



Réflexion partagée des services de l'État sur les fonctions de médiation

Les préfets de département responsables de la mise en œuvre du programme « nouveaux services, nouveaux emplois » ont donné mission, au niveau régional, à quatre groupes de travail thématiques de produire des instruments utiles aux instructeurs des projets départementaux. Monique Chopard, conseillère technique à la direction régionale des affaires sanitaires et sociales, se fait ici l'écho des préoccupations du groupe « ville et cohésion sociale » concernant les métiers de médiation.

Constatant que les emplois-jeunes prenaient souvent l'appellation de médiateurs, le groupe s'est interrogé sur la qualité et la finalité de ces emplois. Notre société dysfonctionne-t-elle à ce point que nombre d'individus ou d'institutions doivent avoir recours à des tiers ? Dans les quartiers réputés difficiles, l'irruption de médiateurs est-elle une réponse adaptée à la recherche du maintien de la cohésion sociale ? Le concept de médiation, appliqué dans le cadre de ce dispositif, n'est-il pas le nouveau sésame qui permettrait d'accéder à une reconnaissance administrative et faciliterait la prise en charge d'un projet ?

Il semble que **les activités de médiation se classent en trois grandes catégories** : les emplois de médiation pénale, de sécurité et de médiation sociale. La médiation pénale a été instituée par la loi du 4 janvier 1993 et vise à établir une communication entre le coupable d'un délit et sa victime. Le procureur de la République peut recourir à la médiation pénale « *s'il lui apparaît qu'elle est susceptible d'assurer la réparation de dommage causé à la victime, de mettre fin au trouble résultant de l'infraction et de contribuer au reclassement de l'auteur de l'infraction* ». Cette catégorie de médiateurs n'a pas pour l'instant fait l'objet de projet d'emplois-jeunes.

Les emplois de médiation de sécurité sont eux plus récents. Ils assurent dans une collectivité ou un organisme du secteur sportif, culturel ou éducatif, trois fonctions : une présence dissuasive, une animation préventive, une médiation entre les personnes et les organismes publics ou parapublics.

UNE CHARTE POUR LES AGENTS LOCAUX DE MÉDIATION SOCIALE : ENTRE MÉDIATION DE SÉCURITÉ ET MÉDIATION SOCIALE

Les ministères de l'intérieur, de l'emploi et de la solidarité ont précisé dans une charte commune signée le 13 janvier 1998, la nature des activités demandées aux agents locaux de médiation sociale (ALMS).

Les activités des ALMS ne peuvent être confondues avec celles des personnes remplissant des fonctions de médiation pénale exercées sous le contrôle du ministère de la justice, ni avec les tâches que pourraient exercer des emplois-jeunes recrutés sous le contrôle du ministère de la justice dans les associations de médiation pénale. Les tâches ne devront pas se substituer aux activités déjà exercées dans le secteur marchand (les vigiles par exemple) ni aux activités incombant aux services de police et de gendarmerie (elles ne comportent aucun caractère répressif). Ainsi nettement différenciées des fonctions de répression et de sécurité assurées par les personnels de police et de gendarmerie, les fonctions des ALMS sont centrées sur une activité : **la présence dissuasive**. Cette activité ne semble pas se substituer à des fonctions existantes (sous réserve de vérification avec les fonctions des policiers municipaux).

Par contre, les fonctions d'animation et de prévention risquent d'être confondues avec celles des animateurs et des travailleurs sociaux chargés réglementairement d'assurer ces activités sociales, d'autant qu'elles se réfèrent aux mêmes principes fondateurs de l'intervention sociale : respect des personnes, de leur culture, de leur projet, de leur rythme de vie ; confidentialité des informations données par les personnes ou recueillies sur les personnes dans le cadre de l'activité ; recherche de l'adhésion des personnes aux projets qui les concernent ; transparence (ne pas traiter la situation des personnes hors de leur présence et à leur insu) ; responsabilité (ne pas déposséder les personnes de leurs droits, de leurs devoirs, de leurs pouvoirs ; ne pas les placer en situation de mise sous tutelle sociale).

La charte souligne que l'agent local de médiation sociale « *contribue à réduire le sentiment d'insécurité en facilitant les relations sociales et en développant les dispositifs préventifs* ». **La nouveauté de l'activité** ainsi définie réside dans le jumelage, dans le même emploi **de deux fonctions jusque-là distinctes : la sécurité et les relations sociales**. La deuxième nouveauté est de confier la mission de sécurité, en amont des services de police et de gendarmerie à l'ensemble du corps social (les collectivités locales, les bailleurs sociaux, les entreprises délégataires de services publics, les établissements commerciaux, les principaux employeurs, les associations sportives et culturelles). Il est indispensable de clarifier les règles du jeu. En effet, les personnes, en contact avec un intervenant social, doivent pouvoir identifier de façon précise quelles sont ses missions. À défaut, toute fonction

d'animation et de prévention risque d'être perçue comme une fonction de maintien de la sécurité. **Peut-on exercer à la fois une présence dissuasive et de l'animation sociale** compte tenu des exigences particulières de chaque fonction ?

En mettant en évidence les besoins émergeant dans le domaine de la sécurité, la charte précise que les ALMS auront pour mission de rétablir le dialogue entre les acteurs institutionnels et sociaux et la population des quartiers. Or les ruptures de communication entre les institutions et les populations peuvent s'analyser comme étant la résultante de processus de relégation. Travailler à réduire la relégation des populations exclues de l'emploi, de la consommation, de la culture, de la formation, est certes utile. Mais il reste à construire des éléments qui permettent de voir dans quelle mesure elle peut être compatible avec une démarche qui vise le maintien de la sécurité.

LA MÉDIATION SOCIALE PARTIE INTÉGRANTE DES MÉTIERS DU TRAVAIL SOCIAL OU FONCTION SPÉCIFIQUE ?

Le troisième grande catégorie de médiation - la médiation sociale - est un peu « fourre-tout » et n'est pour l'instant ni réglementée ni très clairement identifiée. Cette appellation cache des activités multiformes. Certaines de ces activités visent un objectif de cohésion sociale. En l'absence de textes créant un cadre d'emploi, tout projet décrivant une activité de médiation sociale peut-être retenu à condition qu'il remplisse les critères définis par le programme en particulier la non substitution à des emplois existants.

Or, dans l'exercice du travail social l'activité de médiation n'est pas nouvelle. En effet, chaque professionnel diplômé par le ministère de la santé et de la solidarité est formé pour être en mesure d'exercer, dans le champ spécifique de son intervention, une fonction de médiation. Les employeurs qui embauchent ce type de professionnels les placent de fait « entre deux », entre ceux qui sont porteurs de la norme sociale et les personnes ou les groupes placés hors de cette norme sociale. La fonction traditionnelle de ces professionnels est d'établir des rapprochements, des adaptations réciproques. Chargés d'interventions microsociales à caractère socialisant et régulateur, ils présentent des caractéristiques qui permettent de les identifier : compétences techniques qu'ils mettent à disposition des personnes à partir des éléments qui composent une situation sociale, avant d'utiliser les techniques déterminées par leur employeur ; éthique professionnelle de l'intervention ; positionnement institutionnel (référence aux déci-

deurs locaux et aux orientations des pouvoirs publics... ni représentants de la population, ni porte-parole). L'activité de médiation confiée à des emplois-jeunes, lorsqu'elle est exercée en tenant compte de ces exigences minima demandées aux travailleurs sociaux, peut interroger sur la substitution de certains emplois.

Par contre, **la médiation comme unique fonction semble être une nouveauté**. Elle illustre le morcellement de l'intervention sociale et ne serait qu'une tendance qui consiste à créer une profession pour traiter spécifiquement un problème identifié, ici, ce serait la perte de la cohésion sociale et la prolifération des conflits. L'activité de médiation définie comme activité unique, commandée par un employeur (organisme public ou parapublic, mairie, association...) à un intervenant social, présente des éléments de nouveauté : elle clarifie le positionnement de l'intervenant social, elle cerne son champ d'intervention, elle identifie la commande institutionnelle.

Actuellement, la médiation sociale semble être socialement utile dans la mesure, sans doute, où l'objectif du maintien de la cohésion sociale devient prioritaire. Mais l'apparition des emplois de médiation n'est pas liée aux emplois-jeunes. Ces emplois se sont développés depuis une dizaine d'années dans des secteurs où les tensions sociales étaient apparentes. Il s'agissait de répondre par exemple, aux difficultés d'intégration des personnes immigrées, aux manifestations de la violence dans les quartiers difficiles, aux conflits de voisinage...

De l'utilité de la médiation sociale

Schématiquement, la médiation sociale aurait trois utilités : réduire les écarts existant entre les organismes de droit commun et certaines catégories de population qui ne peuvent y accéder, gérer les conflits interpersonnels, nommer médiation une activité difficile à identifier.

Mais le recours à des médiateurs sociaux peut faire courir des risques qui peuvent remettre en question l'utilité de l'emploi. L'utilisation du terme de médiateur par défaut gêne l'émergence de repères intéressants pour analyser les activités nouvelles. La simplification illusoire de l'activité, la faiblesse de l'encadrement technique des médiateurs sont jugées sévèrement par les travailleurs sociaux qui mesurent l'extrême difficulté à exercer la fonction : des tâches difficiles sont confiées à des personnes sans formation, sans tutorat, sans supervision professionnelle. Ce qui expose des jeunes à faire face à des situations



difficiles, à prendre des risques professionnels. Ce qui gêne parfois les actions de développement social local si longues à faire surgir, si fragiles à maintenir, si difficiles à identifier. Enfin, le risque d'appauvrissement des dynamiques sociales est important. L'utilisation des emplois de médiation sociale peut déresponsabiliser des personnes et des organismes en externalisant les problèmes et en se défaussant sur un médiateur des questions embarrassantes. À terme, l'utilisation des médiateurs pourrait nuire à l'émergence d'initiatives collectives. Cette dérive qui consiste à transformer en emploi de médiation toute activité nécessaire à la vie sociale (y compris l'apprentissage de la résolution des conflits par les services de droit commun) pourrait nuire à l'objectif de cohésion sociale.

QUELLE PROFESSIONNALISATION DES EMPLOIS DE MÉDIATION ET DES JEUNES ?

Des efforts ont été faits ici ou là pour identifier les pratiques des intervenants chargés des fonctions de médiation, pour délivrer des diplômes de médiateurs. Des travaux de chercheurs en sciences sociales tentent de clarifier les concepts qui fondent la médiation sociale. Pourtant l'activité reste à construire et les contenus de formation à élaborer. De ce fait, réussir un parcours professionnalisant sur cette fonction reste pour l'instant un projet irréalisable.

Le critère de professionnalisation a été évoqué dans la charte qui cite la mise en place de nouvelles filières professionnelles correspondant aux nouveaux métiers expérimentés dans le champs de la médiation sociale. Le processus de professionnalisation semble s'enclencher difficilement pour deux raisons simples : il n'existe pas de référentiel de formation qui permettrait aux jeunes de travailler avec un minimum de sécurité et de compétence sur des fonctions particulièrement difficiles et l'encadrement professionnel et technique semble inexistant, le tutorat paraît très décalé par rapport à l'activité, dans la mesure où il doit être exercé par le service employeur dont la fonction est souvent éloignée d'une fonction de maintien de la sécurité.

Le développement des emplois de médiation sociale dans le programme « nouveaux services, nouveaux emplois » provoque des questions tout à fait intéressantes à travailler à condition que parallèlement soient créés des instruments facilitant ce travail.

- Ouvrir, au niveau départemental, des instances d'analyse de certains projets de médiation sociale en

associant à ces instances, le secteur social (professionnels, centres de formations, associations...). Ainsi, les acteurs du social percevraient concrètement les demandes de transformations des pratiques et des contenus de formation que certains projets de médiation sociale semblent chercher à initier.

- Créer localement des instruments de recueil d'éléments qui illustrent les tensions que provoque sur un territoire l'arrivée de médiateurs.
- Utiliser les systèmes locaux de régulation par le préfet (le comité inter-services politique de la ville, les instances du contrat de sécurité...) pour que les logiques qui sous-tendent l'objectif de cohésion sociale soient perçues de la même façon que celles qui sous-tendent ce programme : obligation à chacun d'entre nous de chercher des activités utiles, pérennes, nouvelles, professionnalisantes, pour accueillir les jeunes dans le monde du travail. ■

Monique CHOPARD, conseillère technique en travail social, DRASS Rhône-Alpes