

## MÉDIATEUR SOCIAL, UNE PROFESSION ÉMERGENTE ?

Fabienne Barthélémy-Stern

Editions Technip & Ophrys | « [Revue française de sociologie](#) »

2009/2 Vol. 50 | pages 287 à 314

ISSN 0035-2969

ISBN 9782708012349

Article disponible en ligne à l'adresse :

-----  
<https://www.cairn.info/revue-francaise-de-sociologie-1-2009-2-page-287.htm>  
-----

Distribution électronique Cairn.info pour Editions Technip & Ophrys.

© Editions Technip & Ophrys. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Fabienne BARTHÉLÉMY

## Médiateur social, une profession émergente ?\*

### RÉSUMÉ

Cet article s'inscrit dans le prolongement des travaux actuels sur les dynamiques de recomposition de l'intervention de l'État en matière de régulation des marchés de travail. Centré sur les activités dites de « médiation sociale », il montre qu'après avoir organisé le champ du travail social en professions institutionnalisées les pouvoirs publics, par la délivrance de contrats de travail temporaires, misent implicitement sur la capacité des travailleurs à créer et consolider leurs activités par eux-mêmes. Ce mouvement de stabilisation, retracé dans cet article, se distingue de la « professionnalisation » des métiers classiques du travail social. Loin de rechercher une forme d'autonomie professionnelle, les médiateurs s'ancrent au contraire dans des relations de dépendance où ils prennent différentes formes, se rendent malléables et se recomposent suivant les exigences de leurs interlocuteurs. Cet article se propose de bâtir un cadre conceptuel destiné à rendre compte de dynamiques de plasticité et de malléabilité, et non de fermeture et de clôture. C'est dans cette perspective qu'il importe des concepts issus de la sociologie des formes d'actions réciproques de Simmel, de la sociologie économique et de la sociologie des organisations. Ce faisant, il apporte une contribution aux réflexions actuelles sur les théorisations sociologiques permettant de rendre compte des activités de travail encadrées par l'État et paradoxalement malléables.

Longtemps réservé exclusivement à des intervenants professionnels « académiques », le secteur de l'intervention sociale est marqué par le développement de nouveaux métiers, notamment ceux de la « médiation sociale ». Ceux-ci se sont largement développés sous l'impulsion de programmes publics de lutte contre le chômage tels que les programmes « Nouveaux services-emplois jeunes » (1) ou « Adultes-relais » (2). Les institutions sociales, confrontées à la gestion de budgets limités, voient dans ces

\* Je tiens à remercier les membres du comité de rédaction de la *Revue française de sociologie* pour leurs relectures critiques et tout particulièrement Lilian Mathieu pour ses précieux conseils. Je remercie également Didier Demazière pour sa lecture d'une première version de cet article. Ce texte s'est nourri de discussions engagées avec Benoît Bastard, Fathi Ben Mrad, Vincent Dubois et Lucien Karpik. Cet article doit beaucoup aux lectures et remarques de mes collègues chercheurs du Centre de sociologie des organisations ; je tiens à remercier tout particulièrement Sophie

Dubuisson-Quellier, Pierre François et Christine Musselin pour leurs lectures attentives et leurs encouragements. Je reste bien sûr seule responsable du contenu de cet article.

(1) Le programme « Nouveaux services-emplois jeunes » a été instauré par la loi n° 97-940 du 16 octobre 1997 relative au développement d'activités pour l'emploi des jeunes. Il a pris fin avec la loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale.

(2) Le programme « Adultes-relais » a été adopté par le Conseil national des villes le 14 décembre 1999. Il est devenu réellement

programmes le moyen de recourir à de nouveaux types d'intervenants, souvent moins qualifiés et dont le coût est moins élevé qu'un professionnel classique diplômé. Médiateurs, femmes-relais et modérateurs urbains en sont les figures emblématiques.

Ces nouveaux travailleurs du social sont entourés d'une double indétermination. En premier lieu, les tâches qu'ils doivent exercer pâtissent d'un manque de définition. Ils sont appelés à accompagner par des actions de « médiation » les publics fragilisés dans leurs échanges avec les professionnels des institutions municipales, sociales et scolaires. Mais la « médiation » n'étant pas un métier codifié et ne renvoyant à aucune qualification particulière, les nouveaux recrutés doivent inventer leur mode d'intervention en situation de travail (Pelage *et al.*, 2001b ; Jeannot, 2005). En outre, ils sont adossés à des formes d'emploi temporaire initiées par les pouvoirs publics dans le cadre de programmes de lutte contre le chômage. Ces travailleurs ont dès lors peu de garanties quant à leur maintien sur le long terme dans les projets dont la pérennité est soumise aux aléas de l'attribution de financements publics (3). On est alors conduit à se demander de quelle manière ces nouveaux agents, en proie à ces incertitudes substantielles, organisent leurs pratiques.

La sociologie française des groupes professionnels a répondu à cette question en proposant une lecture de la « professionnalisation » de la médiation sociale (Demazière, 2004 ; Demazière et Pelage, 2001 ; Divay, 2005 ; Pelage *et al.*, 2001a ; Pelage *et al.*, 2001b). La professionnalisation n'y est pas envisagée dans sa conception anglo-saxonne, comme un processus linéaire de construction d'attributs au terme duquel une activité non professionnalisée (*an occupation*) peut revendiquer le statut de profession établie (Wilensky, 1964). Cette approche est considérée comme ne se justifiant pas dans le cas des activités de médiation sociale étant donné qu'elles ne disposent d'aucune reconnaissance officielle et que ni ses promoteurs, ni les pouvoirs publics n'ont véritablement organisé ses filières de formation (4). La

(suite note 2)

opérationnel à la fin de l'année 2000. Ses conditions de mise en œuvre sont énoncées dans les circulaires DIV/DPT-IEDE/2000/231 du 26 avril 2000 relative à la mise en œuvre du dispositif des adultes-relais dans le cadre de la politique de la ville et DIV/DPT-IEDE n° 2002-283 du 3 mai 2002 relative à la mise en œuvre du programme Adultes-relais. Il est toujours en vigueur en 2008.

(3) Les pouvoirs publics incitent les employeurs locaux à recourir à des médiateurs en contrats aidés à travers un dispositif financier destiné à couvrir tout ou partie de leur salaire : les employeurs reçoivent une aide financière pour une durée déterminée (cinq ans non renouvelable pour le programme « Nouveaux services-emplois jeunes » et trois ans renouvelable une fois pour le programme « Adultes-

relais »). Pour le programme « Nouveaux services-emplois jeunes », l'aide versée équivaut à 80 % du salaire des bénéficiaires. Pour le programme « Adultes-relais », l'État verse un montant équivalent au SMIC.

(4) Deux diplômes de médiateur existent mais ne sont pas obligatoires pour entrer dans le poste. L'Association pour la formation professionnelle des adultes travaillait en 2002 sur la création d'un diplôme de niveau IV (correspondant au niveau baccalauréat ou équivalent), celui de « Technicien médiation services ». Celui-ci, au moment de l'enquête, faisant l'objet de négociations avec les partenaires sociaux, viendrait apporter une reconnaissance plus forte que celle du CAP « médiation » de niveau V (correspondant au niveau Brevet d'études professionnelles [BEP] ou Certificat d'aptitudes professionnelles [CAP]).

professionnalisation est envisagée par les auteurs de la sociologie des groupes professionnels comme la capacité à « parvenir à la viabilité économique et à un niveau de reconnaissance institutionnelle et symbolique qui permet de prendre place dans la division du travail » (Divay, 2005, p. 104). Ce faisant, ils postulent implicitement que les médiateurs sociaux recherchent une forme d'autonomie professionnelle qui leur permettrait de se préserver de la dépendance, du contrôle et de la domination exercés par d'autres professionnels. Selon ces travaux, la médiation montrerait une « professionnalisation inachevée » ; « il est encore trop tôt pour dire si la médiation sociale est un groupe professionnel ou non » (Divay, 2005, p. 123) ; « les médiateurs sociaux ne se sont pas constitués en une profession légitime » (Demazière, 2006, p. 1). Ils laissent alors penser que l'objectif des médiateurs serait d'acquérir un statut professionnel et de faire valoir leur professionnalité. Cet article montrera que les médiateurs sociaux n'ont pas pour objectif d'acquérir une forme d'autonomie, mais au contraire de s'ancrer dans des liens de dépendance avec des professionnels locaux qui leur alloueront des tâches à accomplir. Dès lors, si la sociologie des groupes professionnels offre un cadre de pensée stimulant pour analyser les métiers qui se professionnalisent, elle ne convient pas pour qualifier les dynamiques par lesquelles les agents de la médiation sociale construisent leurs activités. Ce cas offre un contraste saisissant avec celui de la médiation familiale (Bastard, 2002). Partie d'initiatives localisées à la fin des années 1980, elle s'est progressivement institutionnalisée sous l'action de l'État, qui a organisé des filières de formation et sa déontologie. En 2002, la profession de médiateur familial est consacrée et un diplôme officiellement reconnu. Il s'agit en ce sens d'une « médiation paradoxale » : elle s'organise finalement autour des attributs de la profession classique (formations, déontologie, organe de régulation) alors qu'elle se voulait initialement être une alternative aux professions juridiques constituées.

Le projet de cet article consiste donc à recourir à des théorisations alternatives à la sociologie des groupes professionnels afin de rendre compte des dynamiques observées, et ce parce que les médiateurs sociaux ne cherchent pas à se constituer en groupe professionnel autonome (5). Nous proposons de nous appuyer sur les travaux de Georg Simmel. En effet, dans sa sociologie des formes sociales, il engage une réflexion sur les mécanismes par lesquels un groupe peut se maintenir. Il distingue deux types de procédés : l'un est purement « conservateur », l'autre relève d'une forme de « plasticité ». Un groupe peut se maintenir soit « en conservant le plus fermement possible ses formes de telle sorte qu'il oppose une résistance quasi matérielle aux dangers qui le menacent et garde, au milieu des circonstances les plus variées, la même constitution interne », soit « par la plasticité et son élasticité, qui cède, sans doute, à la moindre pression, mais, en revanche, permet au corps de

(5) Ce choix est le fruit de mon processus de recherche doctorale et des difficultés que j'ai moi-même rencontrées pour choisir des notions sociologiques en adéquation avec les dynamiques observées sur le terrain. J'ai très

vite constaté que le projet de dessiner le mouvement de professionnalisation de la médiation sociale n'était pas fidèle aux mouvements de stabilisation locale que j'observais.

reprendre aussitôt après sa forme première » (Simmel, 2006, p. 75). Pour espérer se maintenir, il faut alors se glisser « dans toutes les fissures », « s'étendre » ou « se contracter suivant les circonstances et, comme un fluide, prendre toutes les formes possibles » (*ibid.*, p. 78). Cette distinction est structurante pour comprendre la différence entre le mouvement d'organisation sur le modèle de la profession classique (Bastard, 2002) et celui, beaucoup plus labile, observé dans le cas de la médiation sociale. Comme nous le montrons, elle renvoie aux deux formes de stabilisation qui organisent aujourd'hui le monde de l'action sociale : le procédé conservateur rappelle la profession, par laquelle les métiers classiques, en organisant leurs filières, leur marché du travail, leurs diplômes, leur code professionnel, se structurent, excluent les non-professionnels, raidissent leurs frontières et se durcissent ; le procédé par la plasticité renvoie au mode de constitution des nouveaux métiers du social : bénéficiaires d'emplois aidés et temporaires, leur préoccupation ne consiste alors pas à se constituer en profession, ni à façonner une forme d'autonomie professionnelle, mais à tenter de se maintenir dans l'emploi. Sans tâches prédéfinies, sans garanties quant au maintien des financements sur la durée, ils doivent se plier aux exigences des acteurs qui les entourent afin de trouver un public à qui délivrer des services et ancrer ainsi leur activité dans une forme de durabilité. C'est donc une stabilisation non pas fondée sur la recherche d'une autonomie professionnelle mais interstitielle qui est à l'œuvre. Le propos paradoxal de l'article, par essence simmelien, est donc le suivant : c'est en se rendant malléables que les médiateurs gagnent une forme de stabilité. Et ce parce qu'ils s'ancrent dans des jeux d'actions réciproques avec les acteurs de leur environnement qui leur allouent les ressources suffisantes pour se maintenir. C'est donc l'analyse du collectif dans lequel prennent part les médiateurs qui nous permettra de dessiner ce mouvement. Il s'agira de saisir la construction de formes d'association et de coopération dans lesquelles s'insèrent les médiateurs, et de montrer toutes les facettes d'une stratégie qui vise à s'ancrent dans des relations d'échange stabilisatrices.

Nous mettrons au jour dans cet article le processus par lequel les médiateurs sociaux parviennent à s'inscrire dans la division du travail, en montrant que la dynamique principale n'est pas une dynamique de professionnalisation (6). Nous pouvons d'autant plus facilement montrer ce processus que les trois catégories de médiateurs sur lesquelles a porté l'analyse revêtent un

(6) L'investigation a porté sur trois équipes localisées en France ayant fait chacune l'objet d'une étude empirique entre 2001 et 2003 : une équipe de médiateurs sociaux (équipe 1), une association de femmes-relais (équipe 2) et une de modérateurs urbains (équipe 3). L'équipe de médiateurs sociaux a été créée en 1998 à l'initiative d'une municipalité de l'Ouest en charge de la gestion d'une ville de 20 000 habitants. Elle est composée de six médiateurs employés au titre du programme « emplois-jeunes ». L'association de femmes-relais, créée au milieu des années 1990 dans un quartier à dominante

associative d'une agglomération, emploie dix femmes en contrats « adultes-relais ». L'équipe de modérateurs urbains a été créée en 1998 à l'initiative d'un programme national initié par une association humanitaire. Elle est constituée de six modérateurs employés au titre du programme « Nouveaux services-emplois jeunes » et intervient sur un territoire fortement urbanisé et associatif. Je tiens ici à remercier Johanna Lévy, étudiante du master de sociologie de l'Institut d'études politiques de Paris, qui a réalisé l'enquête de terrain consacrée à l'étude de l'équipe de modérateurs (Lévy, 2003).

même processus de progressives acceptation et intégration. Ce processus s'ouvre sur une phase de relations conflictuelles entre les médiateurs et les professionnels du travail social. Cette phase est suivie par une dynamique de stabilisation des relations : celle-ci s'opère par l'intermédiation engagée par le coordinateur qui aménage un espace de négociation entre les deux sphères initialement en conflit, puis par la « cooptation » (Selznick, 1948, 1949), c'est-à-dire l'introduction dans les dispositifs de médiation des logiques propres à chacun des professionnels avec lesquels les médiateurs entretenaient, dans la première phase, des relations de concurrence. Mais, dans ces relations, les médiateurs ne sont pas uniquement cooptés ; celles-ci leur donnent accès à des ressources stabilisatrices qu'ils vont pouvoir mobiliser pour justifier leur utilité sociale, ce qui leur permet de composer avec l'incertitude qui pèse sur la pérennité de leur activité, et d'augmenter leurs chances de survie. Au terme de ces développements, nous pourrions conclure sur les différences entre ce processus de stabilisation interstitielle et une dynamique de professionnalisation, et montrer ainsi comment une analyse simmelienne peut venir enrichir la lecture proposée par la sociologie des groupes professionnels. Alors que la stabilisation par la professionnalisation et la création d'attributs professionnels a longtemps prédominé dans le champ du travail social, émerge donc aujourd'hui avec ces nouvelles formes d'emploi de proximité une dynamique de stabilisation par la malléabilité qui vient nourrir le débat sur les mécanismes par lesquels un groupe tend à se maintenir.

### **Le temps du conflit : brouillage des frontières et confusion des genres**

À leur entrée sur le poste de travail, les médiateurs sociaux n'ont pas d'attributions claires et interviennent – au moins à leurs débuts – dans le « flou » (7). Cela tient particulièrement au fait que leurs employeurs (municipalité, association) peinent à leur attribuer des tâches précises à accomplir. Au moment du lancement du programme « Nouveaux services-emplois jeunes », les municipalités et associations peuvent demander à la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (8) l'obtention d'emplois aidés, et recruter ainsi de jeunes salariés pour couvrir des besoins sociaux locaux non satisfaits. La municipalité employant la première équipe de médiateurs sociaux sur laquelle l'étude a porté s'est vu attribuer, en 1998, six emplois-jeunes destinés à occuper six postes de médiateurs sociaux. Rattachés au contrat local de sécurité (9), les médiateurs sont censés développer

(7) Le flou qui entoure les activités dites de médiation soutenues par le programme « Nouveaux services-emplois jeunes » fait l'objet de nombreux articles et ouvrages : voir notamment Ben Mrad (2002), Demazière (2004), Divay (2003), Gadrey *et al.* (2001).

(8) Les DDTEFP constituent l'échelon opérationnel de mise en œuvre des politiques

publiques de soutien de l'emploi.

(9) Ce contrat établi par la circulaire NOR/INT/K97/00174/C du 28 octobre 1997 relative à la mise en œuvre des contrats locaux de sécurité est un dispositif partenarial de lutte contre l'insécurité signé pour cinq ans et implique toute une série d'acteurs locaux.

des actions de sécurisation de l'espace public. Mais le maire ne souhaite pas faire de l'équipe « un outil d'une politique sécuritaire ». Il l'envisage plutôt comme un « moyen de montrer à la population que la municipalité est à son écoute ». Cela se traduit par le choix d'une tenue neutre attribuée aux médiateurs, et ce compte tenu d'une volonté de proximité entre les médiateurs et leur public initial d'intervention : les jeunes de la ville. La deuxième équipe, celle de « modérateurs urbains », a été créée en 2000. C'est le président d'une association caritative nationale qui a opté pour le recrutement d'emplois-jeunes, afin de développer un nouveau métier au sein de l'association. L'idée qui sous-tend ce programme est de faire des formations « aux gestes qui sauvent » le moteur d'une forme de réinsertion sociale de publics en difficulté. Mais faire du secourisme une activité salariée ne va pas de soi dans cette association où cela est traditionnellement dévolu aux bénévoles. Des tensions organisationnelles internes entre salariés et bénévoles contribuent alors à opacifier le type de tâches à attribuer aux modérateurs. Enfin, l'association de femmes-relais est née d'un projet engagé en 1993 entre un collectif d'enseignants et une association locale d'aide à l'insertion sociale et professionnelle. Le projet consiste à aider les femmes d'origine étrangère rencontrant des difficultés d'intégration sur le marché du travail. Le recrutement des femmes se fait sur des postes d'emplois aidés, contrats emploi solidarité (10) en 1993 puis Adultes-relais à partir de 2000. Les responsables de l'association se heurtent là aussi à un déficit de clarification des tâches des femmes-relais. La femme-relais est appelée à apporter son aide aux professionnels d'établissements locaux (services sociaux, écoles), mais en situation de travail elle ne sait pas véritablement comment intervenir. Les employeurs locaux se heurtent donc au fait que la médiation n'est pas un métier codifié ; elle ne renvoie à aucun référentiel préétabli. Ils ne trouvent d'ailleurs dans les textes officiels des programmes publics qui soutiennent les activités de médiation aucune indication concrète quant aux activités à développer (11).

Devant le flou dont ils sont porteurs, les médiateurs s'engagent dans une démarche destinée à construire rapidement leur activité. Dans cette entreprise,

(10) Le contrat emploi solidarité a été créé en 1990, afin de favoriser l'insertion professionnelle des personnes sans emploi. Il s'agit d'un contrat de travail de droit privé établi pour une durée déterminée (trois à douze mois) renouvelable une fois, dans la limite de vingt-quatre mois, l'idée étant de consolider l'emploi au bout de trois années. Il a été supprimé par la loi du 18 janvier 2005 dite de programmation pour la cohésion sociale.

(11) En témoigne l'imprécision qui entoure les attributions concrètes énoncées dans la loi cadre qui initie le programme « Nouveaux services-emplois jeunes » : il est stipulé que ce nouveau dispositif vise « à répondre à des besoins émergents ou non satisfaits » par la « création d'activités d'utilité sociale, culturelle,

sportive, d'environnement et de proximité ». Il s'agit donc « d'inventer des activités et les métiers de demain, donc les emplois de demain ». Le programme « Adultes-relais » énonce également comme missions générales des actions aux contours incertains : « accueillir, écouter, exercer toute activité qui concourt au lien social dans une association ou un équipement de proximité », « informer et accompagner les habitants dans leurs démarches, faciliter le dialogue entre services publics et usagers », « contribuer à améliorer ou préserver le cadre de vie » (circulaire DIV/DPT-IEDE/2000/231 du 26 avril 2000 relative à la mise en œuvre du dispositif « Adultes-relais » dans le cadre de la politique de la Ville).

ils disposent d'une ressource non négligeable pour se constituer une clientèle : une proximité avec les populations locales et une disponibilité pour aller les rencontrer directement. L'entrée dans le poste a en effet été motivée par la détection chez les candidats de « compétences du proche » (Thévenot, 1998). L'accent a été mis sur des qualifications qui font corps avec la personnalité des candidats que l'on peut dénommer « expérientielles » telles que l'engagement personnel ou la culture d'appartenance. A été privilégiée la recherche d'une proximité entre le médiateur et son public d'intervention. Dans cette perspective, s'est mis en place un « recrutement sectorisé » (Divay, 2003). Celui-ci consiste à retenir des candidats qui résident dans les zones dites sensibles ou fragilisées (12). Grâce à leur connaissance intime des problématiques sociales que rencontrent les populations locales, les personnes recrutées sont supposées être capables de mettre en œuvre des savoir-faire adaptés au public visé. Ainsi, l'idée qui anime les associations de femmes-relais consiste à faire appel à des femmes reconnues comme médiatrices spontanées par les populations de leur quartier d'habitation entre les administrations locales (école, service social, centre de Protection maternelle et infantile) et les populations d'origine étrangère. Le choix est fait de s'orienter vers des femmes qui ont un parcours proche de celui des femmes auprès de qui elles sont censées intervenir. Le recrutement des médiateurs sociaux s'organise donc autour de la croyance selon laquelle l'identité personnelle et la ressemblance au public d'intervention peuvent être au fondement d'une identité professionnelle (Pasquier et Rémy, 2008).

Les médiateurs, pour trouver des tâches à accomplir, font le choix de s'adresser directement aux populations fragilisées. Ils se heurtent alors au refus de coopérer des travailleurs sociaux (assistants de service social, éducateurs spécialisés). Sans connaissance des attributions de chaque acteur local, les médiateurs « partent un peu sur tout », « jouent à l'assistante sociale » (un assistant de service social). Compte tenu de l'indétermination qui entoure leurs attributions, ils tendent à brouiller les contours des zones de compétence des travailleurs sociaux. La parole et l'accompagnement étant au cœur de l'intervention sociale (Fourdrignier, 2000), on comprend que les professionnels qui s'en servent dans leur quotidien ne voient pas toujours d'un bon œil l'entrée à leurs côtés d'agents qui pratiquent des échanges informels avec les populations locales.

(12) En témoignent les conditions de recrutement énoncées par le programme « Nouveaux services-emplois jeunes » : « il importe de veiller à ce que le recrutement des agents locaux de médiation sociale reflète, le plus fidèlement possible, la diversité des habitants des villes et des quartiers sensibles où ils seront amenés à exercer leurs missions » (circulaire NOR/INT/C/97-00213/C du 15 décembre 1997 sur les agents locaux de médiation sociale). Le

dispositif « Adultes-relais » prévoit également un recrutement sectorisé. Les candidats au poste doivent résider en Zone urbaine sensible ou dans un territoire prioritaire de la politique de la Ville. Il est également précisé qu'il est indispensable qu'ils aient une bonne connaissance des territoires, des populations et des acteurs pour lesquels ils travaillent (circulaire DIV/DPT-IDEDE/2000/231 du 26 avril 2000).



Une affaire gérée par l'équipe de médiateurs sociaux (équipe 1) est à ce titre emblématique (13). En circulant sur l'espace public, deux médiateurs font la connaissance d'une femme qui connaît de lourdes difficultés liées à l'alcoolisme. Une mesure de placement destinée à protéger sa fille a été ordonnée. Cette femme est convoquée par le juge des enfants pour un entretien. Elle demande aux médiateurs de l'accompagner. Le juge confie alors aux médiateurs la tâche d'organiser les rencontres entre les parents et l'enfant dans l'attente de l'exécution de la mesure de placement. Celle-ci devrait prendre effet dans les trois mois à venir. Ce faisant, le juge confie aux médiateurs une mission relevant normalement des attributions d'un groupe professionnel reconnu statutairement : l'éducation spécialisée. Cette délégation apparaît aux yeux des travailleurs sociaux concernés comme une prise de pouvoir déloyale. La responsable de l'association s'attache alors à ranger l'intervention des médiateurs dans un autre champ d'activité que celui des éducateurs et ainsi à clarifier la division du travail.

« Ils ont eu une mission du juge parce qu'ils connaissaient bien les parents et l'enfant. Mais aujourd'hui, si je les appelle, c'est pour des problèmes de troubles à l'ordre public. Je les ai récemment contactés parce qu'on a eu ici un moment de perturbation, des jeunes sont venus faire du tapage à la porte. Mais ils n'ont pas pu intervenir, et maintenant c'est redevenu plus calme donc maintenant on n'a plus de contacts avec eux. » (responsable de l'association d'éducation spécialisée).

En distinguant les attributions des éducateurs de celles des médiateurs, cette professionnelle tient à distance des acteurs qui concurrencent directement le domaine d'expertise des travailleurs sociaux qu'elle encadre.

L'équipe de modérateurs urbains (équipe 3) connaît un même mouvement de relations concurrentielles initiales. Durant leur première année d'existence, sans réel encadrement de proximité pour faciliter leur intégration auprès des structures locales, les modérateurs s'engagent à chercher par eux-mêmes un public à qui délivrer des services. Leur local étant implanté dans une rue animée où circulent au quotidien des adolescents, les modérateurs n'ont qu'à amorcer le dialogue avec eux pour progressivement se constituer une clientèle. Ces derniers sont alors sollicités pour obtenir une aide aux devoirs en fin d'après-midi. Ce faisant, ils se positionnent sans en avoir conscience sur un créneau déjà occupé par une catégorie de professionnels locaux : les éducateurs spécialisés du club de prévention. Ces derniers assurent déjà une activité de soutien scolaire auprès des jeunes du quartier. Les tensions éclatent alors ouvertement. En offrant une activité similaire à celle du club de prévention, les modérateurs ont mis à mal l'exclusivité des relations dont les éducateurs jouissaient avec les adolescents du quartier. Constatant que cela a entraîné une baisse de la fréquentation de leur atelier de soutien scolaire, les éducateurs en réfèrent à l'organe de régulation des activités locales : l'équipe de développement local. On comprend qu'en développant l'activité de soutien scolaire sans concertation avec les acteurs locaux les modérateurs ont mis les

(13) Afin d'illustrer les principales étapes du processus de stabilisation des médiateurs, nous ne mobiliserons pas systématiquement l'histoire des trois équipes ; nous ne développerons que les exemples les plus significatifs.

éducateurs dans une situation peu confortable, d'autant que ceux-ci ne pouvaient proposer cette activité, qui normalement ne leur revient pas, que parce qu'ils avaient réussi à démontrer qu'ils ne concurrençaient personne sur le quartier dans ce domaine. Dès lors, c'est la pérennisation d'un de leurs principaux champs d'intervention qui est en jeu et conjointement les fonds qui leur sont attribués à ce titre. L'accompagnement scolaire est en effet le principal outil utilisé par les éducateurs pour créer des relations régulières et durables avec les jeunes du quartier et obtenir des subventions au titre de la politique de la Ville. Par conséquent, en entrant sur leur territoire d'implantation « sans frapper », les modérateurs menacent le périmètre d'activité et les financements des éducateurs par leur imprévisibilité.

En somme, en entrant sur des territoires sans tenir compte des attributions des acteurs déjà présents, les médiateurs sociaux déstabilisent les professionnels établis sur le territoire : en créant une zone d'opacité entre eux et leur public, ils peuvent se positionner comme interlocuteurs fiables et disponibles et ainsi menacer l'espace dont les acteurs locaux professionnels avaient le monopole. Ils créent une confusion des rôles quant aux attributions et à l'identité professionnelle de chacun. Il en résulte une division du travail conflictuelle qui se caractérise par un brouillage des périmètres d'intervention au plan local.

L'argument mobilisé par les professionnels pour justifier leur refus de coopérer avec les médiateurs tient au fait qu'ils n'ont pas de statut professionnel. En effet, dans le secteur de l'intervention sociale, la qualité de la relation d'aide est garantie par l'affiliation à un statut professionnel, celui de « travailleur social ». Le manque de formation académique et le flou des attributions des médiateurs sont alors mentionnés par les professionnels comme motif de non-collaboration.

« Les modérateurs ne sont pas travailleurs sociaux... Ou alors la concierge aussi est un travailleur social à partir du moment où elle est en contact avec la société... Être travailleur social, est-ce que c'est avoir une formation validée par un diplôme, ou est-ce que c'est une capacité à entrer en lien avec un public ? Pour moi un travailleur social est une personne munie d'un diplôme qui valide un parcours de formation. Donc pour moi, ils n'en sont pas. » (assistant de service social municipal).

Les professionnels du travail social en viennent à refuser d'échanger avec les médiateurs sociaux étant donné que ces derniers ne sont pas appelés à respecter l'usage du secret professionnel. Le code déontologique et les attributs professionnels sont mobilisés par les travailleurs sociaux comme un ressort stratégique participant d'une forme de repli destiné à protéger les contours de leur intervention. Cette logique de « surenchère » déontologique entretenue peut alors être envisagée comme un moyen stratégique pour exclure et revendiquer une appartenance (Aballéa *et al.*, 2000) que l'on peut rapprocher d'une entreprise de clôture destinée à tenir à distance ceux que les professionnels voient comme étant d'éventuels prétendants au monde du travail social. Alors que certains travailleurs sociaux justifient leur absence de collaboration avec les médiateurs au nom de leur non-partage du secret professionnel, l'analyse révèle que le secret professionnel est en réalité une figure à géométrie variable et source d'arrangements divers.

« Le secret professionnel, pfff [elle souffle]... Mais, on n'arrête pas de parler ! Disons que je dis moins de choses à quelqu'un qui n'a pas le secret professionnel mais même quand c'est une assistante sociale du CCAS [Centre communal d'action sociale], il faut voir ce qui est intéressant pour elle. Je ne vais pas lui dire des choses pas intéressantes. C'est au coup par coup. Et puis, écoutez, c'est un métier où on parle beaucoup. » (assistante de service social départemental).

Brandir le code déontologique et l'incertitude sur la qualité de l'intervention est donc pour les travailleurs sociaux un moyen de couper court aux sollicitations des médiateurs, et plus encore un moyen de se protéger. Les médiateurs, ne disposant pas des codes attestant d'une intervention de qualité – le diplôme, la formation, le code déontologique –, heurtent de plein fouet les codes du secteur du travail social. À cela, les professionnels répondent par une forme de rétraction et de repli identitaire. Les médiateurs doivent se résoudre à une absence paralysante de relations. En définitive, la confusion des genres qu'ils génèrent les place eux-mêmes dans une impasse. **Sans liens de coopération efficaces, les médiateurs ne peuvent être acceptés sur le territoire et donc être intégrés durablement aux réseaux locaux.**

### L'intermédiation assurée par la figure du coordinateur

Pour tenter de résoudre ces problèmes relationnels, deux ans après la création des équipes, des coordinateurs sont recrutés par l'équipe dirigeante, municipale ou associative. Leur mission est d'assurer l'encadrement direct des médiateurs et de rassurer les professionnels locaux qui se disent soucieux de voir évoluer dans leur environnement direct des acteurs dont ils ne maîtrisent pas l'intervention. Il s'agit également d'organiser la remontée d'informations chiffrées sur les pratiques des médiateurs aux décideurs (élus locaux et responsables associatifs). L'allocation des subventions publiques destinées à couvrir une partie du salaire des contrats aidés nécessite une remontée d'informations afin d'évaluer l'utilité des activités mises en place. Les décideurs sont donc en demande d'informations claires sur le type d'interventions menées par les médiateurs afin de réfléchir à son éventuel maintien ou à sa transformation, et de fournir à la DDTEFP des données statistiques et des éléments qualitatifs sur les bénéficiaires du dispositif.

Pour assurer cette fonction d'encadrement, le choix qui est fait par les employeurs locaux est de recruter des personnes issues du monde professionnel avec qui les médiateurs entretiennent des relations conflictuelles. Leur double appartenance leur permet alors de jouer le rôle d'acteurs « marginaux-sécants » entre les deux sphères jusqu'alors opposées (Crozier et Friedberg, 1977). Pour encadrer l'équipe de médiateurs sociaux (équipe 1), un éducateur de prévention spécialisée expérimenté est recruté. Par son parcours professionnel et le diplôme qu'il a obtenu, il connaît les règles qui régissent le secteur de l'intervention sociale : il se dit alors lui-même en capacité de contacter directement les assistants de service social, faisant partie du « milieu ». Le diplôme, la formation et l'affiliation aux codes du secteur professionnel de l'intervention sociale sont mobilisés par le coordinateur

comme des « indices » lui permettant d'établir avec les professionnels un contact plus facile que l'intervenant au profil incertain qu'il encadre.

« Moi, je suis travailleur social, je peux interpellier les AS [assistantes de service social] parce que je suis au même titre qu'elles et ça facilite la relation. » (coordinateur de l'équipe de médiateurs sociaux).

De même, pour encadrer les modérateurs urbains, est recruté un jeune cadre titulaire d'un DESS intitulé « projets et politique de la Ville ». De par sa formation, il a pu acquérir des connaissances utiles pour échanger avec l'organe décentralisé de la politique de Ville – l'équipe de développement local (EDL) – qui joue un rôle déterminant sur le quartier. Orchestrant la répartition du travail entre les structures locales et délivrant une forme d'autorisation à exister au plan local, l'EDL est un interlocuteur incontournable à séduire et à fidéliser pour augmenter les chances de nouer des relations partenariales génératrices d'activités avec les organismes locaux. La première action entreprise par le coordinateur, à son arrivée sur le poste, consiste d'ailleurs à prendre contact avec l'EDL. Il se presse de participer à ses groupes de travail et espère ainsi parvenir à faire jouer à l'EDL son rôle d'intégrateur pour obtenir à l'équipe de modérateurs le statut de nouveau joueur dans le jeu local. En entrant en contact avec l'EDL, le coordinateur des modérateurs montre qu'il connaît les règles du jeu locales.

La notion de « prescription » telle qu'elle est envisagée par Hatchuel (1995) fournit un cadre conceptuel particulièrement fécond pour rendre compte de la stratégie développée par les coordinateurs. Selon cet auteur, dans une situation d'échange marchand, l'acheteur peut se trouver confronté à un savoir limité quant à la prestation à laquelle il a accès. Face à cette « limitation du savoir », l'acheteur peut avoir recours à un intermédiaire qui pourra le délivrer d'une « crise de l'échange » en lui fournissant un savoir nécessaire au dépassement de la connaissance limitée qu'il a de l'objet convoité. Hatchuel considère que cet intermédiaire joue le rôle de « prescripteur » à l'égard de l'acheteur. Nous proposons de transposer les conclusions d'Hatchuel au cas des coordinateurs en considérant que les médiateurs ont une offre de services à proposer aux professionnels, mais que ces derniers ne savent pas quel type de prestation les médiateurs peuvent leur offrir. Dans cette situation, on observe que les coordinateurs en viennent à « prescrire » les services des médiateurs aux professionnels du travail social. En d'autres termes, ils mettent en relation l'offre et la demande de service. Le coordinateur, dans un premier temps, fournit au professionnel un aperçu des activités potentiellement mobilisables. Ce faisant, le coordinateur procède alors à une « prescription de fait » : celle-ci consiste à « apporter une connaissance plus grande de la chose ou de la prestation acquise » (*ibid.*, p. 214). Mais il ne se contente pas de lui délivrer une connaissance étoffée des services que proposent les médiateurs. Il prescrit également « par adaptation », c'est-à-dire qu'il assure la mise en équivalence de l'offre et de la demande de service par une opération d'ajustement au besoin formulé. C'est ce que révèle l'extrait d'un rapport d'activité de l'association des femmes-relais : « La détermination des horaires relève de la confrontation des contraintes et des flexibilités d'emploi

du temps des femmes-relais et des utilisateurs directs. Les ajustements ultérieurs du cahier des charges, comme des modifications ponctuelles, relèvent aussi du face-à-face. La méthode est coûteuse en temps. Elle peut aboutir à un constat d'impossibilité, ce qui est humainement préférable à une éviction après essai et erreur. »

Afin d'emporter l'adhésion des professionnels du travail social initialement réticents, le coordinateur amorce donc une stratégie d'adaptation aux exigences et aux données locales. Mais si la mise en lien entre l'offre et la demande de service pose les bases d'une coopération minimale, elle ne lève pas l'indétermination qui entoure la qualité de l'intervention des médiateurs. Dès lors, comment convaincre les professionnels d'entrer dans des relations d'échange ?

Afin d'obtenir l'engagement des professionnels, le coordinateur met en scène des « indices » attestant de la qualité de l'intervention. Il mobilise alors dans ses échanges avec les professionnels le développement de règles et normes de pratique destinées à leur fournir la preuve d'une mise à distance du public d'intervention. Alors que c'est la proximité entre le médiateur et son public qui a déclenché l'entrée dans l'emploi, c'est la création d'une distance entre eux qui permet de faire naître des relations entre médiateurs et travailleurs sociaux. Le coordinateur procède à un « travail d'abstraction de la relation » (Weber, 2000) qui vise à extraire le service des relations personnelles entre les médiateurs et leur public d'intervention. Il développe pour cela plusieurs dispositifs qui visent à rendre « solennel » le service, via ce qui s'apparente à « des techniques rituelles » (*ibid.*) qui mettent à distance le public d'intervention : il s'agit, par la mise en place de protocoles d'intervention, de montrer que les médiateurs ne sont pas « en état fusionnel avec la personne » (le coordinateur des médiateurs). Par des modalités de mise à distance du public, le coordinateur veut offrir aux professionnels des garanties de fiabilité de l'intervention développée par les médiateurs.

À son arrivée, le coordinateur des médiateurs sociaux (équipe 1) a impulsé une structuration nouvelle des pratiques de l'équipe. Une réunion de travail a désormais lieu une fois par semaine. Il s'agit d'un temps consacré à l'organisation du service au cours duquel l'équipe planifie le travail, évoque les difficultés rencontrées, et plus généralement d'un temps d'échanges et d'analyse des pratiques de chacun. Le coordinateur met également en place un cahier de liaison envisagé comme la « mémoire vive » des démarches quotidiennes de l'équipe (Rapport d'activité, 2001-2002). Chacun y retranscrit le travail de sa journée (rencontres, démarches, réunions). Ce travail d'écriture est engagé par le coordinateur afin de « réfléchir aux situations rencontrées, aux démarches effectuées » et « devient un outil de partage de l'information, celle-ci restant confidentielle et interne » (*ibid.*). Le coordinateur institue également des « fiches de suivi » sur lesquelles les médiateurs retracent les interventions menées auprès des personnes rencontrées. Cette mise en mots participe de manière générale à une forme de réflexivité sur les pratiques développées par chacun des médiateurs et permet que « chaque membre de l'équipe puisse intervenir en parfaite connaissance des actions déjà menées » (*ibid.*).

Le coordinateur renouvelle l'organisation du travail au sein de l'équipe en établissant également un « protocole » d'intervention. Au quotidien, le médiateur entre en contact avec les populations locales et développe une multiplicité d'interactions. Le protocole énoncé suppose que le médiateur prenne contact avec les services sociaux généralistes pour savoir si les personnes rencontrées sont connues ou non des assistants de service social, et si des mesures de prise en charge les concernant ont déjà été engagées. Cela permet non seulement d'éviter un « doublon » (14), mais également d'insuffler une distance entre le médiateur et son public d'intervention. Cette règle de pratique discipline le groupe tout en favorisant la reconnaissance de l'intervention des médiateurs par les professionnels locaux.

« Ce ne sont pas des professionnels même s'ils ont un vécu. Le problème avec Julie [une médiatrice], c'est qu'elle est tout de suite en état fusionnel avec la personne. Moi, je lui dis "est-ce que tu as vérifié par rapport à l'assistante sociale, tu as pris contact avec elle ?" Je lui dis "essaie de voir la réalité et de ne pas t'en tenir aux propos de la personne". Il faut que les médiateurs prennent le réflexe de contacter les travailleurs sociaux en me tenant au courant ; ça a une double importance : d'abord c'est une habitude à prendre de travailler avec les services sociaux, et ensuite ça permet qu'ils soient reconnus parce qu'ils s'en sont pris plein la gueule. Ils doivent en avoir conscience, il y a des gens qui ne sont pas ouverts, dans tout milieu, qui ne supportent que les gens formés comme eux [les professionnels], ça existe dans le travail social. » (coordinateur de l'équipe de médiateurs sociaux).

De son côté, le coordinateur des femmes-relais s'engage de la même façon à développer quantité de dispositifs méthodologiques destinés à mettre une distance entre la médiatrice et son public d'intervention. Il organise lui aussi le contrôle des pratiques via la conduite d'une réunion hebdomadaire où chaque femme-relais rend compte de son activité, en termes quantitatifs et qualitatifs. Une forme de ritualisation s'installe : la femme-relais remplit désormais une « grille d'accueil » déclinant le sexe, l'âge et l'objet de la visite de chaque personne reçue au cours de ses permanences.

La rationalisation de l'intervention engagée dans une stratégie de légitimation auprès des professionnels « récalcitrants » trouve un écho auprès des travailleurs sociaux. Le parrainage des médiateurs par les coordinateurs et leur promotion auprès des professionnels ont pour effet positif de clarifier leurs tâches et de dissiper les inquiétudes que faisait naître une division du travail initialement conflictuelle.

« Avant, ils étaient un peu livrés à eux-mêmes ; les médiateurs ne sachant pas ce qu'ils avaient vraiment à faire, ils partaient un peu sur tout. Mais c'est un métier, assistante sociale ! Il y a des connaissances à avoir et des compétences et je trouve qu'aujourd'hui, avec l'arrivée du coordinateur, il y a une nette clarification de leurs missions et un balisage de leur terrain, et je vois bien comment on peut travailler avec eux, puisque chacun est de plus en plus précis. » (assistante de service social municipal).

(14) Commettre un « doublon » consiste à solliciter le professionnel pour la mise en place d'une mesure qu'il a déjà engagée.

Le coordinateur apporte donc un cadre à l'intervention, jusqu'alors aléatoire, qui menaçait les professionnels locaux par son imprévisibilité. En initiant cette dynamique de rationalisation des pratiques, il contribue à homogénéiser les pratiques de l'équipe et donc à rendre plus prévisible le comportement des nouveaux intervenants. Les professionnels se sentent alors moins menacés par ce qui s'avérait être auparavant un agencement instable potentiellement déstabilisateur. Le coordinateur leur offre une meilleure visibilité des attributions et du rôle des médiateurs. Des relations peuvent alors s'engager.

### **La cooptation des médiateurs par les professionnels du travail social**

Une fois la mise à distance du public d'intervention orchestrée, les coordinateurs parviennent à créer une relation de coopération entre les médiateurs et les travailleurs sociaux. Celle-ci prend la forme d'une relation de « cooptation ». Nous empruntons cette notion à Philip Selznick (15), qui l'a mobilisée pour décrire les stratégies par lesquelles une organisation en quête de stabilité sécurise son processus d'implantation en intégrant dans son fonctionnement des acteurs locaux potentiellement sources d'opposition. Cette stratégie d'intégration est exactement celle développée par les travailleurs sociaux classiques : ces derniers confient aux médiateurs le soin d'accomplir certaines tâches qui relèvent officiellement des professions sociales ; cela leur permet de calibrer leurs activités et conjointement de se préserver de la confusion des genres qu'ont suscitée initialement les médiateurs sociaux. Il en résulte une profonde recomposition des tâches des médiateurs.

Ainsi, si les travailleurs sociaux refusent initialement de coopérer avec les femmes-relais, celles-ci n'étant pas affiliées au secret professionnel, on constate que progressivement, une fois que le coordinateur a su instaurer des échanges, les travailleurs sociaux lui formulent une demande en matière de traduction et d'interprétariat pour faciliter la communication avec les usagers du service social. Les femmes-relais acceptent progressivement de s'orienter vers des actions de traduction et donc de ne plus se limiter à l'accompagnement social des personnes d'origine étrangère. Les conditions de travail des femmes-relais sont alors ajustées aux demandes formulées par les travailleurs sociaux. C'est ce que souligne explicitement un rapport d'activité : l'association a dû « augmenter la flexibilité de l'intervention des personnels pour faire face à des attentes qui s'inscrivent mal dans des emplois du temps rigides : imprévisibilité des demandes, calage de rendez-vous sur les samedis, horaires de réunion après 19h, rendez-vous avec des parents en fonction de leurs disponibilités, période à haute intensité (conseils de classe) » (Rapport d'activité, 1998). Les professionnels sont gagnants : inclure les femmes-relais dans

(15) « *Cooptation is the process of absorbing new elements into the leadership or policy-determining structure of an organization as a means of averting threats to its stability or existence.* » (1949, p. 34).

leur pratique quotidienne est pour eux un moyen de bénéficier d'actes de traduction, et ce à un coût moins élevé que ne l'impliquerait l'établissement d'un lien conventionné avec un interprète privé (16).

Le même mécanisme de recomposition des tâches initiales sous l'effet d'une intégration des médiateurs par les travailleurs sociaux s'observe pour l'équipe de modérateurs urbains. Ces derniers, entrés sur leur territoire d'implantation en délivrant des actions de soutien scolaire informel, en viennent progressivement à réorienter leurs activités vers la délivrance de formations aux premiers secours. Cette recomposition des tâches a fait l'objet d'une formulation explicite de la part de l'organisme local de la politique de la Ville, l'équipe de développement local, en charge de la coordination locale des structures à vocation sociale. Un diagnostic effectué par cet organisme a révélé une carence locale en matière d'activités de formation dans le champ de la santé. Il a donc incité l'équipe de modérateurs à se glisser dans cette brèche ; en contrepartie, les modérateurs peuvent participer aux réunions de coordination de cet organe de la politique de la Ville. L'intégration des modérateurs dans le fonctionnement de l'EDL a donc amené une recomposition des tâches des modérateurs, tout en pacifiant les relations concurrentielles initiales qui s'étaient nouées avec l'équipe d'éducateurs du quartier.

Enfin, si l'équipe de médiateurs sociaux, à ses débuts, assure une forme de présence dissuasive sur l'espace public, elle s'oriente progressivement vers un tout autre type de tâches et de lieu de travail. Elle entre au domicile de personnes fragilisées et leur propose une forme d'accompagnement social polyvalent (visites régulières, déplacements, prise en charge des courses, etc.). Cela tient au fait que les travailleurs sociaux en viennent à leur déléguer certaines tâches qui relèvent initialement de leurs missions : celles nécessitant un déplacement physique au domicile de leurs usagers. Celui-ci est essentiellement motivé par la délivrance de documents administratifs : bon alimentaire et carte de transport. C'est donc une partie du contact direct au public fragilisé qui est déléguée aux médiateurs.

Afin de montrer ce mécanisme à l'œuvre, considérons une situation de travail qui met en scène deux médiateurs, Julie et Ibrahim. Employés par la municipalité d'une ville de 20 000 habitants, ils ont été recrutés pour leur expérience préalable dans un service de la mairie. Ibrahim a été recruté pour ce poste en 1998 à l'âge de 19 ans. Il n'a ni diplôme ni qualification particulière mais a été animateur saisonnier au service jeunesse de la ville. Julie a 20 ans au moment de son entrée dans le poste. Elle a un Diplôme universitaire de formateur pour adultes (DUFA). Au préalable, elle a eu une première expérience professionnelle comme vendeuse, puis a commencé un contrat emploi-jeune en tant que médiatrice du livre à la médiathèque municipale. Sans réelle perspective professionnelle, elle a préféré quitter ce poste et a été transférée sur un poste de médiateur municipal qui venait de se libérer. La vignette suivante montre Ibrahim et Julie se rendant au domicile d'un homme,

(16) Le déplacement d'un interprète privé est facturé environ cent euros.



monsieur Lelièvre, signalé par une assistante de service social, madame Jobert. Celle-ci a contacté l'équipe pour qu'elle se rende au domicile de cet homme de manière à obtenir des informations sur son état de santé. Afin de voir le processus de cooptation se dessiner, regardons-les évoluer devant la porte de l'homme signalé (séquence 1), en entretien téléphonique avec l'assistante de service social (séquence 2) et considérons les propos de l'assistante sociale mandante qui fait retour sur cet épisode (séquence 3).

VIGNETTE 1. – *Une entrée à domicile avortée* (17)

*Séquence 1 : Le motif de la visite n'est pas suffisant*

Julie et Ibrahim montent l'escalier jusqu'à l'appartement signalé par une assistante de service social.

Ibrahim est inquiet. Il m'interroge : « Qu'est-ce qu'on lui dit ? On ne peut pas frapper chez lui et dire "il paraît que ça ne va pas". »

Je lui réponds : « Vous pouvez lui dire la vérité, non ? »

Ibrahim répond énergiquement : « Non ! On ne peut pas entrer chez les gens comme ça. »

Puis il dit à Julie : « Qu'est-ce qu'on lui dit ? On pipote, on dit qu'on est du recensement ? »

Julie lui répond : « Je ne sais pas. En plus, on ne sait pas qui a dit ça à madame Jobert [l'assistante de service social], c'est "quelqu'un" comme elle dit. »

Ibrahim ajoute : « On ne peut pas dire la vérité, ça ne se fait pas de lui dire "l'assistante sociale nous a dit que". Si ça se trouve, c'est seulement une voisine qui s'est plainte. Et puis peut-être que tout va bien chez lui. Si sa porte était taguée, on pourrait dire "c'est un homme qui est persécuté, violenté", mais là, rien, donc on ne peut rien faire. On ne peut pas entrer sans raison. Je pense qu'il faut rappeler madame Jobert pour lui demander des précisions. »

Julie conclut : « Oui, d'accord, je vais l'appeler et lui dire que la porte était clean, qu'on n'a rien vu. »

Nous redescendons l'escalier.

*Séquence 2 : Le dénouement*

Julie téléphone à l'assistante de service social. Ibrahim est à ses côtés. Elle lui explique qu'ils sont allés voir devant sa porte et que la porte n'a pas de problème. Elle ajoute : « S'il y avait eu des tags, on aurait pu lui parler de ça, mais là on ne savait pas trop comment lui présenter la chose, donc si vous pouviez nous en dire un peu plus ? »

Ibrahim cherche à mettre le haut-parleur mais il est cassé. Julie écrit sur une feuille ce que l'assistante de service social lui dit : « Monsieur qui se promène nu dans les couloirs. Plainte déposée par voisine, madame Poupon. »

... /...

(17) Les vignettes présentées dans cet article sont le fruit des observations *in situ* que j'ai réalisées du travail des médiateurs. Si j'ai pris soin de minimiser les effets propres au dispositif d'enquête, je ne peux en revanche

ignorer la « participation » du chercheur comme moyen incontournable de recueil des données. C'est pour cette raison que j'ai tenu à m'intégrer dans les comptes rendus d'observation.

Julie conclut : « D'accord. Écoutez, ce qu'on va faire, on va passer régulièrement devant chez ce monsieur et on essayera de lui parler pour voir ce qu'il en est. Oh, je vous en prie, au revoir. »

Elle raccroche et dit à Ibrahim : « En fait, c'est un monsieur qui vit isolé, il ne voit pas beaucoup de monde et, un jour, la fille de la voisine l'a croisé nu dans les couloirs et elle a eu peur, donc elle a porté plainte. »

*Séquence 3 : Les propos de madame Jobert*

Peu après, l'assistante sociale mandante a été interrogée au cours d'un entretien sur le type de situations pour lesquelles elle faisait appel à l'équipe de médiateurs. Voici ce qu'elle répond : « J'ai eu un signalement pour un pépé qui vivrait dans des conditions d'hygiène déplorables, et je les ai appelés pour voir s'ils pouvaient faire quelque chose. Parce qu'au niveau santé, s'il y a des problèmes, ils peuvent l'accompagner au Point d'accueil santé (18). »

La lecture de cette vignette fournit des éléments précieux permettant de mettre au jour les fondements d'une relation de cooptation. L'assistante de service social fait appel aux médiateurs pour qu'ils se déplacent au domicile d'un homme qui lui a été signalé et qu'elle semble ne pas connaître. Or, le déplacement à domicile est considéré aujourd'hui comme l'une des tâches les plus « coûteuses » pour les assistants de service social. Elle demande en effet beaucoup de temps à ces professionnels, temps qu'ils ne sont pas en mesure de se donner.

« On ne fait pas tellement de visites à domicile. Les gens viennent, ils se déplacent jusqu'ici parce qu'on est sur un secteur urbain, mais c'est surtout pour la protection de l'enfance et pour des personnes qui ne peuvent pas se déplacer, qui ont un certain âge par exemple. Mais c'est nous qui déterminons les situations où il faut se rendre à domicile parce que ça nous prend plus de temps une visite, plus de temps que des rendez-vous ici. » (assistant de service social départemental).

Il s'agit également d'une tâche coûteuse en termes de prise de risque et de danger potentiel. L'entrée à domicile contient toujours une part d'imprévisibilité. C'est ce qui ressort des propos de la déléguée aux tutelles de l'Union départementale des associations familiales (UDAF), qui se réjouit de l'entrée sécurisée au domicile que lui proposent les médiateurs.

« On se déplaçait dans le quartier. Ils venaient à chaque fois que je venais aux entretiens, et ça m'a rassurée qu'ils soient là parce que c'est un quartier que je n'aime pas beaucoup. Donc j'entraîs toujours chez les gens avec eux. » (déléguée aux tutelles de l'UDAF).

Les travailleurs sociaux tirent profit du contact régulier qu'ils offrent aux médiateurs. Ces derniers apportent des éléments de réalité à ces professionnels qui ne peuvent être suffisamment disponibles pour se rendre directement sur le terrain. En effet, au cours de leurs visites à domicile, les médiateurs ont accès à l'espace intime de la personne. En s'assurant de l'accomplissement de la tâche confiée au médiateur, le professionnel jouit alors d'une remontée

(18) Elle fait référence ici à une structure destinée à délivrer des soins d'urgence aux plus démunis.

d'informations sur l'état et l'évolution de la situation des usagers, et ce sans le coût (en temps et en risque) qu'impliquerait un déplacement.

« C'est vrai que nous, en tant que travailleur social, il nous arrive de faire des visites à domicile, mais on n'est pas constamment sur le terrain. On n'est pas dans la vie des gens. On n'a que ce que les gens nous racontent. Sans forcément dire que les gens nous racontent n'importe quoi, mais c'est leur façon à eux de voir les choses alors qu'en réalité ils ne vivent pas forcément les choses qu'ils nous racontent. Et ça c'est vrai qu'on a très peu le temps de le faire nous. Donc je pense qu'on se complète bien. Parce que les médiateurs nous apportent des éléments de réalité de la personne, du quartier, de la vie globalement. » (assistant de service social municipal).

Ces informations recueillies par le médiateur sont très précieuses pour la mise en place de mesures sociales subordonnées à la connaissance du niveau de vie et des ressources financières du demandeur (comme le Revenu minimum d'insertion). De surcroît, le contrôle assuré par les médiateurs pour les assistants de service social permet de pallier les déficiences du système de coordination entre les services sociaux (Cochoy et Fijalkow, 2002). En effet, la remontée d'informations fournie par les médiateurs s'avère tout à fait utile aux assistants de service social étant donné qu'elle permet de démasquer certains usagers jugés habiles qui voudraient tirer profit du manque de communication entre les professionnels des services sociaux pour recevoir conjointement plusieurs aides sociales généralistes.

On comprend que les professionnels de l'intervention sociale ont intérêt à inscrire les médiateurs dans une forme de division du travail : ils ont alors la possibilité de leur déléguer une partie de ce qu'ils considèrent comme étant les tâches « ingrates ». On peut dès lors rapprocher cette forme de division du travail du processus de transfert des tâches considérées comme les plus humbles aux fonctions les moins qualifiées, mis au jour par Everett C. Hughes (1958). La coopération avec les médiateurs permet également aux travailleurs sociaux d'exercer un contrôle sur le périmètre d'intervention des intervenants de la médiation sociale. Ils ont trouvé à un moyen de gérer la menace que l'entrée de ce nouveau joueur déstabilisant faisait peser sur eux. Ce mouvement amène à dresser un constat paradoxal : l'éloignement des travailleurs sociaux et de leur public sous l'effet de l'entrée dans le jeu des médiateurs sociaux, ou, en d'autres termes, le renforcement de la bureaucratisation des fonctions sociales par la médiation qui était justement censée la réduire.

Il ne faudrait pas croire que cette délégation se fait sans contestation intérieure. Le médiateur n'est pas dupe et s'interroge sur ce procédé de délégation informelle.

« On va maintenant apporter un bon alimentaire à une dame qui vit seule et qui n'a pas de revenu. C'est l'assistante sociale du CCAS qui nous l'a donné pour qu'on lui apporte... [silence] Je me demande pourquoi ce n'est pas elle qui le fait elle-même, après tout c'est son boulot. On ne travaille pas pour le service social quand même. » (Ibrahim, médiateur).

Le médiateur ne peut mettre en mots ses doutes et interrogations dans sa relation à l'assistante de service social. Dans cette relation de cooptation, les médiateurs ne sont finalement pas en mesure de refuser ce transfert de tâches. Cela tient au fait que les travailleurs sociaux stimulent leur sentiment d'utilité. C'est ce que révèle le décalage entre les termes qui ont déclenché la visite

à domicile – formulés par la médiatrice (« un monsieur qui vit dans des conditions terribles ») – confirmés par les propos de madame Jobert (« un pépé qui vivrait dans des conditions d'hygiène déplorables »), et ceux du dévoilement (« en fait, c'est un monsieur qui vit isolé »). Il montre une gradation des formules utilisées par la professionnelle pour désigner l'objet de la visite. Le registre choisi par l'assistante de service social est de l'ordre du signalement d'une personne âgée en danger. Le médiateur n'est alors pas en mesure de refuser cette mission sous peine de non-assistance à personne fragilisée. Cette gradation participe d'un effet de dramatisation initié par l'assistante de service social pour convaincre les médiateurs de donner suite à sa demande, effet de dramatisation que découvre finalement le médiateur, qui, déçu, comprend les motifs attachés à cette délégation de tâches (19).

Au cours de ce processus, les médiateurs obtiennent des tâches à accomplir qui sont calibrées, non par leurs soins, mais par les professionnels classiques de l'action sociale (assistants sociaux, éducateurs spécialisés) qui les entourent. Ce processus est donc très éloigné d'une forme de « professionnalisation » de savoir-faire et de compétences. Il témoigne plutôt d'une capacité à se rendre malléables, à se conformer aux attentes des professionnels classiques afin d'être intégrés dans leur fonctionnement. Il n'est pas relayé par les pouvoirs publics, qui pourraient, comme dans le cas de la profession de médiateur familial décrite par Benoît Bastard, institutionnaliser cette division du travail. Celle-ci demeure locale, ajustée aux besoins spécifiques des travailleurs sociaux locaux, donc précaire. D'autant plus que certains assistants de service social interrogés ne mentionnent pas en entretien le fait de faire appel à l'équipe de médiateurs pour lui confier la délivrance de documents administratifs auprès de leurs usagers. Ce n'est qu'au cours des observations que nous avons pu constater qu'ils avaient recours à l'équipe pour lui demander d'assurer ce type de tâches. Ce mouvement, s'il ne ressemble pas à la construction classique d'un métier, par élaboration d'attributs professionnels singuliers (comme le montre la sociologie classique des professions) ou par institutionnalisation d'une délégation des tâches les plus humbles (comme l'illustre la sociologie interactionniste de Hughes), ne peut se nommer « professionnalisation ». La visite à domicile étant une tâche traditionnelle du métier d'assistant de service social (Fourdrignier, 2000), comment envisager que les pouvoirs publics organisent l'institutionnalisation de tels processus d'ajustements, de cooptation informelle, voire clandestine ? En dépit de cette absence de reconnaissance officielle de la place ainsi façonnée, les médiateurs parviennent à gagner une forme de stabilité. Ils ont en effet accès, par les relations de cooptation dans lesquelles ils sont engagés, à des ressources stabilisatrices.

(19) La dimension stratégique du choix des termes utilisés par les travailleurs sociaux pour présenter à un tiers la situation des personnes qu'ils accompagnent a été illustrée notamment par Foudriat (2005).

## La réciprocité dans la cooptation : l'accès à des ressources stabilisatrices

Les relations de cooptation ne sont pas gagnantes uniquement pour les travailleurs sociaux. Elles fournissent également aux médiateurs sociaux des ressources pour accroître leur stabilité. Première ressource : ces relations allouent aux médiateurs un support pour construire leur relation avec les personnes fragilisées. En confiant aux médiateurs la tâche de délivrer un document administratif à un usager, les travailleurs sociaux leur fournissent non seulement un motif pour entrer à domicile mais également un support de construction identitaire. L'observation des situations de travail montre que, pour légitimer son intervention auprès de la personne visitée, le médiateur fait référence au travailleur social afin de montrer en quoi il s'en distingue. C'est par opposition au travailleur social classique que le médiateur façonne son identité auprès de son public d'intervention.

Afin de mettre en évidence ce mécanisme, regardons évoluer deux médiateurs au domicile d'une personne fragilisée ; dans la situation présente, Julie et Mathieu se rendent au domicile d'un usager du service social municipal pour lui remettre un bon alimentaire.

### VIGNETTE 2. – *L'entrée au domicile de madame Ruot*

Julie frappe à la porte.

Une voix de l'intérieur : « C'est qui ? »

Mathieu : « Bonjour madame Ruot, c'est le monsieur de la mairie qui a téléphoné tout à l'heure. Je viens de la part du CCAS pour vous remettre un bon alimentaire, je l'ai là. Mais si vous voulez, on peut discuter un peu. »

Madame Ruot entrouvre la porte : « Ce n'est pas rangé chez moi, donc je ne sais pas trop. »

Mathieu : « C'est comme vous voulez, si vous préférez, je vous donne le bon alimentaire et c'est tout, on s'en va. »

Madame Ruot en ouvrant la porte : « Non, bon, vous pouvez entrer mais ne faites pas attention à l'appartement. »

Les deux médiateurs répondent « Non, ne vous inquiétez pas » et entrent.

Mathieu lui donne le bon alimentaire de dix euros.

Madame Ruot : « Il faut que je vous signe quelque chose ? »

Mathieu : « Non, non pas du tout. [silence] Comment ça va pour vous ? »

Madame Ruot : « Ça ne va pas du tout, je suis en arrêt maladie, je n'ai plus de travail ni de rentrée d'argent et les huissiers doivent venir saisir des affaires chez moi pour non-paiement de loyer. Ça fait plusieurs fois qu'ils téléphonent... Comment voulez-vous que je fasse, je n'ai pas touché d'indemnités depuis plusieurs mois, je ne peux pas payer de loyer, en plus, moi, je travaille dans la restauration, mais là, avec l'accident que j'ai eu, je ne peux plus travailler. »

Julie : « Vous voyez une assistante sociale ? »

Madame Ruot : « Oui, madame Laurent.

Julie : « Oui, donc Nicole va faire avancer les choses. »

.../...

Madame Ruot : « Moi je l'appelle madame Laurent. Il y en a des dames là-haut [au service social], il y a une blonde qui me dit "vous n'êtes pas la seule, il y en a d'autres", c'est des monstres ces gens-là ! Et elles font traîner ça. »

Julie : « Je sais c'est bien le problème, là, l'assistante sociale n'a pas fait ce qu'il fallait. Nous, madame, on peut vous amener à votre rendez-vous si vous n'avez pas de moyens de transport, je peux rester avec vous pendant l'entretien si vous voulez ou alors je viens vous rechercher. »

Madame Ruot : « Non, mais je ne veux pas abuser des aides. Moi, je ne profite pas du système, je préfère me débrouiller seule. »

Julie : « Mais, si vous avez besoin, je vous donne nos coordonnées, vous nous appelez. C'est le service médiation. Je vous le marque derrière le numéro de l'assistante sociale comme ça, vous aurez tout sur un papier. »

Madame Ruot : « C'est où ? C'est au Conseil général ? »

Mathieu : « Non, non, pas du tout, ça dépend de la mairie. Vous savez, nous, on n'est pas comme les assistantes sociales du Conseil général ! On est là pour vous aider, vous pouvez nous téléphoner si vous avez besoin. »

Cette situation de travail montre que c'est par une opération de co-construction avec le public fragilisé que les médiateurs façonnent leur prestation. Pour cela, ils se déchargent rapidement du motif initial de leur visite (la délivrance d'un bon alimentaire) et questionnent la personne sur son état général (« comment ça va pour vous ? ») ; la personne visitée donne alors à voir les difficultés qu'elle rencontre, et le médiateur s'appuie sur les difficultés énoncées pour proposer ses services (« nous, on peut vous accompagner à votre entretien »). Si la personne visitée n'est pas convaincue de l'utilité de ces services, le médiateur s'appuie sur la mobilisation d'un tiers : l'assistante de service social. C'est alors dans une dynamique de « mimétisme différentiel », c'est-à-dire un va-et-vient entre distance et proximité vis-à-vis de la figure du travailleur social classique, que le médiateur se positionne. Il s'agit de mettre en scène à la fois une certaine proximité – le médiateur appelle l'assistante de service social par son prénom – et une distance critique à l'égard de la figure du travailleur social classique (« nous, on n'est pas comme les assistantes sociales du Conseil général ») pour mettre l'accent sur la spécificité de son propre mode d'intervention animé par l'intérêt de la personne en difficulté (« on est là pour vous aider »). Le travailleur social contribue donc à la construction identitaire du médiateur et à fonder la légitimité de son intervention.

Ces relations de cooptation nouées avec les travailleurs sociaux fournissent en outre aux médiateurs un support pour faire valoir l'utilité sociale des activités de médiation à leurs employeurs (élus locaux et responsables associatifs). Ces derniers se trouvent en effet dans une logique de justification de l'utilité sociale de l'activité nouvelle initiée grâce au soutien financier des pouvoirs publics. Les coordinateurs s'engagent alors dans une double stratégie de construction de l'utilité sociale : la quantification des pratiques des médiateurs et la construction d'une rhétorique identitaire.

Le mouvement consiste d'une part à quantifier les pratiques de médiation sociale (nombre d'interventions, nombre de personnes rencontrées, etc.). Le

renouvellement de ces emplois et le versement de l'aide publique supposent une remontée d'informations chiffrées aux services publics en charge de l'allocation et du suivi des emplois. Les employeurs organisent pour cela une remontée d'informations chiffrées régulière aux organismes publics en charge du renouvellement des postes. Le coordinateur a mis en place des dispositifs de quantification des pratiques des médiateurs. Ceux-ci sont mobilisés pour élaborer des données chiffrées transmises aux employeurs puis aux pouvoirs publics. Dans cette entreprise de quantification des pratiques, les relations de cooptation nouées avec les travailleurs sociaux allouent aux coordinateurs une ressource forte : un accès à une clientèle nouvelle que l'équipe de médiateurs va pouvoir fidéliser. Auprès de chaque personne signalée par un travailleur social, les médiateurs assurent ce qu'ils appellent des « visites de contrôle » pour vérifier que la personne ne manque de rien, visites qui sont autant d'occasions de se voir confier de nouvelles tâches par la personne fragilisée.

La construction de l'utilité sociale des activités de médiation par les coordinateurs s'appuie également sur l'élaboration d'une rhétorique identitaire. Le coordinateur fait notamment valoir les « dysfonctionnements » du système de prise en charge sociale. Le manque de disponibilité des travailleurs sociaux classiques, leur manque d'investissement affectif pour la population aidée, leur « immobilisme » face aux situations d'urgence, la routine que constitue leur travail sont mobilisés comme arguments justifiant de nouvelles manières de faire. Les médiateurs se présentent en opposition aux travailleurs sociaux, qu'ils qualifient de « bureaucrates », et mettent en avant leur facilité à entrer en contact avec les personnes fragilisées, qu'ils considèrent comme la valeur ajoutée de leur intervention par rapport aux professionnels du travail social.

« Avec le public, on n'a pas de problème. Le fait qu'on ne soit pas mandaté ni professionnel, ça les rassure. C'est dur d'aller voir une assistante sociale. Dans la tête des gens, c'est des voleurs d'enfants les assistantes sociales. Donc, à nous, ils se confient plus facilement. » (Julie, médiatrice).

Le discours construit est le suivant : si les travailleurs sociaux mobilisent les médiateurs, c'est bien la preuve qu'ils ne sont pas en mesure de traiter certains besoins sociaux existants.

Le coordinateur bâtit l'utilité professionnelle des médiateurs en mettant l'accent sur leur compétence difficilement imitable par les travailleurs sociaux classiques (car fortement liée à certaines caractéristiques personnelles des médiateurs). L'accent est mis sur le parcours de vie comme formateur, la ressemblance à la population comme vecteur d'un sens nouveau donné à l'intervention. L'idée qui est développée est la suivante : les paroles prononcées ne peuvent créer une relation de confiance et avoir un effet sur les personnes fragilisées que dans la mesure où l'intervenant peut se référer à sa propre histoire pour comprendre et trouver les mots, les bonnes attitudes à l'égard de la personne aidée. Les médiateurs sont donc promus comme experts de la relation au public. Le coordinateur insiste sur le fait que les médiateurs sont à l'écoute, proches de la population, et bénéficient d'une disponibilité que n'ont pas les travailleurs sociaux classiques. « On va là où personne ne va » dit-il. C'est en positionnant les médiateurs sur ce créneau qu'il peut faire valoir aux

élus la nécessité de maintenir le service et les postes. Enfin, il contribue à donner une aura mystérieuse à l'intervention : comme l'affirme l'un des coordinateurs, « il y a aussi tout le côté "on débarque par accident", mais ce n'est jamais par accident ». La compétence des médiateurs est donc valorisée en tant que capacité à entrer en contact avec les populations et disponibilité pour se rendre à domicile. Par voie de conséquence, le coordinateur permet la création d'une catégorie de public cible : à la fois les professionnels du social en manque de disponibilité pour le contact aux usagers et également au niveau de la population, les personnes « passées entre les mailles du filet ». Plus généralement, c'est une construction du sens des pratiques des médiateurs qui est amorcée. Le coordinateur orchestre la rationalisation de l'intervention des médiateurs en pointant dans les rapports d'activité ses ressemblances avec le métier d'« éducateur spécialisé ».

« On a des matinées où on n'a pas de programme clairement établi, ils s'en accommodent, ça fait partie de ce style de boulot. On n'a pas de planning établi, on ne sait pas toujours à l'avance ce qu'on va faire. Ça ressemble au métier d'éducateur de prévention. Tu te balades, il peut se produire des choses et ça déclenche une prise en charge. C'est aller à la pêche. » (coordinateur de l'équipe de médiateurs sociaux).

La corrélation établie entre la fonction de médiateur et d'éducateur spécialisé fournit au coordinateur un support pour donner sens aux particularités de ce type d'intervention « où tout n'est pas cadré ni prévu à l'avance ». Ce qu'un regard extérieur peut interpréter comme une organisation du travail aléatoire prend un tout autre sens en référence au métier d'éducateur spécialisé.

Ces deux ressources – pratiques quantifiées et rhétorique identitaire – sont mobilisées par les coordinateurs afin de trouver de nouveaux modes de financement. Les aides allouées par les pouvoirs publics étant de courte durée, s'ils veulent maintenir l'activité de médiation, les coordinateurs doivent trouver des palliatifs aux financements publics. Pour cela, les coordinateurs engagent deux stratégies. D'une part, ils font en sorte que les utilisateurs institutionnels du service des médiateurs prennent en charge une part ou la totalité du coût de la prestation. Les travailleurs sociaux en viennent à rémunérer les médiateurs pour la délivrance de services techniques : actes de traduction et formations aux premiers secours. Ces relations de cooptation engagées avec les professionnels du travail social fournissent donc aux médiateurs une base pour accéder à des ressources financières nouvelles. D'autre part, les coordinateurs amorcent une entrée de leur équipe sur le marché des subventions. Pour ce faire, ils tendent à diversifier les activités des médiateurs. Pour prétendre à une subvention de la part d'organismes financeurs, les équipes doivent justifier d'une clientèle régulière et organiser une quantification des pratiques développées. Les coordinateurs construisent alors toute une batterie d'indicateurs destinés à quantifier leurs pratiques et activités. La rationalisation des activités et du travail au sein des équipes se renforce dans le but de répondre aux exigences des financeurs : il faut penser à élaborer des données chiffrées et donc corrélativement organiser le recueil et le traitement de l'information. C'est ce que montre l'histoire de l'équipe de femmes-relais. Suite à l'obtention d'une subvention allouée au titre de la politique de la Ville, les responsables



développent une démarche d'évaluation des pratiques des femmes-relais, et ce afin de répondre aux exigences des partenaires financiers. Cette dimension d'adaptation stratégique donnée à l'évaluation des pratiques est clairement énoncée par l'un des responsables de l'association.

« On a été inspecté par la Direction de l'action sociale pour savoir comment on établit les comptages. Eh bien, les femmes-relais sont épiluchées sur leur bilan d'activité toutes les semaines pour savoir quel public elles ont rencontré et pour avoir des statistiques. On ne peut refuser ça à un organisme qui nous subventionne. [...] Les financeurs veulent savoir comment on peut savoir ça. Donc on ne peut plus se contenter des procédures déclaratives. Il y a des structures qui déclarent avoir 120 adhérents et qui en fait en comptant disent "j'en ai 50". Nous, on dit "notre activité a augmenté", on dit quels indicateurs on utilise, nous, on est propre. On parle d'indicateurs plutôt que de critères. C'est-à-dire qu'au niveau des statistiques, on met le nom, l'âge, le sexe, si c'est un couple ou pas, divorcé, etc., le nombre d'enfants, la situation par rapport au travail. » (responsable de l'association de femmes-relais).

Dans le cas des modérateurs urbains, le coordinateur développe également des dispositifs destinés à fidéliser des partenaires institutionnels et financiers. Suite à l'obtention d'une subvention allouée par la Caisse d'allocations familiales, le coordinateur met en place une formalisation des activités – plus particulièrement de l'accueil social – afin de permettre la construction d'indicateurs sollicités par cet organisme financeur. Une coloration nouvelle est donnée aux activités de l'équipe, et ce en adéquation avec les exigences des bailleurs de fonds.

« Les questions qu'il faut se poser c'est comment fidéliser les partenaires. C'est aussi comment former les coordinateurs à chercher de l'argent public. Les chiffres, on peut les avoir sur l'éducation à la citoyenneté, sur les formations aux premiers secours mais tout ce qui est accueil social, on a plus de mal mais c'est important de le faire à terme pour la hiérarchie et obtenir des subventions. » (coordinateur de l'équipe de médiateurs sociaux).

On assiste donc à l'introduction de préoccupations nouvelles de quantification et de rationalisation des pratiques destinées à répondre aux exigences des financeurs : les pratiques de la médiation sociale sont orientées en fonction de celles-ci.

Il apparaît donc à travers ces développements qu'il y a bien un mécanisme de cooptation comme celui mis en évidence par Selznick (1948, 1949) mais, comme nous venons de le montrer, celui-ci s'accompagne de réciprocité, ce qui n'est pas le cas chez Selznick, qui l'envisage plutôt comme un mécanisme unilatéral de défense. Pour Simmel, la réciprocité est l'un des vecteurs de stabilisation d'un groupe émergent. Le cas des médiateurs sociaux montre une démonstration parfaite de cette idée : l'« action réciproque » (20) (Simmel, 1999, 2006) peut être vecteur de stabilisation si celle-ci alloue aux acteurs émergents des ressources qui leur permettent d'accroître leurs chances de pérennisation.

(20) Simmel fait de la notion d'action réciproque l'un des fondements de sa sociologie : c'est la totalité des actions réciproques engagées entre individus – sans cesse mouvante

et conflictuelle – qui contribue à unifier l'ensemble des individus en une société globale (1999).

Les médiateurs sociaux parviennent donc à s'inscrire dans la division du travail, et ce selon une modalité particulière : en entrant dans des jeux d'interaction et d'arrangements avec quatre types d'interlocuteurs : leurs responsables hiérarchiques directs (nommés « coordinateurs »), les travailleurs sociaux classiques de leur territoire d'implantation, les populations fragilisées destinataires de leur service et les décideurs (employeurs locaux et organismes financeurs). Ainsi, les équipes de médiateurs développent des stratégies de fidélisation de leurs clientèles privées et institutionnelles et s'inscrivent progressivement dans des logiques marchandes et monétaires avec leurs publics institutionnels, qui en viennent à rétribuer certaines prestations qui leur sont délivrées. Ces dynamiques contribuent à asseoir la position des médiateurs en leur assurant une clientèle régulière et des moyens d'accéder à des ressources financières nouvelles qui sont autant de moyens d'assurer leur subsistance. En d'autres termes, l'enjeu prioritaire de ces équipes étant un objectif de survie économique, les dynamiques de stabilisation de leur position ne s'organisent pas autour de la construction d'un groupe professionnel aux attributs singuliers (savoir-faire, identité, formations), mais de coordinations réticulaires avec les acteurs de l'environnement, où l'activité est façonnée et refaçonnée en fonction de leurs exigences.

\*  
\* \*

Cet article analyse le processus par lequel des travailleurs précaires, appelés à développer des actions de médiation sociale, dont la définition est floue et instable, façonnent progressivement leur place dans la division du travail locale. Il montre que le processus dans lequel s'engagent les médiateurs n'est pas un processus de conquête d'une forme d'autonomie, ni d'une reconnaissance de leur professionnalité par les pouvoirs publics. La dynamique ne consiste pas à raidir ses frontières, ni à mener des opérations de clôture de l'activité. C'est au contraire en devenant ce que le travailleur social veut, en se rendant malléables et labiles, que les médiateurs obtiennent des tâches à accomplir. C'est de cette manière qu'ils négocient une place dans le paysage de l'intervention sociale locale. Dès lors, comment analyser le processus de stabilisation d'activités de travail qui ne suit pas une dynamique de professionnalisation classique ? Pour traiter cette question, nous nous sommes donné pour projet de bâtir un cadre théorique qui ne repose pas sur le présupposé selon lequel tout groupe de travailleurs tendrait à se constituer en groupe professionnel détenteur d'un savoir-faire spécifique. Ce faisant, nous avons choisi de nous inscrire dans le prolongement des travaux qui discutent de la lecture proposée par la sociologie des groupes professionnels (Champy, 2006). Étant donné que nous n'avons pas observé de dynamiques d'organisation et d'institutionnalisation des pratiques de médiation destinées à dépasser leur forte localité, nous avons préféré ne pas adopter une posture retraçant le processus de professionnalisation de ces initiatives. Nous avons alors proposé de changer de perspective. La dynamique étant celle d'un processus par lequel les médiateurs se rendent malléables et s'inscrivent progressivement

dans des logiques marchandes, nous avons mobilisé des concepts qui rendent compte de mécanismes destinés à rendre stables des échanges. La sociologie de Simmel nous a semblé fournir un cadre théorique pertinent : elle est organisée autour de l'idée selon laquelle c'est le mouvement de réciprocité et de répétition engagé dans les interactions entre acteurs qui contribue au maintien des formes sociales. Dès lors, on peut affirmer, sur la base de notre démonstration, que les médiateurs parviennent à s'inscrire dans la division du travail parce qu'ils s'ancrent dans des interactions avec les professionnels du travail social. Ce jeu, reposant sur un principe de réciprocité, préserve les médiateurs d'une forme de domination. Celui-ci leur alloue les ressources suffisantes pour pallier les deux indéterminations substantielles initiales qui les entourent (l'absence de définition des tâches à accomplir et la mise en question de la durée des fonds qui leur sont alloués). Finalement, le flou des activités de médiation sociale, qui semble être *a priori* une contrainte pour les médiateurs ou le signe de l'inachèvement d'un processus de professionnalisation, est en fait une ressource qui leur permet de trouver leur place aux côtés des travailleurs sociaux classiques.

Cet article fournit également une piste de réflexion sur l'intervention des pouvoirs publics en matière d'aide aux plus démunis. Après avoir pendant longtemps organisé le champ du travail social sur le modèle professionnel en reconnaissant et codifiant officiellement les métiers (Chauvière, 2005), les pouvoirs publics s'orientent avec le développement de contrats aidés vers une autre voie : en initiant des politiques de soutien à l'emploi, ils semblent s'engager vers de nouveaux modes de régulation des marchés du travail. En soutenant l'emploi de manière provisoire, l'État mise sur la capacité des travailleurs à s'inscrire dans des logiques marchandes avec d'autres organismes financeurs afin de trouver des palliatifs à l'aide publique. Au temps de la profession succède celui du recours au marché. Dès lors, les activités de médiation, censées théoriquement renouveler les pratiques classiques de l'action sociale, se voient fortement imprégnées des logiques et contraintes fixées par l'évaluation administrative. Pour prolonger la réflexion engagée autour des liens entre légitimité professionnelle et action publique (Doray, Collin et Aubin-Hoth, 2004 ; Hély *et al.*, 2006 ; Le Bianic et Vion, 2008), il apparaît assez clairement que la légitimité des médiateurs sociaux n'est pas façonnée par une action publique régulatrice, contrairement aux médiateurs familiaux (Bastard, 2002), mais par leur capacité à s'inscrire dans des formes d'actions réciproques locales qu'ils s'attachent à rendre stables. La profession n'est plus l'unique forme sociale à travers laquelle s'incarne l'action sociale.

**Fabienne BARTHÉLÉMY**

Centre de sociologie des organisations (CSO) – Sciences Po-Cnrs  
19, rue Amélie  
75007 Paris

f.barthelemy@cso.cnrs.fr

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Aballéa F., De Ridder G., Gadéa C.**, 2000. – « Procès en reconnaissance et concurrences professionnelles » dans **J.-N. Chopart** (dir.), *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*, Paris, Dunod, pp. 195-213.
- Bastard B.**, 2002. – *Les démarieurs : enquête sur les nouvelles pratiques du divorce*, Paris, La Découverte.
- Ben Mrad F.**, 2002. – *Sociologie des pratiques de médiation*, Paris, L'Harmattan.
- Champy F.**, 2006. – « La sociologie française des "groupes professionnels". Ascendance interactionniste, programme épistémologique dominant, ontologie explicite », Paris, CESTA : <http://cesta.ehess.fr/docannexe.php?id=254> [consulté le 10 septembre 2008].
- Chauvière M.**, 2005. – « Les professions du social : compétences ou qualifications ? » dans **J. Ion** (dir.), *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte, pp. 119-135.
- Cochoy F., Fijalkow Y.**, 2002. – « Le marché de l'aide sociale : représentations, paradoxes et enjeux », *Politiques et management public*, 2, pp. 117-141.
- Crozier M., Friedberg E.**, 1977. – *L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective*, Paris, Le Seuil.
- Demazière D.**, 2004. – « Médiation et médiateurs sociaux : entre nomination et professionnalisation », *Formation emploi*, 86, pp. 11-23.
- 2006. – « Les médiateurs sociaux ne se sont pas constitués en une profession légitime », *La lettre de l'insertion par l'activité économique*, 123.
- Demazière D., Pelage A.**, 2001. – « Mutations de la construction de l'insertion professionnelle. Le cas du dispositif "emplois jeunes" », *Éducation et sociétés*, 7, pp. 81-94.
- Divay S.**, 2003. – « Quand la jeunesse devient une compétence », *Terrain*, 40, pp. 151-162.
- 2005. – « La médiation sociale, une professionnalisation inachevée » dans **S. Divay** (dir.), « Les métiers de l'intervention sociale », *Savoir, travail et société*, 3, 2, pp. 101-125.
- Doray P., Collin J., Aubin-Hoth S.**, 2004. – « L'État et les groupes professionnels », *The canadian journal of sociology*, 29, 1, pp. 83-110.
- Foudriat M.**, 2005. – *Sociologie des organisations*, Paris, Pearson Education.
- Fourdrignier M.**, 2000. – « Les métiers du domicile » dans **J.-N. Chopart** (dir.), *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*, Paris, Dunod, pp. 111-138.
- Gadrey N., Pelage A., Roquet P., Verley E.**, 2001. – « Les emplois jeunes de la médiation sociale », *Agora débats jeunesse*, 25, pp. 79-98.
- Hatchuel A.**, 1995. – « Les marchés à prescripteurs : crises de l'échange et genèse sociale » dans **A. Jacob, H. Verin** (dirs.), *L'inscription sociale du marché*, Paris, L'Harmattan, pp. 205-225.
- Hély M., Peyrin A., Trouve H., Engels X.** (dirs.), 2006. – *De l'intérêt général à l'utilité sociale ? La reconfiguration de l'action publique entre État, associations et participation citoyenne*, Paris, L'Harmattan.
- Hughes E. C.**, 1958. – *Men and their work*, Glencoe (IL), The Free Press.
- Jeannot G.**, 2005. – *Les métiers flous : travail et action publique*, Toulouse, Octarès.
- Le Bianic T., Vion A.** (dirs.), 2008. – *Action publique et légitimités professionnelles*, Paris, LGDJ.
- Lévy J.**, 2003. – *Quand l'organisation se déplace. Analyse sociologique d'une équipe de modérateurs urbains*, Mémoire de DEA de Sociologie sous la direction de B. Bastard et F. Barthélémy, Paris, Institut d'études politiques.
- Pasquier S., Rémy J.**, 2008. – « Être soi peut-il être professionnel ? Le cas des médiateurs sociaux », *SociologieS*, Théories et recherches : <http://sociologies.revues.org/document1443.html> [consulté le 7 Septembre 2008].
- Pelage A., Demazière D., Gadrey N., Neyrat F., Roquet P., Verley E.**, 2001a. – *Les emplois-jeunes autour de la médiation sociale. Processus de construction sociale et temporelle de ces nouveaux emplois*, Paris, Rapport pour la Dares, ministère du Travail.

- Pelage A., Gadrey N., Roquet P., Verley E.**, 2001b – « Les emplois-jeunes de la médiation sociale. Les effets de la fabrication des emplois sur la construction des activités de travail et des perspectives d'avenir professionnel », Aix-en-Provence, *VIII<sup>e</sup> journées de sociologie du travail*, 21-23 juin.
- Selznick P.**, 1948. – « Foundations of the theory of organization », *American sociological review*, 13, 1, pp. 25-35.
- 1949. – *TVA and the grass roots : a study in the sociology of formal organization*, Berkeley (CA), University of California Press.
- Simmel G.**, 1999. – *Sociologie : étude sur les formes de la socialisation*, Paris, Presses Universitaires de France.
- 2006. – *Le problème de la sociologie et autres textes*, Paris, Éditions du Sandre.
- Thévenot L.**, 1998. – *Texte de présentation du séminaire « Politiques du proche. Entre biens communs et attachements de proximité »*, Paris, Groupe de sociologie politique et morale (GSPM), Ehes, Cnrs.
- Weber F.**, 2000. – « Transactions marchandes, échanges rituels, relations personnelles. Une ethnographie économique après le Grand Partage », *Genèses*, 41, pp. 85-107.
- Wilensky H.**, 1964. – « The professionalization of everyone ? », *American journal of sociology*, 70, 2, pp. 137-158.