



HAL
open science

Médiation et médiateurs sociaux

Didier Demazière

► **To cite this version:**

Didier Demazière. Médiation et médiateurs sociaux : Entre nomination et professionnalisation. Formation Emploi. Revue française de sciences sociales, 2004, 86, pp.13 - 25. hal-01512322

HAL Id: hal-01512322

<https://hal-sciencespo.archives-ouvertes.fr/hal-01512322>

Submitted on 22 Apr 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Médiation et médiateurs sociaux : entre nomination et professionnalisation

Par Didier Demazière*

Avant de désigner un faisceau de tâches particulières, la médiation est une catégorie officielle : l'appellation préexiste à une éventuelle professionnalisation. Celle-ci n'est donc pas l'affaire de professionnels constitués, mais plutôt de multiples acteurs contribuant à la médiation, depuis les prescripteurs jusqu'aux destinataires de l'activité.

Une telle perspective invite à privilégier les analyses du travail dans la sociologie des groupes professionnels.

En France, au cours de la dernière décennie, des activités qualifiées de « médiation sociale » se sont développées. Par ailleurs, elles ont pour partie été transférées de l'univers des rapports entre proches ou des engagements bénévoles au champ professionnel et au marché du travail. Ce basculement constitue en tant que tel un processus de professionnalisation, ne serait-ce que parce que des activités gratuites et volontaires font désormais l'objet d'échanges marchands et d'obligations juridiques. Cette inflexion a été largement soutenue par le dispositif « nouveaux services-emplois jeunes ». Ce dispositif a été lancé en 1997 dans le but de créer 350 000 emplois d'une durée de cinq ans et répondant à des « besoins sociaux émergents, mal couverts ou non satisfaits » (Demazière, Pélage, 2001). De fait, entre 7 à 8 % des emplois-jeunes ainsi créés ont été catalogués, dans le système d'information du ministère de l'Emploi,

* **Didier Demazière** est sociologue, directeur de recherche au CNRS, et directeur du Laboratoire Printemps (Professions-Institutions-Temporalités). Ses thématiques ont longtemps été centrées sur le chômage et l'emploi : parcours biographiques et expériences vécues des chômeurs, actions collectives et mouvements organisés, politiques publiques et travail des professionnels de l'emploi. Dans les années récentes, il conduit des recherches sur les processus de définition, régulation et déplacement des territoires professionnels : à partir d'activités en émergence (médiateurs sociaux), anciennement établies (facteurs de La Poste), mal cernées et problématiques (élus locaux), effectuées sous des régimes de travail dissemblables (contributeurs aux logiciels libres), ou encore exercées sous des statuts hétérogènes (sportifs).

comme relevant de la médiation sociale (Bouygar, Gélot, 2002).

Dans un tel cas de figure, la désignation de l'activité professionnelle devance l'identification de missions spécialisées, puisque la nomination préexiste à la constitution éventuelle d'un groupe professionnel. Cet enchaînement n'est pas isolé, car l'invention de nouveaux intitulés d'emploi constitue désormais une dimension importante de l'action publique. Cette dernière apparaît alors sous un jour nouveau, rénovée ou modernisée ; par exemple, les agents de développement local, chargés de mission ou chefs de projets, se sont multipliés au sein des administrations ou collectivités locales et à leur périphérie. Ces intitulés offrent des terrains à l'analyse sociologique des groupes et des activités professionnels. Mais ces terrains sont bien singuliers ; leur investigation en effet ne peut s'appuyer sur l'existence objectivée – pas seulement dans un nom mais aussi dans la division sociale et morale du travail – d'une profession établie ou d'une occupation reconnue, pour retracer le processus de professionnalisation. Les médiateurs sociaux se différencient des médecins, infirmières, entraîneuses de boîtes de nuit, enseignants, prostituées, musiciens de jazz, avocats, ferrailleurs, chauffeurs-routiers, etc. Ces derniers sont considérés comme des groupes ou des catégories professionnels et ont ainsi un certain caractère d'évidence ; dès lors, ils s'offrent à l'investigation sociologique. Celle-ci peut puiser à des schémas d'analyse et des procédures méthodologiques significativement différents, en particulier selon qu'ils reflètent une « *mise en histoire d'une définition a priori* » (Abbott, 1988) ou qu'ils visent la compréhension du « *drame social du travail* » (Hughes, 1958). Mais dans tous les cas, elle esquisse une reconstitution rétrospective de la professionnalisation, ce qui suppose que l'activité observée bénéficie d'une autonomie relative, ait acquis une certaine visibilité, ait obtenu une légitimité minimale, voire implique que les travailleurs concernés soient parvenus à se coaliser, aient découpé un territoire d'exercice. La production, l'appropriation et la diffusion d'un nom constituent une victoire dans ce combat, et signalent *a minima* la constitution d'un domaine d'expertise.

L'analyse d'activités comme la médiation sociale doit partir d'un autre point de vue, puisque la dénomination n'est aucunement l'indice d'une dissipation des incertitudes qui entourent les contours de ces « *métiers flous* » (Jeannot, 2002). Dans un tel contexte, la professionnalisation est avant tout une

catégorie d'intervention publique (Guitton, 2000) qui ouvre un espace pour la production et la catégorisation d'activités spécifiques ; et au-delà, peut-être, l'identification et la reconnaissance de professionnels de la médiation sociale. Dès lors, les processus de professionnalisation ne peuvent être considérés comme l'ensemble des stratégies distinctives de professionnels pour imposer une définition de leur travail ; de même, les approches en termes de fermeture du marché du travail, supposant que les professionnels soient organisés, ne sont pas adéquates (Labruyère, 2000).

Nous proposons ici de considérer la professionnalisation comme une action collective. Elle implique, au moins potentiellement, les jeunes salariés recrutés pour produire de la médiation, mais aussi les institutions qui les emploient, les responsables hiérarchiques qui les encadrent, les autres professionnels avec qui ils interagissent, les destinataires de leurs interventions, les collectivités supposées en défaut de médiation, les promoteurs administratifs et politiques de ce service. Il s'agit, dans une perspective empirique, de tenter d'identifier les dimensions indispensables à l'analyse de la professionnalisation d'activités douteuses, peu prestigieuses, et fixées au bas des hiérarchies salariales. Bien entendu, cette professionnalisation renvoie, classiquement, à des phénomènes d'autonomie pratique, de reconnaissance sociale et de légitimité politique. Mais ceux-ci ne sont pas articulés dans une action coordonnée appuyée sur une cristallisation minimale d'un groupe professionnel ; en conséquence, ils doivent être observés au cœur de l'accomplissement pratique du travail des acteurs.

Pour cela, nous nous appuyons sur une enquête intensive centrée sur une trentaine de cas d'emplois-jeunes répertoriés comme des médiateurs sociaux. Les intitulés de leur emploi comportaient le terme médiation : agent de médiation et d'information, agent de médiation et de sécurité, médiateur intergénérationnel, médiateur citoyen-neté-prévention, médiateur social, médiateur de quartier, chargé de médiation et de prévention des conduites à risques¹...

¹ Cette enquête a été confiée au laboratoire Printemps par la Dares (ministère de l'Emploi et de la Solidarité). L'équipe de recherche se composait de Didier Demazière, Nicole Gadrey, Frédéric Neyrat, Agnès Pélage, Pascal Roquet, Elise Verley. Pour les résultats complets de cette enquête, voir Pélage et al., 2001.

L'exploitation des dossiers de demande de création d'emploi présentés à l'administration du Travail a permis de vérifier que ces cas présentaient quelques traits communs : les employeurs avaient vocation à gérer les espaces urbains ou collectifs, et les lieux de travail étaient principalement des espaces publics. Chaque fois, une analyse approfondie a été réalisée. Elle était basée sur des entretiens avec le jeune concerné, plusieurs de ses collègues, son tuteur, son employeur, et sur des observations de journées de travail. La présente analyse s'appuie sur un sous-corpus plus homogène de dix-neuf cas ; ces cas participent d'un même genre de médiation, lié aux difficultés rencontrées par des institutions ou autorités publiques pour nouer une relation de service acceptable, du point de vue des règles organisationnelles ou des normes sociales, avec certains de leurs usagers (Wieviorka, 2000). Les jeunes concernés travaillent tous dans les zones de contact entre groupes et collectivités. Il s'agit de prévenir les conflits, de s'interposer le cas échéant, de rendre plus fluides les espaces publics et partagés. Leur mission consiste, peu ou prou, à canaliser des groupes ou individus à problèmes ou à risques et à sécuriser une population avec laquelle ils partagent le même territoire, physique et social.

À l'intérieur de ce cadre, les processus de professionnalisation ont été interrogés en partant du travail des jeunes médiateurs ; celui-ci inclut la production d'un service et les relations avec les personnes bénéficiaires ou ciblées, mais aussi le contexte organisationnel et les relations avec d'autres intervenants et professionnels travaillant dans les mêmes institutions ou dans les mêmes espaces, et encore le cadre contractuel d'emploi et les relations avec les employeurs ou prescripteurs rétribuant leurs activités. Cette perspective permet de prendre en compte la dynamique des interactions entre les jeunes médiateurs et leurs partenaires : cibles affectées de supposés besoins, professionnels potentiellement concurrents, prescripteurs source d'un cadrage de l'activité. Aussi trois dimensions sont explorées, étroitement articulées les unes aux autres : les relations avec la hiérarchie et les modalités de prescription du travail, les relations avec des collègues et professionnels reconnus et les modalités de division du travail, les relations avec les destinataires et usagers et les modalités de réalisation du travail.

SOUS LE REGARD DE LA HIÉRARCHIE

Le cadre juridique et les propriétés du contrat de travail correspondant aux emplois de médiateurs sociaux étudiés (subvention de l'État à hauteur de 80 % du SMIC – salaire minimum interprofessionnel de croissance – pour cinq ans) situent ces emplois dans la nébuleuse des formes salariales atypiques. De plus, comme ils correspondent à une fonction émergente et en création, leur position dans les organisations est problématique, initialement du moins. Enfin, ils sont réservés à des débutants possédant un faible bagage scolaire ou en butte à des difficultés récurrentes d'insertion professionnelle. Cette triple caractéristique, du statut, du travail, des recrues, situe d'emblée les médiateurs dans une position subalterne. Leurs employeurs ou responsables hiérarchiques soulignent d'ailleurs combien ces « jeunes », comme ils disent, sont « inexpérimentés », « débutants », voire « eux-mêmes un peu en difficulté », « pas des pros ». Et ils en tirent argument pour multiplier les procédures et instruments d'encadrement des tâches et de contrôle de leur réalisation. Pourtant, le poids des prescriptions entre en tension avec le flou marquant la délimitation des attributions et des missions confiées à des médiateurs qui travaillent généralement en extérieur et à distance de l'organisation.

Recruter pour un travail incertain

La création d'emplois de médiateurs sociaux s'inscrit dans une démarche d'expérimentation initiée par les pouvoirs publics ; aussi les activités, les missions et les attributions correspondantes sont-elles mal définies, peu formalisées. Cette faible stabilisation est bien visible dans la phase de recrutement des candidats aux postes proposés par des collectivités locales, établissements publics, associations. Ainsi les fiches de postes, quand elles existent, et les conventions signées avec l'État mentionnent des missions en des termes assez vagues : « améliorer le confort des voyageurs », « nouer des contacts avec les jeunes », « assurer une présence dans le réseau par une présence active », « repérer les situations sources de problèmes », « lutter contre l'incivisme », « faire le lien entre la piscine et le quartier. »

« Recrutés comme médiateurs sociaux, ils ignorent ce que cette appellation signifie, quelles activités elle désigne, quel travail elle recouvre »

Au moment de l'entretien d'embauche, les recruteurs se situent dans un registre plus concret : ils présentent le déroulement de l'activité (travailler debout dans le métro, tenir des permanences), décrivent succinctement une tâche particulière (travailler avec les gens du quartier, faire de l'animation avec les adolescents), informent sur les conditions de travail (travail de nuit, horaires tardifs ou par roulement), listent des opérations élémentaires (enregistrer les dégradations dans les halls d'immeuble, distribuer des formulaires administratifs), mentionnent des équipements matériels qui seront fournis (uniformes, talkies-walkies). Mais la plupart attendent que les activités se précisent à travers les manières dont les recrutés feront leur travail : *« c'était un peu flou au départ, et on comptait sur le jeune pour y mettre des choses », « on est parti dans le brouillard, avec l'idée que ça se dégagera en faisant. »* Symétriquement, les jeunes soulignent, souvent avec étonnement, la modestie des informations reçues sur les fonctions dont ils devront s'acquitter et les missions qui leur seront confiées : *« le directeur, il n'est pas rentré dans le vif du sujet », « ils ne m'ont pas dit ce qu'ils attendaient de moi », « quand on demandait en quoi ça consistait, en fait, on nous disait : bon c'est pas trop défini encore. »* Recrutés comme médiateurs sociaux, ils ignorent ce que cette appellation signifie, quelles activités elle désigne, quel travail elle recouvre.

Les modalités de sélection des candidats sont inséparables des incertitudes partagées par les partenaires de la relation d'emploi, mais, en retour, elles contribuent au cadrage, fut-il non explicite, du travail de médiation. Celui-ci ne peut s'appuyer sur des diplômes ou des formations professionnelles spécialisés, aussi le recrutement est-il référé à des attributs personnels. Les discours des employeurs, comme les profils de candidature figurant dans les dossiers administratifs, égrenent un faisceau d'attentes ou d'exigences qui renvoient à des registres comportemental, cognitif, langagier : *« capacité d'écoute, capacité de décision, esprit d'initiative, maîtrise de soi, discrétion, qualités pédagogiques, être sociable,*

savoir affronter des situations difficiles, avoir une bonne élocution, avoir des aptitudes relationnelles. » Si ces énumérations traduisent des tentatives pour expliciter des compétences requises, elles visent aussi à rassurer les employeurs sur les capacités des recrutés à accomplir des activités encore imprécises. Car, en dépit de leur variété, les dispositifs de sélection sont orientés vers le repérage (plus que la sélection qui n'est pas très forte) de jeunes qui inspirent confiance, sur lesquels *« on peut compter »*.

Cette confiance n'est pas seulement le produit d'une interprétation produite par le recruteur en situation de face-à-face ; elle résulte de l'ancrage des opérations de recrutement dans un contexte et des réseaux relationnels locaux. Ainsi la plupart des employeurs, tout particulièrement les associations et les municipalités, s'appuient sur des intermédiaires de proximité, mobilisent des chaînes d'interconnaissance pour recueillir des candidatures. Ils repèrent ainsi des jeunes bénéficiant de formes diverses de recommandation et qui offrent par conséquent certaines garanties d'engagement professionnel. Cela permet de sélectionner des candidats qui possèdent eux-mêmes des qualités territorialisées, lisibles dans leur lieu de résidence, dans leur appartenance sociale, dans leur parcours biographique, dans leur origine ethnique, dans leur enracinement culturel. Ainsi la familiarité avec tel quartier, la connaissance des codes de conduite de tel groupe considéré comme à risques, la proximité avec une population réputée à problèmes, constituent des qualités pertinentes pour les recruteurs, qui sont attestées par l'ancrage territorial local des postulants.

Mais cette proximité et cette familiarité doivent aussi être contrebalancées par une distance relative ; cette distance garantit que les individus ne se confondent pas avec les destinataires du travail de médiation qui va leur être confié. Elle atteste par ailleurs qu'ils pourront gérer et construire cette tension. Deux signaux sont utilisés dans cette recherche de garanties. Le premier renvoie à un certain rapport au statut de jeune : il convient d'avoir *« une maturité suffisante », « un solide sens des responsabilités »*. Ces qualités, associées aux pratiques de recommandation, peuvent être appréciées au cours de l'entretien, à partir d'indices comme le fait de vivre en couple, ou plus encore d'avoir des enfants, ou d'avoir exercé des activités d'animation ou d'encadrement d'enfants ou d'adolescents. Bref, il s'agit d'être débarrassé des attributs juvéniles, ou plutôt prétendus tels ; ainsi, la

quasi-totalité des jeunes médiateurs sont âgés de 24 ans ou plus. Le second type de signal est le niveau de formation ; il n'est pas recherché en tant que garant de savoir-faire, la spécialité important peu, mais comme l'indice de cette distance culturelle et sociale relative par rapport aux populations dont les rapports aux conventions et aux normes justifient des activités de médiation. Les attributs scolaires comptent peu pour eux-mêmes, car les savoirs scolaires ne sont pas pertinents. Ils sont effacés par des savoirs biographiques, ni codifiés ni reconnus, mais incorporés, issus des appartenances sociales et des inscriptions territoriales. Aussi, les emplois de médiation sociale ne sont pas définis en référence à des normes scolaires mais plutôt à des « *savoirs du proche* » (Boltanski, Thévenot, 1991) ; ces savoirs dépendent de l'inscription dans un univers de vie singulier, et relèvent autant, sinon plus, du registre familial que du registre professionnel.

Prescrire et contrôler un travail à distance

Si les activités de médiation sociale échappent largement à la description et à la prescription, elles sont pourtant organisées en vue d'améliorer les services produits par les institutions qui opèrent les recrutements. D'ailleurs, des problèmes à résoudre ont été identifiés, comme les tensions avec certains usagers au guichet, la dégradation d'espaces publics ou collectifs, la détérioration de la sécurité de résidents ou de voyageurs, la distension des relations entre occupants d'un même territoire, la formation de groupes transgressant des normes communes, etc. À cet égard, l'embauche de médiateurs sociaux est souvent justifiée par la mobilisation de diagnostics confiés à des experts, de relevés d'incidents, de comptages statistiques, de mesures diverses de l'intensité ou de l'ampleur des problèmes. Ces argumentaires outillés ne disent pas ce que le médiateur va faire, mais ils orientent son travail dans une certaine direc-

« Ainsi la médiation sociale est d'abord décrite comme un résultat à atteindre, comme une performance et non une activité »

tion, définissent des cibles, assignent des objectifs prioritaires, et même incorporent des indicateurs d'efficacité. Ainsi la médiation sociale est d'abord décrite comme un résultat à atteindre, comme une performance et non une activité.

Le caractère flou du travail confié aux médiateurs est contrebalancé par le pilotage de leur activité à l'aide d'indicateurs de résultats et d'efficacité. Il incombe d'ailleurs aux jeunes médiateurs d'enregistrer des informations et de les faire remonter auprès de leur hiérarchie, chaque semaine et parfois chaque jour. Cela permet à des bailleurs sociaux, des sociétés de transport, des équipements collectifs, de répertorier et mesurer des troubles, dégradations, agressions, nuisances de toutes sortes, en vue d'obtenir une présence renforcée de la police ou des soutiens financiers des collectivités locales. Parallèlement, les activités des médiateurs sont décomptées régulièrement, du moins les tâches qui peuvent être aisément identifiées et détachées du flou qui caractérise leur travail : visites d'appartements consécutives à des plaintes de locataires, interventions dans des conflits de voisinage, dossiers distribués à des usagers, passages dans des lieux spécifiés, montées dans les autobus d'une ligne de transport, etc. Ces comptages visent à contrôler des activités qui non seulement sont peu précises, mais qui se déroulent principalement à l'extérieur de l'organisation, à distance des lieux de travail des autres agents. Aussi une forte prescription s'instaure, qui ne porte pas sur les tâches à réaliser (comment réagir aux comportements perturbateurs, comment résoudre une dispute entre voisins, comment ramener le calme dans un lieu public, comment gérer la réclamation véhémement d'usagers, etc.) mais sur les itinéraires à suivre, sur les espaces d'intervention, sur le rythme des rondes, bref sur l'organisation spatiale et temporelle de la journée de travail.

Le travail proprement dit est saisi à partir d'indicateurs directement destinés à évaluer l'efficacité des médiateurs sociaux, voire même leur contribution à l'amélioration des performances de l'organisation. Nombre d'employeurs enregistrent les évolutions d'incidents que la présence de médiateurs est supposée infléchir : loyers impayés, actes de vandalisme, fraudes au titre de transport, marginaux présents dans les zones commerçantes, altercations avec des guichetiers, etc. L'analyse des évolutions de ces indicateurs conduit parfois à réorienter les inter-

ventions des médiateurs, soit en les déplaçant vers de nouveaux lieux, soit en les recentrant sur certaines missions, soit en leur attribuant d'autres obligations. Ainsi, des médiateurs dans un réseau de transport urbain ont été chargés de procéder à des « vérifications préventives des titres de transport », ce qu'ils considèrent comme incompatibles avec leur travail de médiation (« *notre métier c'est pas de lutter contre la fraude, mais contre l'insécurité* »). La distance est souvent grande entre les indicateurs d'efficacité pertinents pour la hiérarchie, et les indices que les médiateurs considèrent comme pertinents pour juger l'utilité de leur travail. Les médiateurs privilégient un registre relationnel : ils mentionnent les attitudes des gens à leur égard, les sourires, encouragements, remarques, remerciements, petits échanges. Ils situent leur utilité par rapport aux populations qu'ils côtoient sur le terrain plus que par rapport aux finalités des organisations qui les emploient.

À la faible visibilité de leur travail de terrain, en dépit d'un contrôle assez strict, s'ajoute la distance entre la conception de leur efficacité imposée par la hiérarchie et la définition de leur utilité défendue par eux-mêmes. Ces distorsions traduisent l'absence de mandat clair et explicite, mais aussi la faible intégration des médiateurs sociaux dans l'organisation du travail. Cela conduit à examiner les territoires professionnels des médiateurs par rapport à ceux des salariés qui remplissent, dans les mêmes institutions, des fonctions plus classiques.

DANS L'OMBRE DE PROFESSIONNELS RECONNUS

Le travail des médiateurs sociaux s'inscrit au sein d'organisations et de situations dans lesquelles interviennent d'autres catégories de professionnels : policiers, agents d'accueil, gardiens d'immeubles, contrôleurs, travailleurs sociaux, animateurs sportifs, etc. Ces derniers sont des professionnels reconnus dans la mesure où ils ont suivi un cursus de formation spécialisée, ont établi des modalités particulières d'intervention, se réfèrent à des règles éthiques et déontologiques spécifiques, bénéficient d'une protection légale ou réglementaire de leur juridiction, autant d'attributs qui font défaut aux médiateurs. En situation d'infériorité relative, ces derniers sont contraints d'ajuster leurs conduites en fonction de prérogatives et territoires conquis par des profession-

nels mieux installés. Il leur faut assembler des activités délaissées et les articuler de manière à pouvoir leur attribuer une signification. Mais cette tâche est rendue malaisée par leur vulnérabilité. Aussi sont-ils en permanence exposés à des risques de cantonnement dans des fonctions auxiliaires, de rétrécissement de leurs attributions, de délégation des tâches dévalorisées, de dénégaration de leurs aspirations au professionnalisme.

■ Autonomie réduite et mandat limité

L'observation du travail des médiateurs révèle qu'ils travaillent dans des espaces spécifiques, non clairement délimités par des enceintes institutionnelles, mais ouverts ou semi-ouverts (des rues, des gares, des réseaux de transport, des halls d'accueil). Ils y interviennent seuls ou en groupes, mais toujours entre eux, ce qui marque l'autonomie et la spécificité de la médiation par rapport à d'autres modes d'intervention dans ces espaces publics. Néanmoins, ces derniers ne sont pas réservés à leur travail exclusif ; ils sont en effet préalablement investis par d'autres professionnels dont les attributions ont été fixées antérieurement et sont plus précises : policiers dans les rues, contrôleurs dans les transports, animateurs dans les quartiers, concierges et gardiens dans les immeubles collectifs, agents d'accueil et guichetiers dans les administrations. Cette coexistence n'implique pas forcément de coprésence et *a fortiori* de coopération. Elle pose donc des problèmes de délimitation des territoires professionnels, tout particulièrement ceux des médiateurs sociaux puisqu'ils sont les arrivants les plus récents et assument des missions nouvelles et imprécises.

Les médiateurs sont inscrits dans une division du travail antérieure à leur arrivée, et d'autant plus solide qu'ils n'ont pas bénéficié d'un mandat explicite. Les tâches qui leur sont réservées s'inscrivent au sein de chaînes de traitement dans lesquelles ils interviennent en amont, comme pour préparer ou faciliter le travail des professionnels déjà en place, comme pour les soulager. Ainsi dans un office HLM (habitation à loyer modéré), les médiateurs de quartier préparent les conciliations amiables entre résidents (enquête de voisinage, lettre de convocation, rappel des « faits » en début de séance), quand leur chef de service gère la rencontre des protagonistes (organisation des tours de parole, formulation des solutions, négociation

avec les parties) et réalise la médiation proprement dite. Dans certains cas, la délimitation du périmètre d'activité des médiateurs apparaît comme le résultat de stratégies de professionnels qui s'efforcent de circonscrire leur champ d'action en les cantonnant dans des tâches restreintes. Ainsi dans une Caisse d'allocations familiales, les médiateurs ont été chargés du « pré-pré-accueil » des prestataires. Leur rôle consistait à prévenir les conflits en calmant les usagers agressifs ou énervés, mais ils n'avaient pas l'autorisation de renseigner les allocataires. Et il leur a été interdit, sur pression du personnel, de distribuer les formulaires et imprimés ou d'aider à remplir les dossiers, toutes tâches qui relèvent des prérogatives du « pré-accueil », assuré par des agents titulaires. Ces médiateurs disposent donc de ressources organisationnelles extrêmement limitées pour désamorcer les conflits à l'entrée de l'institution ; ils n'ont que leur propre force de persuasion et leur propre expérience pour « *calmer le jobard* » (Goffman, 1952).

Cette situation est assez archétypale ; contrairement à la plupart des professionnels qui travaillent dans les mêmes institutions et les mêmes lieux, les médiateurs sociaux sont dépourvus de toute accréditation. Les actes qu'ils sont autorisés à accomplir sont en nombre limité, mobilisent peu d'équipements institutionnels, et, finalement, n'engagent que faiblement l'institution. Les médiateurs ne détiennent guère de pouvoir de sanction puisqu'ils ne délivrent pas de prestations ou de biens, et ils ne disposent guère de capacités de contrainte puisqu'ils ne sont pas assermentés. Ils sont engagés dans un travail de persuasion vis-à-vis des individus et groupes qui ne se conforment pas aux normes attendues. Si cela peut, nous le verrons plus loin, constituer un atout en situation, cela traduit aussi une position d'infériorité par rapport aux professionnels détenteurs d'une parcelle de l'autorité de l'institution qui les emploie. Dépourvus de licence exclusive comme de mandat explicite, ils sont obligés de se loger dans les interstices laissés libres par les activités des autres.

Ils ne sont pas pour autant dépourvus de toute marge de manœuvre pour se positionner par rapport à d'autres professionnels, comme le montre le soin que les médiateurs de rue (travaillant dans les artères des villes, dans les centres commerciaux, dans les parcs urbains, dans certains quartiers dits difficiles) mettent pour rester à l'écart des interventions policières et s'en différencier (« *il ne faut pas nous confondre* »,

« *si on est pris pour des flics, c'est fini* »). Il ne s'agit pas seulement d'une rhétorique défendue face au sociologue, mais d'exigences formulées auprès d'employeurs ayant tendance à rapprocher la médiation de la sécurité publique et de la lutte contre les petits délits. D'autres, travaillant dans les réseaux de transport collectif, ont été contraints d'assurer des tâches de contrôle des billets qu'ils jugent contradictoires avec leur mission de prévention et intenables car ils ne peuvent verbaliser les contrevenants. Ils tentent alors de minimiser cette activité, tout en rappelant régulièrement aux usagers avec qui ils nouent des contacts l'obligation d'acheter un titre de transport. Le tracé d'un territoire professionnel pertinent, c'est-à-dire ayant un sens pour les médiateurs, mais aussi pour leurs interlocuteurs (autres professionnels et populations destinataires de leur activité), est un enjeu décisif, qui peut être éclairé par les rapports noués dans les situations de travail avec les autres professionnels reconnus.

Conflits de territoires et division du travail

Les médiateurs sont placés dans une position d'auxiliaires, et ceci dans des contextes organisationnels et d'activité fort divers. Rien d'étonnant alors qu'éclatent des conflits portant sur la définition de leurs activités. Deux cas de figure se présentent ici, qui correspondent à des relations déséquilibrées avec certains professionnels : le premier consiste à reporter sur les médiateurs des tâches considérées comme ingrates ou dévalorisantes ; le second consiste à leur confisquer des tâches jugées inversement comme plaisantes ou gratifiantes. Ainsi les médiateurs des transports en commun ont pour consigne de solliciter les agents d'ambiance et de sécurité (salariaiés permanents de la compagnie) quand ils ne parviennent pas à obtenir le respect du règlement de la part de tel ou tel usager. Des situations diversifiées peuvent se présenter : des voyageurs qui bloquent la fermeture des portes automatiques des rames de métro, des usagers qui fument dans les zones non-fumeurs, des groupes qui dansent dans les stations, des SDF (sans-domicile-fixe) qui font la manche, des individus qui importunent les voyageurs, etc. Or la légitimité du recours aux professionnels détenteurs d'une autorité et d'un pouvoir coercitif est contestée par ces derniers quand les

« *Inscrite dans une division du travail peu explicite, la médiation tend à se diluer au contact d'activités professionnelles mieux établies et plus pérennes* »

gêneurs sont des groupes de jeunes qui jouent la provocation en diffusant de la musique à forte puissance ou des SDF en état d'ébriété, c'est-à-dire quand les médiateurs sont considérés comme proches des récalcitrants ou quand ceux-ci sont plus proches de l'abjection. Alors les professionnels tentent d'imposer, dans un registre interpersonnel et non institué, une délégation de ces tâches les plus dévalorisées aux médiateurs, en

protestant auprès d'eux en cas de demande d'intervention jugées inutiles ou illégitimes.

Dans l'autre cas de figure, polaire, les médiateurs sont dessaisis d'une activité que certains professionnels jugent non seulement compatible avec leur activité, et, plus, composante légitime de leur métier. Ainsi des médiateurs de rue travaillant dans un quartier périphérique, ayant perçu l'importance de la consommation de drogue, ont mis en place un système d'échange de seringues avec les toxicomanes. Mais ils ont été dépossédés de cette activité par des travailleurs sociaux qui sont parvenus à la transférer dans le club de prévention en faisant valoir auprès de l'administration locale et de la municipalité leur professionnalisme et leur déontologie professionnelle. Ainsi, selon les cas, les relations avec les professionnels établis, reconnus, en quelque sorte incontestables, dessinent des mouvements de sens contraire, allant de la délégation à l'appropriation de certaines tâches. Elles sont symptomatiques de la fragilité des territoires de la médiation sociale, dont le périmètre est soumis à des ajustements imposés, tantôt informels tantôt officialisés. Elles indiquent aussi que les médiateurs ne sont pas considérés par les intervenants qu'ils côtoient durant leur activité comme des pairs détenteurs à bon droit d'une professionnalité.

Inscrite dans une division du travail peu explicite, la médiation tend à se diluer au contact d'activités professionnelles mieux établies et plus pérennes. L'appellation « médiateurs » n'est d'ailleurs pratiquement pas utilisée dans les relations de travail ; à l'inverse, l'expression « emploi-jeunes » est beaucoup

plus mobilisée, aussi bien dans les interactions entre professionnels reconnus, qui affirment ainsi une distance symbolique, que dans les contacts avec les médiateurs, où cet étiquetage peut être formulé sur le ton de la raillerie bonhomme ou du mépris à peine voilé. À l'opposé, les jeunes concernés rejettent cette dénomination, qu'ils associent à des expressions comme « *sous-fifres* » ou « *n'importe quoi* ». Ils l'interprètent comme un renvoi à une condition sans valeur de débutant sans expérience, une absence de reconnaissance de leur travail, un déni d'utilité, une accusation d'incompétence. Ce n'est pas seulement leur statut d'emploi qui contribue à rendre délicate l'intégration des médiateurs sociaux dans une division du travail bien orchestrée par des logiques institutionnelles et professionnelles. C'est aussi leur activité qui n'est pas descriptible, et qui, se heurtant à des pratiques plus établies et instituées, peut les repousser vers leur condition de jeune et leur dénier toute qualité professionnelle, en premier celle, imprécise et flottante, de médiateur. Une anecdote rapportée par une équipe travaillant dans le métro suggère que ce déni peut aller jusqu'à une disqualification explicite et publique, les stigmatisant comme déviants : alors qu'un supérieur hiérarchique leur a demandé de placarder des affiches dans les stations, ils ont été interpellés à travers les hauts-parleurs installés sur les quais et une équipe de sécurité a été dépêchée sur les lieux pour faire cesser par la force ce qui était perçu comme un affichage sauvage.

L'articulation du travail de médiation avec les missions de professionnels établis apparaît singulièrement difficile, non seulement parce que le territoire des médiateurs est vulnérable et soumis à des ajustements imposés, mais aussi parce qu'il n'est pas reconnu comme un espace professionnel particulier et significatif. De fait, le travail de médiation apparaît peu visible, ni connu ni reconnu. Cela invite à approfondir l'analyse de la professionnalisation, problématique, en la centrant sur les relations avec les destinataires et usagers et les modalités de réalisation du travail.

■ AU CONTACT DES POPULATIONS

Les relations des médiateurs avec les destinataires de leur activité leur fournissent des ressources pour (re)définir leur situation ; elles dégagent en effet un espace où ils peuvent se penser comme profession-

nels et être reconnus comme tels. Leurs interventions sont souvent déclenchées par des incidents ou des dysfonctionnements, dont les manifestations sont très hétérogènes et les conditions et rythmes d'apparition peu prévisibles. Elles exigent par conséquent un ajustement aux particularités de chaque problème, la prise en compte des coordonnées sociales de chaque cas, l'adaptation à la singularité de chaque personne engagée dans la situation. Pour effectuer ce travail, les médiateurs s'appuient sur leur expérience de terrain pour inventer des bricolages et fabriquer des routines, quitte à cultiver des pratiques dérogatoires ou clandestines. Ces savoir-faire, qui sont parfois des secrets professionnels qui ne s'ébruient et ne s'échangent qu'entre pairs, constituent une base pour affirmer la spécificité de leur travail et se considérer comme des professionnels aptes à gérer des situations difficiles. Ainsi la relation de service alimente une professionnalisation que les médiateurs eux-mêmes peinent à formuler en l'absence d'un discours institué valorisant le métier de médiateur ; cette professionnalisation demeure peu visible et cantonnée aux scènes dans lesquelles le travail est accompli.

Bricoler en situation : une attitude professionnelle

Le travail des médiateurs est fait de rencontres et de contacts avec des individus et groupes qui sont les destinataires potentiels de leur activité. Ainsi la médiation sociale peut être considérée comme une relation de service, située aux franges de services publics et des métiers classiques afférents. Mais elle présente pourtant de fortes particularités au niveau des relations nouées avec les usagers, ou supposés tels. La notion d'usager est ici mal adaptée, car trop étroite et trop cadrée : elle implique qu'un service bien identifié soit fourni par des professionnels reconnus (conseillers professionnels, chauffeurs par exemple) dans un cadre institutionnel établi ; elle suppose également que les bénéficiaires du service lui attribuent une valeur en rétribuant le prestataire (services marchands tels les transports collectifs) ou en retirant des avantages personnels (services non marchands dispensateurs de prestations diverses). Or la production de médiation sociale déborde du cadre de cette configuration relationnelle ; au point que le repérage des destinataires du service est souvent problématique, quand l'identification du service, et *a*

fortiori la reconnaissance de sa valeur par les destinataires, l'est tout autant.

La médiation sociale est dirigée vers deux types de cibles bien distinctes. Le premier type concerne les individus et les groupes désignés comme des fauteurs de troubles ou de dégradation du service parce que leurs comportements ne sont pas ajustés aux attentes institutionnelles : c'est le cas des personnes agressives canalisées vers un guichet de premier accueil tenu par des médiateurs, des résidents engagés dans des conflits de voisinage, des personnes qui s'installent dans les stations de métro, des groupes aux attitudes agressives dans les rues ou les parcs publics, etc. À ces cibles directes s'ajoutent des cibles indirectes, constituées par l'ensemble de la population qui fréquente l'institution, le réseau, l'espace dans lesquels interviennent les médiateurs, améliorant la sécurité, la convivialité, la qualité de ces cadres de vie : c'est le cas des allocataires ordinaires d'une administration, des habitants d'immeubles collectifs exposés aux nuisances du voisinage, des voyageurs utilisant les transports en commun, des gens qui déambulent dans les artères et espaces urbains, etc.

Avec les premiers, les médiateurs nouent des contacts à leur propre initiative, sur le mode de l'intervention plus ou moins dictée par l'urgence. Il s'agit de normaliser la situation en usant de diplomatie, faisant la morale, calmant le jeu, improvisant une conciliation. Ces cibles directes sont peu enclines à reconnaître la valeur d'un service de médiation qu'elles subissent. Avec les seconds, les interactions résultent d'une interpellation du médiateur auprès duquel on recherche une information ou une aide ponctuelle (un ticket coincé dans une machine par exemple). Les relations sont moins fréquentes, plus brèves, et de faible intensité, sauf si le médiateur est sollicité sur le registre de la plainte par une personne qui estime subir une injustice et demande réparation. Mais dans la plupart des cas, les cibles indirectes n'entrent pas en relation avec les médiateurs sociaux, voire ne les perçoivent pas ou ignorent quelle est leur fonction, donc apprécient mal le service rendu.

L'accompagnement de médiateurs sur le terrain, au cours de leur journée de travail, a mis en évidence de fortes variations des fréquences et rythmes des interactions avec la population, même pour un poste donné. Cela montre que leur travail doit beaucoup aux réactions à l'événement, à l'incident, à la situation critique, c'est-à-dire à la sollicitation explicite ou

implicite. Ces invites entraînent des changements de registre d'action parfois très rapides, obligeant les médiateurs à passer de l'accueil de la plainte ou de récriminations exprimées dans des tonalités très disparates à l'intervention destinée à restaurer la tranquillité d'un lieu, au réconfort de victimes de nuisances, à la mise au pas d'auteurs de dégradations, etc. Selon le contexte, les situations rencontrées, et les moments de la journée, l'activité des médiateurs se déplace entre les métiers du social, de la sécurité, de l'accueil, de l'aide psychologique (Collard, 2001). L'activité des médiateurs est composée d'alternance de périodes de calme relatif interrompu par le surgissement de problèmes réclamant une intervention ou de demandes à prendre en charge. Il n'est alors pas étonnant de constater qu'ils privilégient, au cours des entretiens sur leur travail, ces moments forts, ces faits marquants.

C'est aussi une façon de dire que la médiation est bien un travail relationnel, qui s'effectue en situation. Un travail lourd à porter aussi, d'autant plus lourd que les médiateurs ne sont pas outillés, et sont contraints d'inventer, tester et ajuster des méthodes personnelles pour affronter des situations difficiles. En effet, ils ne disposent pas de protocoles d'intervention ou procédures qui pourraient guider leurs actions. Leur institution d'appartenance, dans laquelle ils occupent une position périphérique, ne leur a pas fourni les équipements adéquats (simplement un uniforme dans certains cas). C'est donc dans leur expérience personnelle qu'ils doivent puiser ; ce sont leurs propres savoirs, privés et localisés, qu'ils doivent mobiliser. Les interactions situées sont réglées par des bricolages variés qui leur permettent de s'en sortir ; ces bricolages cristallisent, *in fine*, ce que certains nomment une « attitude professionnelle ». Celle-ci renvoie au bout du compte à une conception partagée et produite collectivement de l'activité, dans la mesure où les médiateurs travaillent en équipe, échangent sur les incidents et événements qui émaillent leurs journées, partagent leurs expériences pratiques, leurs déboires et leurs réussites.

Ces bricolages sont incessants, et leur diversité peut être illustrée par trois cas bien différents. Le premier correspond à une stratégie de double jeu instaurant une complicité avec des individus qui transgressent les normes institutionnelles. Faute d'avoir une autorité, un poids, pour déloger des SDF des stations de

« les pratiques des médiateurs se construisent à partir des paramètres des situations qu'ils rencontrent et de leurs ressources personnelles »

métro, des médiateurs jouent sur la sensibilité de leurs interlocuteurs et proposent un arrangement destiné à préserver des intérêts communs, sur le mode du « pas vu pas pris » : ils leur demandent d'accepter de sortir de la station quand ils passent, faute de quoi ils risqueraient de perdre leur emploi puisqu'ils sont « payés pour ça », et les autorisent implicitement à

regagner leur place après leur passage. Le deuxième cas correspond à une stratégie de secret professionnel consistant à ne pas diffuser des informations acquises accidentellement, afin de ne pas durcir la situation. Au cours des relations nouées avec des bandes de jeunes, des médiateurs entendent des propos relatant des délits, vols, exactions, mais ils « ferment les oreilles » d'une part pour préserver un climat de confiance sans lequel ils ne pourraient plus travailler avec ces jeunes ; d'autre part pour ne pas être stigmatisés comme des « balances ». Le troisième cas correspond à une stratégie de transgression du droit consistant à opter pour une gestion domestique de situations d'urgence. Ainsi des médiateurs travaillant de nuit dans un quartier de grands ensembles prennent immédiatement en charge les enfants qui ont été mis à la porte par leurs parents ou qui ont fugué : en les hébergeant pour la nuit ou en sollicitant d'autres habitants qui forment un réseau informel d'entraide d'urgence, ils peuvent tenter au plus vite une médiation entre parents et enfants. Ces exemples, mais d'autres auraient pu être fournis, révèlent combien les pratiques des médiateurs se construisent à partir des paramètres des situations qu'ils rencontrent et de leurs ressources personnelles. Ces jeux avec les règles sont autant de signes que les médiateurs bricolent et inventent leur travail sur le terrain.

Un service relationnel,
et un « métier » sans nom ?

Le travail des médiateurs est soumis aux incertitudes des situations qu'ils rencontrent. Il comporte égale-

ment une part de risque car ces situations peuvent être menaçantes pour leur intégrité physique, ou éprouvantes sur le plan psychologique. C'est pourtant bien sur les relations qu'ils tissent ou qui leur sont imposées que les médiateurs fondent le

« *C'est sur les relations qu'ils tissent [] que les médiateurs fondent le sens de leur travail et conçoivent leur utilité* »

sens de leur travail et conçoivent leur utilité. Sources de reconnaissance, elles sont aussi au cœur de la différenciation par rapport aux professionnels qu'ils côtoient. En effet, ceux-ci sont renvoyés du côté d'une relation codifiée et inscrite dans des protocoles de traitement, dépersonnalisée et routinisée, prescrite et instrumentale. Par contraste, la relation de médiation est caractérisée par des traits inverses : il faut sentir les personnes et s'y adapter, il faut s'impliquer personnellement et se remettre en cause, il faut écouter et gagner la confiance pour espérer faire évoluer les choses. Nombreux sont ceux qui soulignent la spécificité de leur posture, toujours caractérisée par une tension entre proximité et distance avec les gens, entre compréhension et contrainte, entre écoute et persuasion : « *on arrive à se fondre dans la masse, mais en faisant part de notre morale* », « *les gens viennent nous voir parce qu'on les écoute, mais quand il faut les remettre en place on le fait aussi* », « *c'est pas la peine de faire monter la sauce, tout en sachant qu'on est là pour les faire partir* », « *il faut que le bordel arrête, ça c'est sûr, alors si tu veux tu dois faire que les gens ne se braquent pas.* »

Parce qu'elle n'est pas enchâssée dans un script administratif ni prescrite par un protocole codifié, la relation avec les gens est particulièrement éprouvante ; elle nécessite un engagement de sa propre personne : il faut « *sentir les coups* », « *renifler les gens* », « *juger d'un coup d'œil* ». Si quelques-unes des personnes rencontrées expriment leur saturation, souvent renforcée par la déception générée par l'étroitesse des perspectives de stabilisation professionnelle, les autres expriment la satisfaction d'accomplir ces tâches, et en ressentent même une certaine fierté. L'exploration et l'expérimentation des spécificités de la dimension relationnelle de leur travail sont aussi l'occasion de découvrir des références professionnelles que l'appellation de leur

emploi n'avait pas évoquées initialement. Car ces références sont étroitement liées aux exigences et contextes pratiques de l'activité. Elles sont aussi la découverte de soi-même, d'aptitudes et de compétences personnelles.

Reste la difficulté pour les jeunes médiateurs à rendre lisible et visible leur travail, à le mettre en mots pour le faire exister pour autrui, à lui trouver un langage pour le faire connaître et reconnaître. Sur ce plan, les difficultés d'expression sont récurrentes, et la dénomination « médiation sociale » leur apparaît ambiguë ; elle a été utilisée sans recouvrir de signification partagée et légitime, alors même que l'expérience pratique fait surgir un travail ayant un sens, formant un tout cohérent, vécu comme un véritable métier. Néanmoins, parmi les termes que les jeunes utilisent pour se désigner, c'est médiateur (et ses dérivés) qui revient le plus souvent, dans une distance explicite et parfois démonstrative avec des appellations professionnelles consacrées désignant d'autres salariés qui n'effectuent pas le même travail (assistants sociaux, agents de sécurité, gardiens d'immeuble, policiers...). Cet usage renvoie peut-être au caractère officiel, ou du moins établi, du terme médiation ; mais il permet aussi aux jeunes de valoriser leur travail, en soulignant l'importance qu'ils accordent à la dimension relationnelle de leurs activités. Car si celles-ci sont instables, composites, éclatées, mais aussi prescrites, contrôlées, évaluées, du moins ont-elles fait émerger des références professionnelles fortes : un goût pour la relation, tout particulièrement pour une relation de service hybride, faiblement instituée, peu cadrée, marquée par une ambiguïté relationnelle, et, précisément, intéressante et féconde pour cela. Leurs expériences de la médiation sociale ont d'abord cette signification subjective, celle de la découverte, de l'expérimentation et de la mise en œuvre d'un certain type d'activité professionnelle. Certes, ces références ne sont pas facilement nommables par un nom de métier établi et reconnu, et c'est pourquoi le terme de médiation est repris aussi fréquemment. Mais elles témoignent d'une revendication à se professionnaliser, à devenir des professionnels ; cette revendication est d'ailleurs indissociable de la recherche de conditions d'emploi stabilisées et d'une position statutaire plus assurée.

* *
*

« le travail de médiation demeure invisible, reste inconnu et non reconnu, en dehors des scènes particulières et localisées où il est accompli »

Bien que l'enquête empirique ait été resserrée autour de cas assez homogènes, elle révèle que la promotion, et même l'imposition, du label « médiation sociale » n'a pas débouché sur la définition d'un ensemble bien cerné et stabilisé de tâches. Cette dénomination a gardé une signification incertaine et problématique. Elle n'a guère été appropriée par les acteurs engagés dans le champ d'action qu'elle désignait, sinon par les jeunes salariés directement chargés

de ce travail. Ces failles dans la catégorisation sociale sont autant de traces d'un processus de professionnalisation mitigé ou inachevé. D'un point de vue méthodologique, le caractère embryonnaire de ce processus a offert une opportunité d'identifier des dimensions qui sont généralement emboîtées et intriquées quand une activité professionnelle est autonomisée, organisée et reconnue. Car le regard analytique a pu alors être déplacé vers les contextes d'action et les systèmes de relations dans lesquels les travailleurs sont inscrits et auxquels ils participent. Dans le cas de la médiation sociale, trois ensembles de constats, plus ou moins affirmés ou accusés selon les cas, ont été dressés : la relation avec les destinataires (directs ou indirects) de l'activité, constitue bien un espace de production de

signification et un espace d'identification ; la relation avec les membres de l'organisation de travail, appartenant à l'encadrement ou occupant d'autres fonctions répertoriées, est source de subordination et de limitation drastique du territoire d'intervention ; la relation avec l'employeur et le promoteur de l'emploi est polarisée entre l'incertitude récurrente sur la définition du travail et le contrôle des résultats obtenus. La dynamique de professionnalisation demeure problématique, en raison des décalages persistants entre ces registres ; ceux-ci s'avèrent faiblement articulés et le plus souvent déconnectés les uns des autres, de sorte que le travail de médiation demeure invisible, reste inconnu et non reconnu, en dehors des scènes particulières et localisées où il est accompli.

De manière plus générale, ces trois dimensions apparaissent incontournables pour l'analyse de l'affirmation et du fonctionnement d'activités peu prestigieuses, modestes, fixées au bas des hiérarchies (Hughes, 1970). Leur professionnalisation peut être considérée comme un processus d'identification et de légitimation qui articule trois composantes de l'activité professionnelle : les relations de service et la satisfaction de besoins suffisamment criants et pressants ; les relations de travail et l'alliance avec des groupes professionnels installés et mieux établis ; les relations d'emploi et l'officialisation de missions explicites sanctionnant la singularité et l'utilité des activités concernées. Aussi une telle perspective invite-t-elle à octroyer une place plus centrale aux analyses du travail dans la sociologie des groupes professionnels. ■

Bibliographie

Abbott A. (1988), *The system of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*, Chicago, Londres, The University of Chicago Press.

Boltanski L., Thévenot L. (1991), *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.

Bouygard F., Gélot D. (éds) (2002), *Nouveaux services emplois-jeunes : regard à mi-parcours*, Paris, La Documentation française.

Collard D. (2001), « Activités et emplois de médiation sociale en gare, quelles pratiques et quelles

compétences ? », *Informations Sociales*, n° 92, pp. 32-41.

Demazière D., Pélage A. (2001), « Mutations de la construction de l'insertion professionnelle. Le cas du dispositif "emplois jeunes" », *Éducation et Sociétés*, 7/1, pp. 81-94.

Goffman E. (1952) trad. fr. 1989, *Calmer le jobard : quelques aspects de l'adaptation à l'échec*, Coll. « Le parler frais d'Erving Goffman », Paris, Minuit, pp. 277-300.

Guittou C. (2000), « La professionnalisation, nouvelle catégorie de l'intervention publique. L'exemple du programme "nouveaux services-nouveaux emplois" », *Formation Emploi*, n° 70, pp. 31-42.

Hughes E.C. (1958), *Men and their work*, Glencoe, The Free Press.

Hughes E.C. (1970), trad. fr. 1996, « Métiers modestes et professions prétentieuses : l'étude comparative des métiers », in Hughes E.C., *Le regard sociologique. Essais choisis*, (Textes rassemblés et présentés par Chapoulie J.-M.), Paris, Éditions de l'EHESS, pp. 123-135.

Jeannot G. (2002), *Les métiers flous : travail et action publique*, LATTTS, 233 p.

Labruyère C. (2000), « Professionnalisation : de quoi parlent les chercheurs, que cherchent les acteurs ? », *Formation Emploi*, n° 70, pp. 31-42.

Pélage A., Demazière D., Gadrey N., Neyrat F., Roquet P., Verley E. (2001), *Les emplois-jeunes autour de la médiation sociale. Processus de construction sociale et temporelle de ces « nouveaux emplois »*, Laboratoire Printemps, 143 p.

Wieviorka M., (dir.) (2000), *La médiation. Une comparaison européenne*, Délégation Interministérielle à la Ville.

Résumé

Médiation et médiateurs sociaux : entre nomination et professionnalisation

par Didier Demazière

La médiation sociale est une appellation professionnelle récente, produite par les pouvoirs publics, en particulier dans le cadre du programme « nouveaux emplois et nouveaux services » ou « emplois-jeunes ». Ce processus d'imposition d'une catégorie professionnelle invite à analyser les traductions de cette dénomination en activités et, ce faisant, à interroger la production éventuelle d'un groupe professionnel. Cet article rend donc compte des modalités de formalisation, d'explicitation, de mise en œuvre et de réalisation du travail des médiateurs. Trois dimensions sont explorées : les relations avec la hiérarchie, avec des professionnels reconnus, et enfin avec les destinataires et usagers. En raison de décalages persistants entre ces registres, la dynamique de professionnalisation, annoncée comme un objectif prioritaire du dispositif, apparaît problématique et défaillante. Ces décalages rendent le travail de médiation invisible en dehors des scènes particulières où il est effectué.