéristiques	Questions directes – canevas d'entretien
Tiers	- Tiers face aux différents partenaires	- Quels sont les types de partenaires avec lesquels vous travaillez ? - Quels sont les différents rôles que vous avez dans les contacts avec vos partenaires ?
Impartialité	<i>niveau statutaire et fonctionnel</i>  - Autonomie du mandat.  - Confidentialité-secret de fonction  - Absence de dossier  - Choix méthodologie	- Quel mandat avez-vous reçu ? - Quel est votre cahier des charges ? - Quel est votre profil de poste ? - De quelle indépendance bénéficiez-vous vis à vis de votre employeur ?  - Etes-vous soumis au secret de fonction ? - Quelles sont les caractéristiques de cette confidentialité ?  - Etes-vous amené à constituer des dossiers personnalisés sur les usagers que vous côtoyez ? - Avez-vous des données quantitatives-qualitatives à rendre à votre employeur (anonymat) ?  - Avez-vous une liberté de choix dans les méthodologies que vous mettez en œuvre ?
Neutralité	- Prise de distance (maîtrise des résonances personnelles)	- Etes-vous au bénéfice d'une formation dans le travail social ? - Avez-vous des formations complémentaires ? - Bénéficiez-vous d'une intervision et/ou d'une supervision ? - Disposez-vous de moyens particuliers qui vous permettent de prendre de la distance / pratique professionnelle ?

Absence de pouvoir décisionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrée en matière par libre adhésion</li>   <li>- Autodétermination (solution à trouver par les parties)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La libre adhésion est-elle un principe de votre fonctionnement ?</li> <li>- Existe-t-il d'autres modes d'entrée en relation type mandat personnalisé, détermination géographique etc. ?</li>   <li>- Considérant que vous élaborez des réponses dans les situations que vous rencontrez avec vos partenaires, comment vous situez-vous face à ces réponses ?</li> <li>- Quelle est la place des différents partenaires dans les réponses élaborées ?</li> <li>- Comment caractériseriez-vous votre rôle dans les réponses élaborées ?</li> </ul>
Une catalyse	<p><i>Les conditions de la rencontre</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accessibilité</li>   <li>- Mise en relation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De quelle manière se caractérise votre type d'accessibilité ? (informelle, rue, permanence, rdv, etc.)</li>   <li>- De quelle manière se caractérisent vos mises en relation avec les différents partenaires ? (rencontres « physiques » tripartites, téléphone, courrier, etc.)</li> </ul>
Un processus communicationnel	<p><i>Trois axes constitutifs</i></p> <p>L'écoute active</p> <p>La durée</p> <p>La conclusion</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quels sont les principaux outils relationnels que vous utilisez ?</li> <li>- Utilisez-vous les entretiens comme une forme d'accompagnement ?</li>   <li>- Comment se caractérisent vos interventions dans la durée ? (quel délai d'intervention pour quel type d'action)</li>   <li>- Comment se caractérise la fin d'une intervention ?</li> <li>- Existe-t-il une formalisation particulière pour conclure un accompagnement ?</li> </ul>

## APPENDICE

### *Le travailleur social hors-murs est-il un médiateur ?*

A l'issue de la réflexion, il est tentant de revenir sur le « phénomène médiation » et notamment sur la question du statut du « médiateur ». Qui peut se prétendre médiateur ?

Cette interrogation intéresse d'autant plus les travailleurs sociaux que « des médiateurs » se retrouvent désormais dans le champ d'activité de l'action sociale. Il est fait référence plus particulièrement à la médiation dite sociale, incarnée par l'image du « grand frère » ou des « femmes relais ».

Parmi les auteurs qui se sont penchés sur la médiation, quelques uns ont proposé un ordonnancement des différents modèles de médiateurs rencontrés. A côté de De Briant et Palau, dont la classification a été donnée dans la première partie, on trouve Ben M'rad qui a abordé la question par le biais des compétences et définit quatre profils de médiateurs<sup>97</sup>. Pour sa part, Bonafé-Schmitt, lui, a utilisé le dénominateur des « logiques d'intervention » pour classer les médiations et médiateurs<sup>98</sup>. Quant à Six, surnommé par des esprits chagrins « le pape de la médiation », il reconnaît comme médiateur, ceux issus de son institut de formation<sup>99</sup>!

Partant de là et bravant le risque d'excommunication, nous souhaitons proposer et mettre en discussion une classification issue de la présente réflexion. Celle-ci s'est appuyée sur deux axes qui sont la nature de la médiation et ses caractéristiques. La nature renvoie aux notions de « mettre en relation deux éléments, deux termes » et « être un intermédiaire ». Quant aux caractéristiques, elles ont été largement évoquées, elles sont précises, au nombre de quatre et peuvent s'appréhender sous la forme de critères que l'on remplit ou non.

C'est l'addition de ces deux données (nature et caractéristiques) qui va déterminer la figure de « médiateur » et la distinguer d'autres postures voisines. Selon cette logique, une personne peut être située dans le registre de la médiation, car en situation

---

<sup>97</sup> A partir des discours tenus sur les compétences, Ben M'Rad classe les médiateurs autour de quatre modèles : naturel et professionnel, attributif et spécialisé.

<sup>98</sup> Bonafé-Schmitt, Les logiques peuvent concerner : la gestion des conflits, les activités de communication, éducative ou de sécurisation. Ces logiques se répartissent entre « activités » de médiation et « instances » de médiation, l'appellation « médiateur » étant préférée pour cette dernière catégorie.

<sup>99</sup> Six défend l'idée que le médiateur est une personne expérimentée, ayant bénéficié d'une formation solide en matière de médiation et remplissant certaines caractéristiques avec précision (indépendance notamment).

d'intermédiaire, sans être pour autant dans une posture de médiateur, car ne remplissant pas tous les critères (caractéristiques non validées).

Le parallèle pourrait être fait avec l'idée d'éducation. Si un policier ou un tenancier de bistrot peuvent être appelés à participer à l'éducation de citoyens ou de jeunes clients, il n'est pas pour autant acquis qu'ils soient des éducateurs. Eux-mêmes ne le revendiquent pas. Par ailleurs, il existe des personnes situées sur le registre de l'éducation Et présentant des caractéristiques spécifiques (formation notamment) qui sont définies comme des éducateurs, « spécialisés » pour certains. Il semble que les schémas retenus pour l'éducation puissent être appliqués à la médiation. C'est cette proximité qui explique l'utilisation de la formule « médiateur spécialisé » pour qualifier la personne en position de médiation Et qui remplit les critères du médiateur.

Initiée à partir de ses deux items, il est possible de proposer une classification reprenant les « métiers de la relation », notamment ceux qui revendiquent l'appellation « médiateur » à un titre ou un autre.

		Mettre en relation deux éléments Etre l'intermédiaire	
		Oui	Non
Caractéristiques de la médiation : Tiers, impartial, neutre, sans pouvoir, communication	Non	Avocats, travailleurs sociaux « classiques », « grands frères », ...	Enseignant, thérapeute, ...
	Oui	Médiateurs spécialisés à titre professionnel ou bénévole, travailleurs sociaux de proximité.	????

Cette tentative de classification mériterait d'être affinée. Sans doute, le classement pourrait-il sortir d'une catégorisation tranchée et binaire (oui-non), pour s'étendre sur des axes qui intégreraient une gamme plus large et plus fine de positionnements possibles.