



Jacques de Maillard

PACTE-Sciences Po Grenoble

LA MEDIATION SOCIALE OU LES AVATARS D'UNE CATEGORIE D'ACTION PUBLIQUE

Les agents de « médiation » en action

(article proposé pour les actes du colloque Médiation et politique, dir. J. Faget)

La présent texte part d'un constat simple : des activités labellisées « médiation sociale » se sont multipliées ces dernières années. Plus précisément, des agents dits de médiation sociale, employés par des bailleurs, des transporteurs, des municipalités ou des associations ont connu une croissance considérable, notamment dans le cadre du programme « Nouveaux services nouveaux emplois », initié par le ministère de l'emploi et de la solidarité en 1997. Cet article, appuyé sur une recherche portant sur ces agents, dont l'appellation administrative était « agents locaux de médiation sociale » (Faget, de Maillard, et al., 2003), tente de préciser les raisons de cette montée en puissance, mais surtout met en évidence les difficultés, barrières et incertitudes, dans l'exercice de cette activité de médiation.

Commençons cependant par rappeler brièvement le cadre dans lequel se sont développés ces emplois. Dans cette perspective, deux étapes fondamentales doivent être distinguées : une étape d'expérimentation et une étape de généralisation (de Maillard, 2004). La première phase est caractérisée par un essaimage d'initiatives locales. Dans le domaine des transports publics, les responsables de l'entreprise VIA GTI, dans la banlieue lilloise, décident de recruter des jeunes chargés de rétablir le lien social, afin d'abaisser le niveau des tensions jugé inquiétant sur certaines lignes. Elle sera suivie quelques années plus tard par la RATP, qui généralisera le concept de « Grand frère ». Parallèlement, dans les espaces urbains enclavés, et plus précisément à Chanteloup-les-Vignes, se créent des modes originaux de gestion des conflits sociaux. En 1991, alors que la ville connaît des troubles, à l'instar de plusieurs communes de la banlieue parisienne, la mobilisation de « grands » jeunes de la cité pour apaiser les tensions sera à l'origine du lancement d'une entreprise d'insertion (sous la forme d'une association appelée « Les Messagers »). Aux Ulis, dans l'Essonne, une expérience de médiation est mise en place à partir de 1991, sur l'initiative du Parquet et de la Ville, dans un contexte de tension forte entre jeunes et institutions. Cette expérience, développée au sein du conseil communal de prévention de la délinquance (CCPD) de la ville, est inspirée des boutiques du droit de Lyon, porte à la fois des

actions de médiation judiciaire (avec des dossiers transmis par le parquet) et de « quartier ». L'équipe, pilotée par le coordinateur du CCPD, est composée de six membres bénévoles (pour la plupart des cadres qui ont entre 40 et 65 ans). Ensuite, les expériences se diffusent et prennent de l'ampleur. A Blois, Thionville, Mantes la Jolie, Athis-Mons ou Metz, se mettent en place des expériences de médiation, souvent à partir de discussions au sein des CCPD locaux. Dans une logique proche, on doit également citer les expériences de correspondants de nuit. Suite à leur création à Rouen en 1993, les dispositifs se multiplient par la suite, l'expérience de Rennes étant sans doute celle qui a eu le plus d'écho.

La seconde phase correspond à un temps d'institutionnalisation. A partir du milieu des années 90, ce sont des circulaires et des lois qui consacrent, qui lancent et qui encadrent des dispositifs, ce sont des conventions – avec des financements institutionnels – qui permettent la croissance des activités de médiation sociale. La circulaire du 28 octobre 1997 prévoyant la création d'agents locaux de médiation sociale (ALMS) marque une rupture importante, comme nous l'avons indiqué en introduction, en autorisant le recrutement de 15 000 agents par des communes, des bailleurs ou des transporteurs. Selon la charte d'objectifs du 28 novembre 1997 signés par le ministre de l'Intérieur et la ministre des Affaires sociales, ils sont censés développer, renforcer, voire même créer, des activités d'animation sociale en direction des jeunes avec une visée préventive, doivent aider au dialogue entre population et institutions et, enfin, doivent assurer une présence dissuasive dans les espaces ouverts aux publics ou encore dans les espaces privés relevant de leurs employeurs (comme les halls d'immeuble). S'inscrivant à l'intersection entre une logique de sécurisation (assurer la sécurité d'espaces spécifiques) et une logique économique (créer de nouvelles activités), ils doivent remplir des besoins sociaux non satisfaits, s'approprier des compétences spécifiques et s'insérer dans des partenariats locaux de régulation des activités délinquantielles.

Dans un parallélisme frappant avec la médiation pénale, troisième voie entre classement sans suite et poursuite, la médiation sociale s'inscrit donc dans la volonté de promouvoir des solutions échappant à l'alternative entre traitement policier et travail social, entre répression et prévention, en évitant le recours à une sanction imposée tout en favorisant une responsabilisation des personnes en conflit. Dès lors, on aimerait ici examiner une question simple : est-il possible de dire que ces activités qualifiées de « médiatrices » s'inscrivent dans ce que l'on peut appeler des activités de médiation ? Est-ce que le nom recouvre la substance ? Nous verrons assez rapidement que la réponse est plutôt négative, ces agents font autre chose que de la médiation,

que l'on peut définir comme « un processus consensuel et non décisionnel au cours duquel un tiers impartial et indépendant a pour mission d'établir les conditions d'une communication entre les opposants afin qu'ils recherchent eux-mêmes une solution à leur différend » (Faget et Wyvekens, 2002, p. 396). Ils ont du mal à se positionner en tiers neutre, aidant à la résolution des conflits. Les raisons à cet état de fait sont multiples, elles tiennent à la difficulté qu'ils ont à mobiliser les compétences nécessaires à l'exercice de l'activité de médiation mais elles proviennent également du rôle qui leur est attribué par les professionnels, les organisations ainsi que par le public avec lequel ils sont en relation. Ces agents cherchent à se bricoler une place dans les espaces sociaux, territoriaux et professionnels mais vivent difficilement les tensions qui sont au cœur de l'activité de médiation.

Notre argumentation se déroulera en trois temps. Nous commencerons par examiner les raisons qui peuvent rendre compte du développement de la médiation sociale et indiquerons à ce propos les dynamiques contradictoires à l'oeuvre, contradictions qui se retrouvent dans le caractère hybride du modèle de médiation qui émerge en définitive. Nous indiquerons ensuite les difficultés des agents de médiation en action, et analyserons les écarts entre leurs logiques d'action et un comportement de médiation. Enfin, nous tenterons d'expliquer les raisons de ces écarts en avançant trois ordres de raisons différentes : la difficile intériorisation des savoirs et savoir-faire, le faible soutien organisationnel et l'inscription problématique sur un territoire.

1. La montée du recours à la médiation sociale. Pourquoi ?

Le recours croissant à la médiation sociale par les organisations publiques doit être réinscrit dans la remise en cause des façons de faire classiques, et notamment des métiers traditionnels. Ce développement doit cependant être resitué dans un contexte social plus général, et notamment les tensions d'une France fragmentée, tensions qui contribuent à rendre instable la définition de la médiation sociale.

1.1. Une critique des divisions professionnelles canoniques

Le recours à la médiation doit être référé, d'abord, aux interrogations contemporaines sur l'efficacité et la légitimité des réponses publiques traditionnelles. Il est courant, notamment, que les expériences de médiation sociale s'adosent à une critique lancinante des professionnels du social (éducateurs spécialisés et assistantes sociales) : coupés des populations, englués dans leurs procédures, enfermés dans des logiques catégorielles, insuffisamment à l'écoute des demandes, les travailleurs sociaux auraient perdu leur crédit auprès des populations et ne seraient pas en mesure

de jouer le rôle de passeur en public et institutions. Au contraire des travailleurs sociaux, les médiateurs sociaux contribueraient à une redéfinition des réponses institutionnelles dans le sens d'une meilleure prise en compte des demandes des usagers, notamment parce qu'ils disposeraient d'une meilleure connaissance des quartiers et des habitudes culturelles des populations. Jean-Marie Petitclerc, l'un des promoteurs (alors qu'il est éducateur spécialisé de formation) des nouveaux métiers de la médiation sociale écrit par exemple : « Pour être médiateur, encore faut-il avoir une sérieuse connaissance des deux « parties ». Or, bon nombre de travailleurs sociaux, au sortir des centres de formation, disposent de peu d'outils adaptés à la rencontre d'une population pluriculturelle et pluri-ethnique » (Petitclerc, 2001, p. 78). Mais le recours aux médiateurs repose également sur le constat d'une aporie du travail policier. Paradoxalement, à une époque où l'on encourage le développement de la police de proximité, on recrute des acteurs qui seraient mieux à même de jouer un rôle de médiation avec les habitants. De ce point de vue, ce dont atteste la création de ces nouveaux postes, c'est la pluralisation des formes de *policing* contemporains, les forces de l'ordre traditionnelles n'étant pas considérées comme en mesure d'assurer ces modes de régulation proches des populations, à distance relative des institutions. Ce mouvement, qui n'est pas spécifique à la France, traduit la recherche de moyens de combattre les petits désordres quotidiens et de faire baisser le sentiment d'insécurité au sein de la population.

1.2. La médiation sociale : fruit d'un individualisme paradoxal

On peut voir par ailleurs dans le développement de la médiation l'un des effets paradoxaux de l'individualisme contemporain. La médiation, en tant que processus de règlement des conflits avec l'aide de tiers, exprime la progression de modes de négociation qui, de plus en plus, s'affranchissent des puissances tutélaires. En ce sens, son développement est lié à la remise en cause des modes verticaux de règlement des conflits et traduit la montée en puissance de modes de régulation négociés plutôt qu'imposés (de Munck, 2000). On peut y lire la sortie d'une société de type durkheimien où la régulation des comportements était assurée par une conscience collective à la fois transcendante et intériorisée par les acteurs sociaux. A un moment où l'application de la loi ou la contrainte de la norme sociale ne font plus sens pour une partie de la population, des modes alternatifs commencent à émerger traduisant la recherche d'un vivre ensemble entre individus porteurs de volontés et d'aspirations diverses. En ce sens, la médiation correspond à une tentative d'aménager les phénomènes d'individualisation propres aux sociétés contemporaines.

Mais ce mouvement est paradoxal, parce que la médiation renvoie également aux fragilités de cet individualisme, qui affaiblit l'intensité des relations sociales entre les individus et peut être à l'origine de déliaison sociale. Si l'on prend l'exemple de la médiation familiale, les recompositions du modèle familial, avec son lot d'instabilités et les difficultés du vivre ensemble, rendent d'autant plus nécessaire socialement l'existence d'un tiers capable de produire du lien. Le paradoxe peut être poussé plus loin, dans la mesure où un certain nombre d'expériences de médiation s'inscrivent dans les mutations d'une France fragmentée, tant du point de vue territorial que culturel. *Territorial*, dans la mesure où, dans certains territoires, les services publics peinent à remplir leur mission ou se trouvent en face d'un décalage grandissant avec une partie de la population, ce qui se traduit par une concentration des actions de médiation des territoires jugés prioritaires. *Culturel*, également, puisque la France découvre les décalages existants entre certaines parties de sa population, d'origine immigrée, et les services qui sont rendus au public. Dans cette perspective, s'inscrivent tous les médiateurs engagés par des commissariats de police ou par des institutions comme les centres communaux d'action sociale, qui jouent un rôle de traduction linguistique en même temps qu'une fonction d'intermédiation entre l'institution et les usagers. Dans le recrutement des agents locaux de médiation sociale, on trouve très fortement présente cette question de la similitude entre les médiateurs et le public dont ils ont la charge. C'est ainsi que dans les quartiers de région parisienne où nous avons enquêté, c'est dans une logique « black, blanc, beur » que ces médiateurs ont été recrutés. C'est donc une certaine proximité sociale, culturelle, quelques fois territoriale, avec le public qui est recherchée dans les profils des agents de médiation. C'est sans doute le dispositif des « Grands Frères », développé par la RATP au début des années 90, que l'on trouve exprimé le plus clairement cette logique d'« ethnicisation » du recrutement et des fonctions. Leurs missions sont définies comme suit : « Les Grands Frères ne sont pas une alternative aux forces de sécurité, mais ne faisant pas partie de la RATP, et connaissant bien la culture, voire l'identité des éléments perturbateurs, ils peuvent apporter une aide originale et efficace dans les zones devenues incontrôlables » (cité dans Wieviorka, 1999, p. 88). Autrement dit, ces postes reposent sur la reconnaissance de différences linguistiques, culturelles, voire religieuses au sein de la société française. En revanche, à la différence de la Grande Bretagne par exemple, le terme de « médiation communautaire » demeure banni, dans la mesure où il symboliserait le retrait de l'idéal républicain qui continue d'imprégner l'imaginaire des responsables étatiques. Ces expériences de médiation jouent à cet égard de révélateur de la façon dont les sociétés occidentales gèrent les diversités culturelles, linguistiques, sociales et territoriales, diversité croisée certaines fois avec la mémoire préservée d'un passé historique colonial.

Fruit de cet individualisme paradoxal, la montée de la médiation apparaît sur le plan idéologique à bien des égards ambiguë, puisque s'y mêlent des références contradictoires. A la suite de Jean de Munck (1995), il faut rappeler que ce sont plusieurs idéologies différentes qui sous-tendent les projets de médiation et distinguer entre, au moins, deux formes de médiation¹ : *contractuelle* et *communautaire*. La première forme peut se comprendre comme la conséquence d'une société d'individus, fondées sur des rapports horizontaux entre des volontés libres et égales. D'un côté, on y trouve présent le registre de la responsabilité et du fonctionnement contractuel entre des individus (avec un médiateur censé assurer le respect de l'égalité entre les deux parties). On trouve une telle logique dans certaines formes de médiation pénale et familiale notamment. La seconde se comprend comme une critique de la justice formelle – désubstantialisée – en proposant un modèle de justice enraciné dans des traditions historiques. Autrement dit, dans sa genèse, la médiation sociale apparaît relativement indéfinie, instable, située au croisement entre des référents différents, voire contradictoires. Ceci rend particulièrement important une étude de ces agents de médiation « en action ».

2. Une médiation introuvable

On évoquera les difficultés du travail de ces agents de médiation à partir de trois entrées différentes : les relations interservices, l'intermédiation entre travail social et police et la résolution des conflits de voisinage. Dans chacun des cas, il semble quelque peu éloigné des pratiques de médiation. Ces situations font apparaître trois types d'écart : l'engagement dans le conflit, l'évitement des relations et la résolution pragmatique des différends.

2.1. Des difficultés du travail de médiation

Ce sur quoi nous souhaitons insister ici ce sont les multiples difficultés qui ont marqué leur travail de médiation. Nous en donnerons quelques exemples, que nous prenons volontairement dans plusieurs sphères d'activité.

- **Entre les services d'une municipalité** : en jouant un rôle de veille technique, ils étaient supposés faire remonter un certain nombre de défauts et attentes auprès des services municipaux, et notamment des services techniques. Donnons-en un exemple : si dans leurs déambulations, les agents de médiation ont repéré ou sont informés par la population d'une dégradation (trous dans la voirie, dégradation d'un bâtiment municipal), ils sont censés faire

¹ Jean de Munck relève quant à lui un troisième modèle, thérapeutique (1995, p. 96-98).

remonter cette information aux services techniques, qui devaient traiter cette question aussi rapidement que possible. Ce schéma laissait présager un meilleur service aux usagers par l'intermédiaire d'agents servant de trait d'union entre les services et la population. Or, il s'est avéré que cette position a pu mettre certains agents en difficulté sur le terrain : les services techniques ne répondant pas toujours à leurs demandes, ils pouvaient voir leur légitimité remise en cause par la population. En effet, une part de leur reconnaissance sur le terrain dépendait des effets pratiques de leur action ; si leur remontée d'information n'était pas suivie de réactions par les services techniques, ces agents se voyaient donc quelque peu discrédités.

- **entre police et travail social** : trait d'union entre travail social et police, les médiateurs étaient censés permettre une mise en relation entre des univers professionnels qui avaient du mal à communiquer. Quelques années après la mise en place du dispositif, il semble que ces objectifs soient loin d'avoir été atteints. Pour ce qui est de la police, les relations ont évolué, selon les sites, entre l'évitement et la franche hostilité. L'évitement a constitué l'essentiel de leurs relations : aucun contact dans l'espace public, échanges d'informations réduits au minimum. Souvent, les médiateurs, de crainte d'être assimilés à la police par les jeunes, se sont efforcés de s'en démarquer dans l'espace public. Mais l'hostilité a pu également être un cas de figure. Ainsi, dans une cité du 19^{ème} arrondissement, après une altercation entre des jeunes et des locataires à propos d'un vol, les médiateurs prennent le parti des jeunes. Le conflit s'envenime par la suite, la police va même jusqu'à jeter des bombes lacrymogènes aux ALMS (confondus avec les autres jeunes) et à pénétrer dans le local des médiateurs pour vérifier qu'ils ne cachent personne. Si les médiateurs cherchent à se distinguer des forces de l'ordre, c'est bien souvent parce qu'ils ont une certaine affinité culturelle avec les jeunes des quartiers sur lesquels ils travaillent et parce qu'ils ont une conception avant tout « sociale » de leur action : ils doivent nouer des relations avec les jeunes et cherchent pour cela à se distinguer des forces de l'ordre. Significativement, quelques fois, les agents de médiation demandaient à se faire contrôler par les policiers à l'instar des jeunes du quartier.

Mais cette mise à distance des forces de police ne signifie pas un rapprochement nécessaire avec les professionnels du social. Sur plusieurs des sites sur lesquels ils interviennent, les ALMS sont en contact avec des professionnels du social, éducateurs de prévention spécialisée principalement. Bien souvent, il apparaît que ces professionnels n'estiment pas avoir à « partager » avec des jeunes « *sympathiques mais bien peu professionnels* ». D'un côté, le secret professionnel leur interdit de donner des informations : « *Nous, on ne peut pas donner d'informations,*

on ne sait jamais comment ça pourrait être utilisé » (entretien, octobre 2000). De l'autre côté, les informations éventuellement remontées par les ALMS ne présentent que peu d'intérêt : « *Ils connaissent les jeunes moins bien que nous... Et puis, nous, on connaît les familles* ». Ce n'est donc pas la nature des missions qui est ici en cause, mais les compétences mobilisées. Du côté des jeunes ALMS, « l'éducateur » n'est pas toujours très bien identifié : bien souvent, les ALMS ne les connaissent pas, et leurs contacts sont plutôt limités. Aussi, on ne sera guère étonné que peu de partenariats mobilisent conjointement éducateurs et ALMS.

- **Dans le règlement des conflits de voisinage** : les médiateurs avaient souvent dans leurs fiches de poste la nécessité de régler des conflits de voisinage. Ils interviennent à la demande des concierges ou d'autres habitants, peuvent parfois intervenir lorsque des conflits ont lieu dans l'espace public. Ils peuvent même parfois se rendre au domicile des personnes en conflit. Pour réaliser ce travail, ils utilisent différentes ressources, dont certaines peuvent être quelque peu éloignées des pratiques de médiation habituelles. Un agent encadrant des médiateurs nous racontait par exemple : « *Un jour, y'a X. (un médiateur) qui intervient auprès d'un couple de camerounais qui se disputait violemment. Moi, j'te le dis, j'osais même pas m'approcher. Lui, il arrive, et il commence à leur sortir un truc en camerounais. Le mec, ça l'a calmé d'entrée de jeu, et puis il est parti. Après je lui ai demandé ce qu'il avait dit. Et il m'a répondu qu'il lui avait dit de se calmer parce qu'il connaissait quelqu'un qui faisait de la sorcellerie et qu'il allait lui arriver des misères... C'est quand même incroyable, non ?* » (entretien, septembre 2000). Si le « médiateur » pacifie (mais pour combien de temps ?) la situation, en utilisant des ressources culturelles, on peut rester circonspect quant à la parenté entre les moyens utilisés (l'agent prend partie, il utilise la menace) et les principes de médiation.

2.2. Trois logiques d'écart par rapport aux principes de la médiation

Ces différentes situations nous montrent en définitive toute la difficulté du travail de médiation, c'est-à-dire se tenir à distance des différentes parties pour exercer le rôle d'un tiers aidant à la résolution du conflit. Plusieurs écarts apparaissent ici :

- **une logique d'engagement dans le conflit** : cet engagement dans le conflit peut provenir d'une double source : soit le médiateur peut subjectivement s'engager dans le conflit, soit il peut être engagé du fait de la représentation que les autres (public ou professionnels) se font de son rôle. Dans le premier cas, le médiateur se sent partie prenante : il est dans un camp (celui du jeune, celui de la femme battue, etc.). De ce fait, il s'engage dans la controverse et peut être perçu comme tel par l'autre partie (qui devient dès lors la partie adverse). C'est le cas, par exemple, quand des agents de médiation prennent la défense des jeunes devant la police à

l'occasion d'une interpellation. Mais cette logique d'engagement peut également procéder d'une autre dynamique, son engagement dans une situation conflictuelle résultant plus alors des perceptions et pratiques de ses interlocuteurs. C'est le cas, par exemple, quand les jeunes rejettent les médiateurs en les associant à des « balances » instrumentées par la police.

- **une logique d'évitement des relations** : C'est ici le deuxième écart que l'on peut voir se profiler. Dans ces cas, le « médiateur » évite la rencontre, donc se superpose à ce qui existe déjà plutôt qu'il ne s'y ajuste. Là encore, cette logique peut résulter soit de la logique d'action du médiateur, soit de celle de ses interlocuteurs. Dans le premier sens, il peut s'agir des multiples tentatives des médiateurs pour s'écarter des acteurs avec lesquels ils ne souhaitent pas entretenir de contacts (les policiers, par exemple), dans l'espace public ou non. Dans le second sens, le médiateur est ignoré, voire contourné. Non perçu comme un interlocuteur valable, il en devient marginalisé. On peut ici penser aux professionnels du social qui n'estiment pas avoir à entretenir des relations avec des jeunes dont ils considèrent qu'ils ne sont pas d'une grande utilité.

- **une logique pragmatique de résolution des différends** : dans ce cas là, le médiateur peut résoudre des conflits, mais sans nécessairement faire référence à des pratiques de médiation. Il bricole des stratégies adaptatives, parfois avec ingéniosité, mais en se décalant par rapport aux codes habituels de la médiation. Pressé de résoudre le conflit (ou tout au moins de le mettre en suspens), les « médiateurs » peuvent être amenés à utiliser des méthodes qui les éloignent quelque peu des codes associés à la médiation : le médiateur se départit de sa neutralité mais, surtout, il ne laisse plus aux parties le soin de rechercher par elles-mêmes la solution à leur différend.

3. Les raisons d'un exercice difficile

Il nous faut maintenant nous interroger sur les raisons de ces écarts. Trois types de raisons, dont les effets se combinent différemment selon les cas peuvent être distingués : l'insuffisante maîtrise des référents professionnels, le faible soutien organisationnel et une relation problématique au territoire.

3.1. Des référents professionnels peu ou pas maîtrisés

Une première difficulté vient de la faible maîtrise par ces agents des savoirs et savoir-faire qui sont censés caractériser l'exercice d'une activité de médiation. Cette difficulté renvoie à deux ordres de raisons : les lacunes de la formation, les problèmes liés à l'encadrement.

Le problème de la formation apparaît assez fortement dans les entretiens conduits avec les agents : formation trop théorique, insuffisamment en lien avec leurs pratiques, ... Ce qui apparaît particulièrement intéressant de ce point de vue, c'est l'effet « nouveau métier » : les jeunes apprennent en marchant, et la formation est toujours en retard par rapport à leurs pratiques. Ce qui fait qu'il y a souvent un écart important entre le savoir enseigné et le savoir mobilisé pratiquement. Par ailleurs, dans certaines structures, l'employeur était également la structure dispensant la formation, ce qui présente certains avantages quant à la cohérence du message, mais également quelques inconvénients potentiels. Dans l'une des associations, ceci se traduit par un mauvais fonctionnement d'un des modules de formation qui s'appelait « relecture des pratiques ». Ce dernier était assuré par le directeur de l'association, ce qui ne facilitait pas vraiment l'expression des jeunes : « Quand tu l'ouvrais, tu risquais en permanence la sanction ».

Ce problème lié à la formation est encore accentué par les insuffisances de l'encadrement intermédiaire. Le recrutement d'un nombre élevé de médiateurs a rapidement posé le problème de leur encadrement opérationnel. Ici encore, l'effet « nouveau métier » a joué : peu d'encadrants, permettant de jouer le rôle de référent, disposant d'une expérience professionnelle, était en mesure d'encadrer ces jeunes. Dans certaines municipalités, le rôle d'encadrant a été dévolu à des techniciens de la municipalité qui ne jouaient qu'un rôle administratif et se trouvaient dans l'incapacité d'accompagner ces agents de médiation dans l'exercice de leurs tâches quotidiennes. Dans des associations ayant pourtant une expérience en termes de médiation sociale, le nombre de recrutement excède rapidement les capacités en termes d'encadrement.

Formation en décalage par rapport aux attentes pratiques, encadrement à distance : l'exercice des activités de médiation n'a pas été vraiment structurée professionnellement, ce qui a eu une conséquence évidente : les jeunes « médiateurs » se sont débrouillés, avec les moyens du bord, bricolant des stratégies au gré des rencontres, mais sans être en mesure de s'inscrire dans une véritable activité professionnelle. Significativement, leurs référents professionnels ont éclaté entre une pluralité d'activités (administration, animation, sécurité).

3.2. Une prise en charge organisationnelle défaillante

Le médiateur n'a des chances de réussir qu'à partir du moment où les professionnels et organisations avec qui il est en relation changeront leurs façons de faire. C'est dans la mesure où les gardiens changeront leurs relations avec les habitants, où les bailleurs répondront aux attentes des habitants, où les chauffeurs noueront des contacts différents avec les passagers, où les agents

des services techniques changeront leurs modes de réponse aux problèmes urbains, etc., que les missions des agents de médiation réussissent. Autrement dit, la réussite des missions des ALMS dépend pour une bonne part de la modification des pratiques des professionnels. Mais, pour que ces professionnels changent leurs façons de faire, beaucoup dépend des instructions, ordres et orientations données par leur organisation d'appartenance : qu'il s'agisse des municipalités, transporteurs ou organismes HLM, la modification des pratiques des professionnels exerçant en leur sein dépend du soutien qu'ils accorderont (ou non) aux pratiques des médiateurs. Une telle situation ne manque pas d'évoquer la conceptualisation effectuée par M. Anselme (Anselme, 1999) de la position de tiers tenue par une équipe de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale dans la relation entre habitants et organismes HLM. Le tiers, rappelait M. Anselme, ne peut réussir qu'il est soutenu par l'institution-mandataire : c'est elle qui permet de réaliser ses projets, de soutenir ses demandes. Mais ce soutien peut se révéler contraignant si l'institution en vient à régler les comportements du « tiers ». Il en est de même dans le cas des médiateurs : la réussite de leurs missions est conditionnée par la logique d'action de l'institution à leur égard. C'est à condition que les agents institutionnels soient disposés à transformer leurs pratiques que les médiateurs pourront véritablement opérer comme des acteurs de changement.

Or, il ne semble pas qu'ils aient fait l'objet d'un soutien évident de la part des responsables institutionnels. Nous en donnerons deux exemples. Les réactions contrastées des différents interlocuteurs des agents de médiation (concierges, chauffeurs, chefs d'antenne, chefs de service...) témoignent en creux de la fragmentation des institutions, et de l'absence d'une parole institutionnelle forte sur les questions de médiation et, plus généralement, de gestion des espaces publics. Il est apparu fréquemment qu'au sein d'un même organisme, ce soient des demandes différentes qui aient été faites aux médiateurs, ce qui ne contribue pas à créer un mandat clair pour les agents. Les solutions proposées par les agents de médiation, ensuite, dépendent en partie des ressources que peuvent leur conférer les responsables institutionnels. Or, en certaines situations, parfois critiques, ce manque de réponse place les ALMS dans des positions pour le moins périlleuses. Prenons l'exemple de l'ordre fréquemment donné aux ALMS de « dégager les halls et les cages d'escalier ». Mais pour envoyer les jeunes où ? Vers un autre hall ? Faute d'avoir des réponses à ces questions, les « médiateurs » (on comprend qu'en fait ils sont bien peu médiateurs...) se contentent de gérer le quotidien.

3.3. Une inscription sur le territoire problématique

Quand on regarde les premières expériences de médiation, il apparaît que l'un des registres de légitimité fondamentale mobilisé par les médiateurs ou les grands frères étaient leur capacité à s'inscrire dans un territoire. Dans les premières expériences, ce sont ces acteurs qui sont en lien avec les jeunes de quartier qui posent problème et qui sont susceptibles de faire le lien entre les institutions et les jeunes. Or, il semble que ce lien territorial se soit distendu avec la professionnalisation des activités de médiation. Dans différents quartiers, les agents de médiation ont pu connaître des difficultés fortes pour s'implanter dans un territoire : menaces individuelles, locaux dégradés, etc. Dans sa forme maximale, cette non-appropriation du territoire s'est traduite par la non-intervention pure et simple : c'est ainsi qu'en banlieue parisienne, une équipe d'agents de médiation n'est pas intervenue sur un quartier pendant plusieurs mois de peur d'être victimes de représailles de la part des jeunes du quartier. Dans sa forme plus quotidienne, les agents de médiation passent dans le quartier sans être toujours capables de s'y « territorialiser », c'est-à-dire d'être reconnu comme l'un des acteurs « qui compte » sur le quartier.

En ce sens, l'activité de médiation peut être exercée par des agents qui n'en portent pas le nom. On pense ici au rôle joué par des concierges dans certaines cités. En effet, habitant dans leur logement, débordant de leurs fonctions de base, certains concierges peuvent avoir aidé à régler certains problèmes de voisinage (entre jeunes et adultes notamment). Quelques fois au risque de se voir critiqués des deux côtés – car perçus comme faisant le jeu des autres -, ils ont pu faciliter le règlement des conflits. Deux gardiens d'immeuble témoignent par exemple, racontant la situation connue par une cité de région parisienne à leur arrivée : « *La cité avait été laissée à l'abandon, les habitants en avaient ras-le-bol, et on ne se parlait même plus. Nous avons donc décidé de développer une approche différente en nous orientant vers des actions sociales. Ce qu'on voulait, c'était effacer toutes les barrières* » (Pascal L., gardien d'immeuble en région parisienne, cité dans *Comme la ville*, juillet-août 2001, n°5, p. 36). Dans une cité parisienne où nous avons conduit une recherche, ils bénéficiaient d'une légitimité nettement supérieure aux ALMS qui circulaient ponctuellement dans la cité, dans la mesure où la régularité de leur présence leur donne une meilleure visibilité et des occasions plus nombreuses d'entrer en contact avec la population. Il n'est pas dans notre propos de dire que les concierges sont tous des médiateurs, mais simplement de signaler que, assis sur une légitimité territoriale (en contact régulier avec la population, ...), ils sont capables de jouer un rôle de médiation entre différents groupes d'habitants, rôle que les médiateurs ne sont pas toujours, loin de là, en mesure d'exercer.

Ces expériences de médiation sociale dans les quartiers nous semblent donc illustrer l'écart qui peut exister entre des acteurs qualifiés de médiateurs et des actions que l'on pourrait qualifier de médiation. Le mot ne recouvre pas la chose. D'une certaine façon, ces acteurs sont emblématiques des obstacles que peut connaître un médiateur. Non reconnu, avec des savoir-faire incertains, celui-ci peut se trouver marginalisé, ballotté voire évité. C'est ainsi que nous avons pointé trois logiques d'écart par rapport aux pratiques de médiation (définie, rappelons-le comme un processus non décisionnel de résolution des conflits où un tiers neutre et impartial aide à la résolution des différends en facilitant la communication entre des opposants) : (i) l'engagement dans le conflit : les médiateurs sont souvent partie prenante des conflits qu'ils sont censés médier ; (ii) l'évitement des relations : ils peinent à établir des contacts et procéder à des mises en relations ; (iii) la résolution pragmatique des différends : pressé de résoudre un conflit, le médiateur néglige les principes fondamentaux de la médiation.

Quelles leçons pouvons-nous alors tirer, du point de vue de la pratique de la médiation sociale, de ces quelques expériences ? D'abord, ces dispositifs ont contribué fortement à la rendre visible dans le champ social et administratif. Les « médiateurs » sont devenus (pour un temps ?) partie prenante des dispositifs sociaux territorialisés. Mais cette croissance n'a pas vraiment contribué à asseoir leur légitimité. Il n'est qu'à voir les commentaires critiques, teintés d'ironie (« ah, les médiateurs... ») lorsque l'on va rencontrer des acteurs en relation avec ces agents. Ce qui semble ici apparaître, c'est un écart, pour ne pas dire un gouffre, entre le discours séduisant tenu sur les effets bénéfiques de la médiation, et les réalités beaucoup plus prosaïques de sa mise en œuvre.

Anselme, M., *Du bruit à la parole*, Paris, Ed. de l'Aube, 1999.

Burgi-Golub, N., « Egalité-équité. Les catégories idéologiques des politiques sociales », *Politix*, 34, 1996.

Faget, J. et Wyvekens, A., « La médiation, réponse à la délinquance », in L. Mucchielli et Ph. Robert (dir.), *Crime et sécurité*, Paris, La Découverte, 2002.

Faget, J., de Maillard, J. (et al.), *Les agents locaux de médiation sociale en quête d'identité*, Paris, IHESI, Coll. « Etudes et Recherches », 2003.

Maillard, J. de, « La médiation en matière de sécurité intérieure », dans Sebastian Roché (dir.), *La sécurité en Europe et aux Etats-Unis*, Paris, Odile Jacob, 2004.

Munck, J. de, « Le pluralisme des modèles de justice », in A. Garapon et D. Salas (dir.), *La justice des mineurs*, Paris, LGDJ, 1995.

Munck, J. de, « Les métamorphoses de l'autorité », *Autrement* (« Quelle autorité ? »), 198, octobre 2000.

Petitclerc, J.-M., *Les nouvelles délinquances des jeunes*, Paris, Dunod, 2001.

Wieviorka, M. et al., *Violence en France*, Paris, Seuil, 1999.