

## Les limites de la médiation sociale

*Sophie Divay*

Chargés d'assurer la pacification des rapports sociaux dans les quartiers, les médiateurs sociaux sont souvent désarmés. Faute de formation suffisante, ils n'ont souvent pas d'autres choix que d'utiliser leurs ressources personnelles et identitaires.

Désormais, le traitement des différends, conflits ou contentieux de toute nature passe bien souvent par le recours à la médiation, du moins en première intention. La récente professionnalisation de cette activité s'est concrétisée par la multiplication de ses champs d'application. En 1997, Pierre Duriez dénombrait une quinzaine de domaines comprenant, par exemple, les médiations scolaire, familiale ou encore culturelle. Dans cet ensemble, la médiation sociale, encore appelée citoyenne, civique ou communautaire, constitue l'une des spécialisations les plus floues. A ce propos, Michèle Guillaume-Hofnung qualifie ces dénominations d'«expressions vide-poches» tant les pratiques qu'elles recouvrent sont variées. Malgré leur diversité, elles présentent tout de même des points communs qui autorisent la délimitation d'une catégorie d'emplois à part entière.

De manière générale, la médiation sociale vise le maintien ou la restauration du lien social, ainsi que la maîtrise de désordres publics dans des espaces urbains défavorisés, désignés sous le nom de «quartiers». Il s'agit d'une forme de régulation sociale en douceur, sans intervention des pouvoirs publics, fondée sur la prévention et le dialogue plutôt que sur la répression. Les médiateurs se situent en quelque sorte entre deux groupes professionnels. Ni agents des forces de l'ordre ni travailleurs sociaux classiques, ils appartiennent à la nébuleuse des nouveaux métiers de l'intervention sociale. La médiation sociale s'est notamment répandue lors de l'entrée en vigueur de certaines mesures relevant des politiques publiques de la ville et de l'emploi. Les contrats emplois ville (CEV), créés en 1996, ont donné lieu à l'embauche de jeunes médiateurs chargés d'intervenir dans les quartiers et dans les lieux publics, tels que les transports en commun. En 1998, les emplois jeunes ont en quelque sorte pris le relais des CEV et contribué à développer cette activité. La charte d'objectif du 28 novembre 1997 a, par exemple, attribué un titre officiel aux médiateurs en emploi jeune, celui d'«agents locaux de médiation sociale» (ALMS), tout en définissant succinctement leur mission.

Pour mieux comprendre l'activité quotidienne et les pratiques professionnelles des médiateurs sociaux, nous avons effectué une recherche dans le cadre du Centre associé au Céreq de Rouen, entre 2000 et 2002, auprès de quatre équipes d'ALMS composées au total d'une centaine d'agents.

### Le modèle des « grands frères »

La médiation sociale, dans le cadre des emplois jeunes, a été impulsée par l'Etat, mais sa mise en place s'est effectuée à un niveau local. Les employeurs ont en effet disposé d'une grande marge de manoeuvre, à partir du moment où ils souscrivaient aux grandes lignes de la loi de 1997 qui visait un double objectif de lutte contre le chômage des jeunes et de création de nouveaux services. Les orientations du programme favorisant la professionnalisation, plutôt que la formation, les nouvelles recrues devaient être opérationnelles très rapidement.

La sélection des futurs médiateurs a de ce fait représenté une question cruciale. Quels critères allaient permettre de repérer les candidats immédiatement capables d'occuper le poste

proposé? Les responsables de sites de médiation sociale ont trouvé des réponses à leurs interrogations en se référant à des expériences antérieures. Ils se sont inspirés du modèle des «grands frères», repris entre autres à partir de 1994 par la RATP. Afin de canaliser les comportements perturbateurs de jeunes passagers, cette entreprise a appliqué les principes suivants: «Une grande partie des jeunes "perturbateurs" étant d'origine immigrée (Afrique noire et Maghreb), il a été considéré, lors du lancement du dispositif, que les jeunes gens recrutés, eux-mêmes descendant d'immigrés, pouvaient adopter cette figure d'autorité de grand frère, propre, était-il supposé, à ces « cultures sociale» dans un milieu urbain familial et auprès d'un public avec lequel ils partageaient un même habitus de classe, de façon d'être, de penser et d'agir liée au mode de vie d'une classe sociale.

## Des réponses improvisées

Les médiateurs ont très vite pris leurs fonctions sur le terrain et ce, comme le notent Claude Brévan et Paul Picard, sans définition précise des missions qui leur étaient dévolues. Confrontés à des situations variables et imprévisibles, ils ont improvisé des réponses en mobilisant volontairement ou spontanément les moyens dont ils disposaient.

La langue maternelle représente l'une de ces ressources. L'emploi de celle-ci, transmise dans la famille, en France ou dans le pays d'origine, permet dans bien des cas de calmer les tensions naissantes. A l'usage, les médiateurs ont en effet remarqué son pouvoir apaisant sur certains de leurs interlocuteurs. Toutefois son utilisation n'est pas toujours appréciée, même si elle permet l'évitement de conflits ou l'entretien de relations conviviales. Aussi, certains contrôleurs, supportent-ils mal qu'un médiateur les aide à dresser un procès verbal à l'encontre d'un fraudeur récalcitrant, simplement en lui parlant dans sa langue maternelle. Mis à l'écart de l'interaction, parce qu'ils ne comprennent pas les propos échangés, et contraint de s'en remettre à un interlocuteur plus convaincant, ils éprouvent alors un sentiment d'infériorisation et de dépossession de leur rôle. A cette rivalité professionnelle s'ajoute parfois des réactions racistes envers ces médiateurs dont les interventions auprès de jeunes contrevenants d'origine immigrée sont considérées, par les contrôleurs ou chauffeurs, comme un traitement de faveur sous-tendu par une solidarité complice entre «frères».

Des réactions similaires proviennent également d'une partie du public des médiateurs. Certains passagers dans le métro, voyageurs dans une gare de banlieue ou encore passants dans la rue voient d'un mauvais œil les échanges entre médiateurs et jeunes des quartiers. Alors que les agents profitent de ces rencontres pour gagner la confiance de leurs interlocuteurs, mais aussi pour glaner des nouvelles de la cité, ils ne donnent pas ce faisant une image valorisante d'eux-mêmes. Leur comportement juvénile, leur «fausse désinvolture», leur «parler jeune» ou leur connaissance d'une langue étrangère sont difficilement reconnus comme des compétences personnelles utilisées dans le cadre d'une activité professionnelle. Ces attributs, sont au contraire parfois perçus comme des manifestations déviantes qui démontrent l'inutilité des emplois aidés.

Par ailleurs, faute de code de déontologie ou d'éthique professionnelle formalisée, spécifique au domaine de la médiation sociale, les médiateurs s'appuient sur leur propre références morales, qui constituent une autre sorte de ressources personnelles. Les agents appliquent en situation de travail un système de valeurs auquel ils adhèrent du fait de leur appartenance à un groupe ethnicisé, appartenance qu'ils expriment au travers d'expressions telles que «Nous, les musulmans...», «Nous, les Africains...». Beaucoup obéissent, par exemple, au principe du respect dû aux plus âgés ou aux aînés (principe qui régit d'ailleurs le modèle des «grands frères»). Ils tentent de le faire valoir pour résoudre certaines interactions conflictuelles et ce, parfois, même si les torts sont du côté des participants les plus âgés. C'est ainsi que Bachir, médiateur en fonction depuis plusieurs mois dans un même quartier, va un

soir donner raison à un homme et une femme d'une cinquantaine d'années alors qu'ils viennent d'agresser verbalement quelques adolescents qui attendaient calmement le bus à leurs côtés. Même si Bachir admet, une fois l'incident passé, que le comportement du couple était provocateur, il était inconcevable de lui faire perdre la face devant des jeunes en défendant ces derniers.

Cependant, une telle argumentation ne peut avoir de poids que si les personnes concernées et les médiateurs ont en commun les mêmes valeurs. De plus, les principes moraux ne constituent pas des repères fixes et donnent lieu à des interprétations variables. A la sortie d'un collège, les élèves peuvent ainsi être confrontés à des médiateurs qui suivent avec plus ou moins de fermeté les mêmes règles morales. De par ces variations entre individus d'un même groupe, mais aussi entre les membres de groupes ethnicisés différents, les pratiques des médiateurs s'avèrent finalement empreintes d'arbitraire.

Enfin, il arrive que tous les moyens de prévention, persuasion ou dissuasion ne soient d'aucune efficacité dans une situation critique donnée. Avant de s'avouer vaincus, certains médiateurs recourent au registre du sacré, c'est-à-dire à la religion: «Nous, on se sert toujours de la religion pour pouvoir leur parler parce que je trouve que les jeunes, c'est la seule autorité qu'ils respectent encore. La police, on a vu que ça ne marchait pas! Les parents, ils ont beaucoup, beaucoup de mal à se faire respecter... Je trouve que la religion, c'est encore l'autorité qu'ils écoutent, même si ça ne les intéresse pas tellement, ils écoutent! C'est une marque de respect.» Dans cet extrait, Yacine, médiateur en région parisienne, souligne à quel point l'intervention du médiateur dépend de la volonté de participer de son interlocuteur, puisqu'il ne dispose d'aucun moyen de sanction. Toutefois un tel manque peut être compensé par l'évocation de principes religieux qui contiennent une charge émotionnelle et symbolique susceptible de forcer l'engagement dans une interaction. Yacine use de cette méthode notamment les lendemains d'incidents graves, comme après le meurtre d'un garçon, abattu en pleine rue par les occupants d'une voiture inconnue. Accompagné de quelques collègues, il ira s'adresser aux jeunes de la cité afin d'éviter qu'ils ne cherchent à faire justice eux-mêmes et peut-être à déclencher des hostilités contre les habitants d'un quartier «ennemi», soupçonnés d'être les responsables de cette mort.

## Les enseignements d'un dispositif éphémère

Dans ce cas, ce n'est plus tant l'arbitraire du procédé qui pose question que son écart par rapport aux principes de la laïcité, et ce dans le cadre d'emplois mis en place et subventionnés par l'Etat. Si certains responsables de sites de médiation sociale s'opposent catégoriquement à de telles méthodes, d'autres n'y voient pas d'inconvénients. Au nom du respect des croyances de tout un chacun, ils acceptent par exemple que des médiateurs musulmans de leur équipe fassent la prière sur leur lieu de travail. Toutefois, cette apparente tolérance peut se révéler n'être qu'une forme d'instrumentalisation des croyances religieuses des agents. Ainsi, un des encadrants rencontrés sur le terrain, qui autorisait les médiateurs à s'absenter le vendredi après-midi pour se rendre à la mosquée, annule-t-il cette permission lorsqu'un principal de collège fait appel précisément ce jour-là de la semaine à leurs services. Sa souplesse à l'égard des pratiques religieuses s'explique par la motivation qu'elle suscitait chez les agents et par l'efficacité qu'elle leur apportait en situation de conflits délicats. Elle est oubliée le jour où une occasion jugée prioritaire se présente. Les médiateurs n'ont pu qu'exprimer leur désapprobation et leur impression d'avoir été manipulés.

Deux types au moins d'enseignement peuvent être tirés de l'expérience de ces dispositifs de médiation sociale. En ce qui concerne tout d'abord les objectifs fixés par la loi sur les emplois jeunes désormais supprimés, il apparaît que celui de la professionnalisation n'a

pas été atteint pour les médiateurs. L'utilisation de leurs ressources personnelles n'a pas permis la constitution d'un groupe professionnel. De telles compétences ne sont pas formalisables. De ce fait, il s'avère fort difficile d'élaborer un référentiel d'emploi ou un programme de formation. En effet, comment transmettre dans le cadre d'un organisme de formation des savoirs qui s'acquièrent dans la sphère privée et qui, de plus, sont spécifiques à un milieu social? Par ailleurs, la plupart des médiateurs étaient convaincus de l'inutilité de toute formation, puisque, selon le principe de ces emplois, un bon médiateur se devait avant tout d'être «naturel», c'est-à-dire de mobiliser un savoir-être et un savoir-faire personnels.

Au-delà de la question de l'insertion professionnelle des médiateurs s'ouvre celle des modes de régulation mis en place dans les quartiers défavorisés. Comment les pouvoirs publics traitent-ils les dysfonctionnements sociaux qui se produisent dans ces zones urbaines? A travers la médiation sociale, les orientations politiques ont privilégié la prévention et la dissuasion, plutôt que la répression. Toutefois, le recrutement ethnicisé des médiateurs présente certains risques et notamment celui d'aboutir «*au paradoxe d'une politique des services qui prend acte de la diversité des publics tout en "attachant" ses nouvelles recrues à un public localisé et plus souvent captif de l'offre*».

L'enfermement dans un ghetto peut être accentué par des mesures de contrôle social ethnicisées comme les dispositifs de médiation sociale, qui se sont déployés hier à travers les emplois jeunes et qui perdurent aujourd'hui, notamment avec les correspondants de nuit employés par des sociétés d'HLM, les agents d'ambiance de la SNCF, ou encore les femmes relais du milieu associatif. Privilégier l'hypothèse que les problèmes sociaux des populations d'origine immigrée ne peuvent être traités que par certains de leurs membres tend à les isoler du reste de la société et à valider l'idée que ces individus font partie d'une minorité bien différente des «Français d'origine», en bref, à créer ou renforcer des frontières entre «nous» et «eux», deux catégories socialement construites.

Enfin, on peut s'interroger sur la pertinence d'écrits de certains experts qui se focalisent sur les questions ethniques, comme un récent rapport, remis par la Direction centrale des renseignements généraux au ministre de l'Intérieur, consacré au «repli communautaire» dans les banlieues. En fait, l'ethnicisation des diagnostics et des dispositifs d'intervention concernant les banlieues tend à occulter la dimension économique. Et comme les travaux d'Eric Maurin le démontrent, la pauvreté représente bien le facteur déterminant dans l'inégalité des conditions d'existence et l'inégalité des chances. Dans cette perspective, la médiation sociale apparaît alors comme un remède aux symptômes d'un mal dont les causes profondes sont passées sous silence.

*Sophie Divay*, docteur en sociologie, chargée de cours à l'université de Rouen. a dirigé regards croisés sur les emplois jeunes (ca-céreq, 2003)