

Été 2004 - vol.06, no.03

Dossier thématique
La médiation sociale:
Résolution alternative des conflits et reconstruction des liens sociaux
Sous la direction de Lucio Luison et Orazio Maria Valastro

Editorial:

Du processus aux pratiques de médiation

Par Lucio Luison et Orazio Maria Valastro

Derrière la magie: Modèles, approches et théories de médiation

Par Jan Marie Fritz

La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation

Par Élise Lemaire et Jean Poitras

Médiation du conflit ou discipline du conflit: notes critiques sur les pratiques de médiation

Par Daniela Gaddi

Entre contrôle social et régulation économique: la médiation sur les espaces publics

Par Alexandre Biotteau

Médiateur social: Dynamiques de fabrication d'une pratique professionnelle

Par Fabienne Barthelemy

La démarche de recherche comme médiation: point de vue de sociologue

Par Anne-Françoise Volponi

Pratiques de médiation et traitement de l'étranger dans l'entreprise multiculturelle

Par Philippe Pierre et Nicolas Delange

La médiation sociale dans la lutte contre l'exclusion sociale à l'île Maurice

Par Ibrahim Koodoruth

L'évaluation de l'activité de médiation de quartier

Par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt

Les gardiens-concierges et l'ambiguïté de la médiation sociale

Par Gérald Bronner

La médiation du livre: une obsession du social?

Par Abdelwahed Allouche

Hors thème

Les socialités ludiques chez les jeunes. L'Agon dans les boîtes de nuit

Par José Ángel Bergua



L'action collective en tant que facteur de redéfinition de l'identité collective: Le cas du mouvement religieux en Grèce

Par Michalis Psimitis

Les technologies de l'information et de la communication. Les nouveaux espaces-temps de la ville et du travail

Par Claudie Rey et Françoise Sitnikoff

Compte rendu critique:

Rites de passage, rites d'initiation. Lecture d'Arnold van Gennep

Par Magali Humeau

Compte rendu critique:

Les chômeurs en action (décembre 1997 - mars 1998). Mobilisation collective et ressources compensatoires

Par Cédric Frétygné



Éditorial

Du processus aux pratiques de médiation

Lucio Luison

Expert en Méthodes et Techniques de la Recherche Sociale; Responsable Relations Publiques de l'ASL n.2 (Service de Santé Publique); Président de l'AsEU (Association de Sociologues de l'Union européenne); Président de *Mediatores* (Association Italienne pour la Médiation Sociale); Directeur scientifique du Projet CO.ME. (Conflit et Médiation). luison@sociologia.it

Orazio Maria Valastro

Perfectionné en Promotion Sociale et Prévention de l'Exclusion (Université Carlo Bo, Urbino) et en Théorie et Analyse Qualitative dans la Recherche Sociale (Université La Sapienza, Roma); Spécialisé en Médiation Sociale (École Internationale de Médiation Sociale, Société Italienne de Sociologie); Maîtrise de Sociologie (Université René Descartes, Paris V); Consultant, intervenant, chercheur et formateur, en tant que sociologue et professionnel indépendant, Italie; Directeur Editorial de *m@gm@* et Rédacteur en Chef d'*Esprit critique*. valastro.nemesi@iol.it

Confronter approches et orientations des interventions de médiation sociale

Pendant les vingt dernières années, les pratiques de médiation sociale ont connu un succès grandissant, d'abord aux Etats-Unis et ensuite au sein de différents pays européens ayant entamé des initiatives très intéressantes de collaboration entre institutions publiques et privées, associations de volontariat et coopératives sociales oeuvrant dans ce champ. La médiation sociale en tant que méthode de résolution et gestion alternative des conflits, moyen de réglementation sociale et recomposition pacifique des relations humaines, se caractérise différemment suivant les pays dans lesquels elle a pu se développer réalisant des multiples expériences. Les pratiques développées aux Etats-Unis ont davantage influencé l'Angleterre; la France a ressenti l'influence du Canada francophone; l'Espagne a des nombreuses relations avec le mouvement de médiation en Argentine et dans les pays de l'Amérique latine; l'Italie amorce une approche spécifique tout en se référant à différents modèles.

La médiation sociale naît tout d'abord en tant que modalité de résolution des conflits entre deux ou plusieurs parties; son efficacité se fonde sur la réorganisation de la scène conflictuelle se déroulant dans un lieu reconnu par les acteurs comme indépendant, en



présence d'un tiers neutre - un médiateur - les assistant selon un ensemble de règles partagées par tous les participants. Cette forme de résolution des conflits a été particulièrement efficace dans les conflits entre des sujets entretenant des rapports de longue durée dans le temps et qui devraient, de toute façon, continuer à communiquer après l'éventuelle résolution du conflit, quelle que soit cette résolution. Cela concerne par exemple les habitants d'un quartier aussi bien en tant que personnes appartenant à une organisation que sujets partageant quotidiennement une situation sociale déterminée.

Depuis ce focus initial, les interventions de médiation sociale, surtout dans certains pays européens, ont évolué progressivement en se diversifiant et s'amplifiant, soit en relation à son objet soit en termes de modalités opérationnelles, pour agir aussi, par exemple, dans la direction de la prévention de l'exclusion sociale et de la sécurité urbaine, avec un objectif spécifique: celui d'obtenir une amélioration de la qualité de la vie urbaine en tant que contexte dans lequel la complexité de la vie sociale produit des situations difficiles à gérer et pour lesquelles sont demandés des instruments nouveaux et flexibles. Cet ensemble d'expériences est aujourd'hui l'objet d'attentions particulières par un grand nombre de pays de l'Union européenne, dans la perspective d'une plus ample adoption et diffusion de l'intervention de médiation sociale. Il n'y a pas beaucoup de recherches et contributions pouvant nous aider à comprendre les modalités d'application de la médiation sociale et les caractéristiques qu'elle a assumé ou qu'elle est en train d'acquérir dans différents pays européens: l'un des efforts les plus importants, tentant de comparer et d'approfondir ces différentes formes d'intervention de la médiation sociale, est sans doute celui produit par l'analyse de la Délégation Inter Ministérielle à la Ville (DIV) en France en 2002[1].

Le dossier thématique diffusé par *Esprit critique* et consacré à la médiation sociale, tout en sollicitant des contributions et proposant une série d'interventions de médiateurs appartenant à différents pays européens et extra européens, des opérateurs experts et spécialisés dans la médiation communautaire et culturelle, amorce une réflexion générale autour de ce sujet avec des approfondissements spécifiques. L'examen de réalités composites, l'évolution du processus de médiation et les traits distinctifs des pratiques de médiation, peut nous aider à mieux cerner et confronter approches et orientations des interventions de médiation sociale, évaluant le développement actuel de la médiation sociale au sein de certains domaines d'application. Il s'agit ainsi de soutenir une perspective étendue et un regard critique capable de considérer la particularité de la médiation évoluant dans des contextes divers.

La médiation sociale, tout en soutenant la promotion d'une culture alternative de la gestion des conflits et développant des méthodologies concrètes de gestion de la communication, poursuit une finalité fondamentale: parvenir à une recomposition pacifique des relations humaines. La médiation mobilise ainsi un projet de rétablissement des lieux de socialisation pour travailler parallèlement au rétablissement du lien social et soutenir des modalités alternatives de gestion des relations sociales. Favoriser la mise en place de nouveaux modèles de gestion et de régulation des conflits, établis sur la base de la confiance et de la collaboration réciproque, est un processus étayant une culture alternative tout en promouvant un engagement et une participation active des acteurs locaux à la communauté de vie dans laquelle ils sont impliqués. Résolution des conflits et développement de



nouvelles procédures, renouvelant les procédures traditionnelles défailtantes, impuissantes face à l'effondrement du lien social, expérimentent ainsi une possible et originale institutionnalisation de prise en charge du malaise social, un espoir social de gestion et de contrôle des conflits.

Nous considérons toutefois, en syntonie avec les contributions des auteurs ayant participé à la réalisation du dossier thématique, la prévalence du processus de médiation pouvant se combiner davantage avec une reconnaissance et une prise en charge responsable du conflit, sans borner l'intervention de médiation sociale à la construction d'un nouvel ordre social par le biais du contrôle et la suppression tout court des conflits. La médiation devient ainsi un "processus du temps présent"[2], reconnaissant et concédant une réelle citoyenneté sociale à la multiplicité des valeurs et des pratiques sociales agissant au sein de nos sociétés, réintroduisant le sujet et son expérience, concourant à soutenir un retour du sensible dans l'espace social et scientifique[3].

Contributions au dossier thématique

Les approches de la médiation sociale, son évolution et la consolidation de ses pratiques sont examinées et différenciées par Jan Marie Fritz ("Derrière la magie: modèles, approches et théories de médiation"), contribuant ainsi dans l'analyse des théories de la médiation et leur implication avec les modèles du processus de la médiation. Un processus, selon Elise Lemaire et Jean Poitras ("Médiation sociale et médiation communautaire: spécificités et contributions au champ du règlement des différends"), engageant un renouvellement des pratiques traditionnelles de prise en charge individuelle et collective des problématiques sociales, soutient davantage la participation des acteurs sociaux à la vie de la communauté locale. L'intervention de médiation sociale risque actuellement, suivant sa finalité fondamentale de reconstruire le lien social et la cohésion sociale, de s'affirmer comme lieux spécifiques de la régulation des conflits.

Avec la systématisation du processus de médiation sociale nous risquons, en effet, d'assister à une transformation de la médiation, caractérisée par l'intervention de professionnels spécialisés dans la régulation du conflit. Il faut en avoir conscience tout en réfléchissant avec Daniela Gaddi, ("Médiation du conflit, discipline du conflit: notes critiques sur les pratiques de médiation"), sur les stratégies de résistance pouvant présenter des finalités bien différentes. L'intervention de médiation sociale dans les espaces publics et les espaces privés ouverts au public, désigne une forme d'action particulière avec une évolution dans la création d'emplois déterminée par les intérêts des commanditaires et la revendication de leurs partenaires professionnels. La question communautaire de la construction collective d'un sentiment antithétique au sentiment d'insécurité, question examinée par Alexandre Biotteau ("Entre contrôle social et régulation économique: la médiation sur les espaces publics"), considère la politique de création d'emplois dans le domaine de la médiation, définie dans un cadre promouvant une proximité sociale entre professionnels et communauté, mais caractérisée simplement comme politique de création d'emploi et d'insertion professionnelle.



Le développement de nouvelles pratiques crée aussi des espaces de pertinences spécifiques, situés quelquefois au sein d'une intervention sociale dont les principaux acteurs étaient autrefois les travailleurs sociaux, tout en découvrant, d'après Fabienne Barthélémy ("Médiateur social: dynamique de fabrication d'une pratique professionnelle"), des zones d'actions désertées ou abandonnées par les professionnels traditionnels. La médiation, déployant un processus communicationnel de transformation du social et une requalification des rapports sociaux, encourage les acteurs impliqués au sein de ce processus à partager un destin collectif les réconciliant et les rapprochant les uns des autres. Une réticulation médiatrice par les acteurs, ainsi définie par Anne-françoise Volponi ("La démarche de recherche comme espace-temps de médiation: le cas de la sociologie"), signalant la participation de ces derniers mais l'insuffisante recherche comparative ne peut pas évaluer le degré de démocratisation d'une société amorcé par le processus d'intervention de la médiation sociale.

La médiation interculturelle, s'intéressant au processus d'engendrement des faits culturels par une mise en récit de soi, suivant la contribution de Pierre Philippe et Delange Nicolas ("Rapport à l'autre et traitement de l'étranger dans le management interculturel"), ambitionne un projet interculturel pouvant faire valoir des oppositions pour les dépasser, sans pour autant les ignorer ou les anéantir. La médiation interculturelle dans son acception pédagogique nous a permis de concevoir des nouveaux parcours intégrant des paradigmes ouverts vers l'autre et l'altérité[4]. Nous retrouvons cette approche éducative dans la médiation scolaire confrontée aux contradictions du système éducatif, engendrées par le processus de massification des écoles et l'accès de groupes sociaux autrefois exclus, sollicitant et favorisant la diffusion d'un nouveau modèle de régulation des conflits. La lutte contre l'exclusion sociale comporte ainsi une intervention contre le décrochage scolaire produisant des nouveaux intervenants, le médiateur éducateur de rue et le parent éclairé, deux figures examinées par Ibrahim Koodoruth ("La médiation de l'éducateur de rue en milieu scolaire dans la lutte contre l'exclusion sociale à l'île Maurice"): il s'agit d'agents de l'Etat et de membres actifs du quartier, deux types de médiateurs se confrontant aux problématiques posées par les expériences sociales et scolaires des sujets.

Les recherches-actions réalisées dans ces champs nous permettent d'évaluer la valeur des projets de médiation, par exemple la médiation de quartier examinée par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt ("Un essai d'évaluation de la médiation de quartier"), une médiation conçue en tant qu'objet interdisciplinaire capable d'élaborer autant d'outils interdisciplinaires pour le fonctionnement des dispositifs de médiation de quartier. L'évaluation des effets de l'intervention de médiation sur les relations sociales vise à vérifier l'émergence d'un nouveau modèle de régulation sociale des conflits reposant sur des conditions nécessaires: dé-centralisation, dé-professionnalisation, dé-légalisation des interventions de régulation des conflits. Pour Gérald Bronner ("Les gardiens-concierges et l'ambiguïté de la médiation sociale"), ce nouveau modèle s'ébranle face aux sollicitations et requêtes des commanditaires de l'intervention de médiation: c'est le cas dans la profession du gardien-concierge, quand les marges de manoeuvre tactiques des acteurs de terrain peuvent vider de toute substance la fonction professionnelle et l'idée de la médiation. Le rôle social de l'intervention de médiation culturelle dans la contribution d'Abdelwahed Allouche ("La médiation du livre: une obsession du social?"), nous permet de poursuivre sur le thème des



marges de manoeuvre observant cette fois les modalités de négociation qu'une profession met en oeuvre pour garantir la médiation du livre comme rencontre agissant sur les conditions de devenir des lecteurs.

Approfondissements et résultantes

Nous avons essayé de développer deux axes principaux: les approches de médiation sociale qui, au cours de leur évolution, se sont présentées comme dominantes dans les pays francophones, les possibles différences de modalités avec lesquelles ces approches ont été appréhendées dans ces pays, les raisons sociales et culturelles au fond de ces diversités; et la situation de la médiation dans les pays considérée en termes d'état des lieux (diffusion, pratiques, évaluation critique, professionnalisation, aspects juridiques...) et les hypothèses de développements futurs (domaines d'application, normes...).

De nombreux liens et approfondissements possibles apparaissent:

- les aspects culturels de la communication, particulièrement en ce qui concerne la médiation culturelle, la question des migrants, les sociétés multiethniques et interculturelles;
- la médiation scolaire et ses finalités de socialisation et de production des identités sociales, la création de nouveaux espaces de socialisation et des modalités alternatives de gestion des relations sociales;
- la médiation envisagée ainsi comme communication et contrôle social, démarche d'apprentissage de la vie en commun et projet de reconstitution de structures intermédiaires entre les individus et l'État;
- la médiation dans la prévention du conflit social, expertise et gestion des problèmes comme opportunités d'amélioration des relations sociales;
- la médiation diffuse et les intervenants au niveau de la communication et des relations entre les membres de la communauté locale, l'émergence d'une culture participée de la gestion alternative des conflits ainsi que l'acquisition d'instruments et l'apprentissage par la médiation de la gestion des conflits pour recréer des lieux de socialisation;
- la médiation institutionnelle et les centres de médiations, le processus de légitimation des professionnels de la médiation pour affermir ce nouveau champ d'intervention, la confrontation entre professions traditionnelles et nouveaux professionnels du social en matière de gestion des conflits;
- la mise en place de politiques modernes favorisant la coopération à partir de nouvelles techniques de médiation pour la résolution alternative des contentieux;



- la formation et la médiation professionnelle, le développement de différents modèles de médiation et l'expérimentation représentative d'une élaboration interdisciplinaire de la formation, des compétences et des pratiques professionnelles.
- les contributions proposées solliciteront sans doute de nouveaux horizons à ouvrir, de nouveaux thèmes à traiter dans ce domaine, qui pourraient faire l'objet d'un prochain numéro de la revue.

Lucio Luison
Orazio Maria Valastro

Notes

- 1.- J-L Bossavit, D. Glaesner, R-M Royer, *Référentiels de la médiation sociale: rapport final*, novembre 2002.
- 2.- J. Caune, "La médiation culturelle: une construction du lien social", Revue *Les Enjeux de la Communication*, 2000.
- 3.- R. Barbier, *L'Approche Transversale, l'écoute sensible en sciences humaines*, Paris, Anthropos (Economica), 1997.
- 4.- F. Remotti, *Contro l'identità*, Roma-Bari, Laterza, 1996.

Notice bibliographique

Luison, Lucio et Valastro, Orazio Maria. "Du processus aux pratiques de médiation", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



Derrière la magie: Modèles, approches et théories de médiation

Jan Marie Fritz

Associate Professor of Planning and Health Policy, School of Planning, University of Cincinnati (USA); affiliated with Women's Studies and the Department of Sociology; Ph.D. American University (USA), M.A. Ohio State University (USA), B.A. Bowling Green State University (USA).
Jan.Fritz@uc.edu

Texte traduit de l'anglais par Karine Provot.

Résumé

Les parties en conflit sont parfois très surprises du résultat de la médiation et, si elles adhèrent au résultat, ont même été jusqu'à décrire le procédé comme "magique". La magie implique un certain nombre d'éléments y compris l'approche au processus. Le champ de médiation, à ce point précis, est seulement le début pour identifier et discerner les approches fondamentales. Et tandis qu'il y a eu des discussions des modèles, il n'y a eu que peu de débats sur les rapports entre théories et modèles. Cela fait-il une différence si nous savons quels modèles et approches sont utilisés et quelle(s) théorie ou théories sont fondamentales aux modèles? Je le pense. Plus les médiateurs comprennent les modèles et les théories dans notre domaine, mieux ils seront capables d'expliquer et d'évaluer ce qu'ils font. L'identification et la discussion des similarités/différences et des forces/faiblesses (dans des cadres différents) des modèles, des approches et des théories vont favoriser les améliorations nécessaires à l'enseignement, la recherche et la pratique de la médiation. Cela aidera aussi les parties en conflit et les organisations à engager des médiateurs ou à diriger des programmes de médiation pour faire des choix informés sur les possibilités de médiation.

Mots-clés: médiation sociale, médiateur, conflits, méthodes de résolution.

La médiation, un processus de non-confrontation, semi-structuré et créatif dans lequel un ou plusieurs individus impartiaux aide(nt) les parties en conflit (Fritz, 2004a) est liée à plusieurs disciplines et est disponible dans plusieurs types de cadres différents. Le médiateur peut être, par exemple, un spécialiste des négociations ouvrières, un sociologue clinique travaillant à la Cour, une personne âgée dans une tribu, un diplomate, un ministre ou un avocat spécialiste des divorces, et peut travailler, par exemple, avec des familles, des lieux de travail, des communautés et/ou des pays.



Étant donné que les médiateurs peuvent avoir des aires de pratiques très différentes et des cadres disciplinaires différents, cela ne doit pas être surprenant de réaliser qu'ils ont aussi des bases théoriques différentes. Certaines des approches théoriques se sont développées à la suite de l'emphase placée sur l'entraînement en médiation, tandis que d'autres trouvent leur origine dans des affiliations, des valeurs, des lieux de travail et une éducation disciplinaire ou sont le résultat d'une combinaison d'influences.

Parfois, les opinions modèles et théoriques d'un médiateur - comme la politique, la religion ou l'identité nationale - peuvent être plus "la main qui a été donnée" que quelque chose qui a été choisi. Par exemple, un groupe d'experts dans un pays particulier offre un entraînement en médiation dans un pays qui n'a pas de tradition de médiation formelle et les médiateurs entraînés dans le pays d'accueil pensent que l'approche du groupe d'experts à la médiation est la seule approche possible et la meilleure. Un autre exemple peut être un cas dans lequel un employé d'une quelconque organisation où un volontaire est formé en tant que médiateur, mais auquel on ne montre qu'une seule approche de la médiation. Dans ces cas-là, il serait difficile pour le nouveau médiateur d'évaluer cette approche.

Cet article identifie certaines des approches majeures utilisées par les médiateurs professionnels aux Etats-Unis. Il identifie aussi les bases théoriques de ces approches et fournit un raisonnement pour tenter de comprendre les approches et les théories.

Les modèles de médiation

Les théories, implicites ou explicites, sont à la base des modèles utilisés par les praticiens. Les modèles expliquent comment les praticiens doivent fonctionner. Selon Lang et Taylor (2000:101):

"Les modèles représentent les pratiques appropriées, ambitieuses et les meilleures; elles incluent des directives pour les mettre en oeuvre. La plupart des médiateurs novices apprennent un modèle particulier et une approche à la médiation qui comprend des directives, des règles, des procédures, et des façons de comprendre les pratiques de la médiation..."

Des modèles par étapes sont fréquemment utilisés par les médiateurs en particulier dans le cas des conflits organisationnels et communautaires. Un de ces modèles en particulier, selon Beer et Stief (1997), auteurs du *Guide du médiateur*, a sept étapes: déclaration d'ouverture; temps ininterrompu de parole pour chaque personne; échange (arguments et débats); mise en place d'un agenda (pour débat et résolution); construction de l'accord; écriture de l'accord et fermeture. Beer remarque que des rencontres séparées (petits comités de certains participants et/ou le médiateur et un ou plusieurs des participants) peuvent être mis en place à tout moment pendant la médiation. Un autre modèle, développé par Jacqueline Morineau (1998:83-88) et populaire en Italie contient trois étapes: théorie, critique et catharsis. Lascoux (2001: 161-167) parle d'un modèle en six étapes; la première étape (création de contexte) étant "la plus délicate et la plus longue". Et Haynes (1994) décrit un modèle de médiation familiale en cinq étapes dans lequel le médiateur continue à



tourner en cycle à travers les différentes étapes aussi souvent que nécessaire. Pendant la première étape de ce modèle, le médiateur rassemble, vérifie et partage les données.

On doit noter que les de ces modèles, très souvent, ne sont pas distinctes et que les étapes diffèrent selon certains facteurs comme la culture, le médiateur ou la préférence de parties, le type de médiation et la complexité du cas. Certains modèles peuvent être ceux dans lesquels aucune ou très peu d'étapes sont spécifiées ou attendues, tandis que d'autres modèles ont beaucoup d'étapes. Un conflit compliqué lié à l'environnement dans une communauté, par exemple, peut commencer par un moment donné durant lequel les participants possibles sont identifiés et discutent les possibilités que tous participent à une sorte de réunion d'analyse de conflit. Ce groupe peut ensuite mettre en place une série de sessions facilitées dans lesquelles des procédures sont développées et approuvées et qui pourraient être utilisées en médiation. Tout ce travail préliminaire prendrait place avant la véritable médiation. Christopher Moore (2003:67-69), dans son modèle de médiation en douze étapes, consacre les cinq premières étapes au moment juste avant que la médiation formelle prenne véritablement place.

Identifier la plupart des modèles utilisés par les médiateurs dépasse la portée de cet article. Un tel exercice serait utile cependant, et spécialement en examinant les modèles sur le plan des différences culturelles. Même s'il existait un modèle pouvant être utilisé dans toutes les situations, on devrait s'attendre à des différences sur la durée de temps consacrée à certaines étapes, étant donné la différence culturelle (au sein de et entre les groupes) et il peut aussi exister des différences dans la façon dont une étape est définie, introduite et développée. Il existera aussi des différences dans la façon dont les médiateurs et les organisations qui engagent ces médiateurs comptent sur ces modèles. Les modèles fournissent chacun un certain flux pour ces cas mais il y a des variations dans leur utilisation - en passant par ceux qui suivent de façon stricte un modèle prescrit à ceux qui ne voudraient même pas y penser.

Les approches et les théories de médiation

Les médiateurs individuels aussi bien que les programmes de médiation (qu'ils soient indépendants ou au sein d'organisations) ont tous leurs propres approches à l'art de la médiation. Cela marche parfois très bien (par exemple, quand un médiateur indépendant dans l'exercice privé de ses fonctions a des clients indépendants qui sont très satisfaits de l'approche utilisée par le médiateur) mais parfois cela marche plutôt mal. Par exemple, une compagnie peut insister pour que son propre médiateur, en tant qu'employé de la compagnie, utilise uniquement l'approche à la médiation approuvée par la compagnie alors que le médiateur pense que l'approche a besoin d'être modifiée pour des situations différentes (par exemple, deux collègues qui sont aussi deux amis de longue date sont impliqués dans un conflit au travail; un employé a été viré; la compagnie veut un accord écrit mais ceux qui sont impliqués dans le conflit n'en veulent pas; et un juge a envoyé un cas en Cour exigeant à nouveau la compagnie pour une médiation).

Il existe différentes approches de la médiation et il y a d'importantes différences dans le contexte et dans les conditions dans lesquelles la médiation a lieu (par exemple, le respect pour les personnes âgées qui agissent en tant que médiateurs dans les médiations tribales; la



médiation quand une idéologie autoritaire est impliquée avec de fortes opinions sur la politique, les procédures démocratiques, la religion, l'âge ou le sexe; la courte durée de temps fourni pour la médiation; la sécurité de l'emploi du médiateur est remise en question; une ou plusieurs parties peu(ven)t se sentir obligée(s) de prendre part à la médiation).

La liste qui suit des approches à la médiation aux Etats-Unis - y compris l'identification des bases théoriques[1]- est faite pour servir comme point de départ pour la discussion des approches médiatiques. On suppose que la médiation est relativement volontaire (par exemple, même si on requiert des administrateurs qu'ils prennent part à la médiation...ils peuvent décider s'ils souhaitent régler un problème) et dirigée dans des circonstances plutôt démocratiques (par exemple, les contraintes du programme doivent toujours permettre une variation des sujets de discussion abordés et résolus).

Centrée sur le(s) participant(s). Cette approche utilise généralement un modèle par étapes et se focalise sur ce que les parties voudraient atteindre comme objectifs à travers le processus de médiation. Cela peut vouloir dire, par exemple, que les parties impliquées veulent se comprendre mieux et/ou veulent réduire ou résoudre le ou les sujets de discussion qui les ont menées vers la médiation. Le médiateur agit généralement comme facilitateur. L'approche est connectée à l'humanisme et, parfois, peut être liée à la psychothérapie ou à la sociothérapie. Ceci est en particulier le cas avec les modèles thérapeutiques de médiation familiale (Taylor, 2002:120).

Orientée sur la solution. Cette approche utilise un modèle par étapes et le médiateur peut (fondamentalement et uniquement) faciliter et diriger. Le médiateur peut prendre part à la résolution du problème, et s'il dirige, il peut même "pousser" vers une solution. La solution est soumise à l'accord des deux groupes, mais le médiateur peut aussi avoir eu une forte influence dans l'atteinte d'une solution. L'approche orientée sur la solution est fortement connectée à l'utilitarisme, le béhaviorisme, l'échange social et le choix rationnel mais aussi le fonctionnalisme structurel, une approche des systèmes dans laquelle le conflit peut être envisagé comme une perturbation.

Transformatrice. Cette approche se focalise sur le fait de changer les participants en encourageant l'émancipation et la reconnaissance. Le conflit (et sa résolution) est moins important que le changement d'attitude des parties. Les parties ont la responsabilité des résultats et le médiateur est un facilitateur qui a foi dans le fait que les parties développent leur processus de médiation. Cette approche peut être caractérisée comme étant humaniste, focalisée sur l'amélioration de la communication et orientée vers le changement. Della Noce *et al.* (2002:50) ont indiqué que cette approche est liée à une vision communicative/sociale du conflit humain dans la discipline de la science communicative. Si une organisation insiste pour qu'une approche transformatrice soit utilisée dans les médiations, l'approche peut alors être connectée au fonctionnalisme structurel.

Narrative. Le médiateur travaille avec les parties pour développer une histoire à propos du conflit. L'histoire est ensuite démantelée et remplacée par une nouvelle histoire co-construite. Les trois phases de ce type de médiation sont (1) impliquer les participants, (2) raconter et "déconstruire" l'histoire chargée de conflit, et (3) créer une nouvelle histoire qui



modifie ou réduit le conflit. L'approche narrative est liée à l'humanisme et particulièrement à la pensée post-moderne dans laquelle il n'existe pas de réalité objective mais des réalités multiples.

Le Processus Intégré Humaniste /Humanist Integrated Process (HIP). Le cadre de la médiation HIP accentue l'humanisme, la compétence culturelle, l'émancipation, le respect et la créativité. Le médiateur est réfléchi, et on attend de lui qu'il évalue continuellement l'interaction entre/parmi les groupes et entre les groupes et le médiateur. Le médiateur HIP est centré sur les participants mais est flexible. Selon les circonstances de la médiation, le médiateur peut intégrer des aspects de n'importe quelle autre approche de médiation citée dans cet article. Cette approche est similaire à ce que Vraneski (2004) a identifié comme étant une approche interactive, excepté que le HIP a une connexion avec l'humanisme.

L'approche HIP est fréquemment basée sur une perception particulière de la théorie humaniste. Cet humanisme, qui se focalise sur des choix individuels libres et responsables, n'est ni anthropocentrique (centré sur l'humain) ou bio-centré (considération morale donnée à toutes choses vivantes). Cette forme d'humanisme inclue une considération respectueuse de l'environnement naturel et est en très bon accord avec la théorie éthique de la terre d'Aldo Leopold (1949). Leopold (1949:204) a indiqué que "une éthique de la terre change le rôle de l'Homo Sapiens d'un conquérant de la communauté de la terre en un simple membre et citoyen de celle-ci."

Une attention particulière est donnée au contexte ou à la structure dans laquelle les actions des groupes ont été prises. Si les groupes sont intéressés, une discussion des actions peut être engagée - par les individus représentés, les départements, les organisations et/ou les communautés - pour empêcher, réduire et/ou résoudre certains conflits. Cela correspond tout à fait avec ce qui est appelé la médiation sociale.[\[2\]](#)

La tradition HIP, comme plusieurs des autres approches, est basée sur l'humanisme. L'humanisme est d'ailleurs mentionné dans le titre de cette approche si bien qu'il ne peut être ni diminué ni ignoré. Les médiateurs qui utilisent l'approche HIP peuvent aussi avoir de fortes connexions avec la théorie multiculturelle/libératrice[\[3\]](#) et ils peuvent avoir quelque chose en commun avec certaines pratiques des socio-thérapeutes.

Conclusion

Les parties en conflit sont parfois très surprises du résultat de la médiation et, si elles adhèrent au résultat, ont même été jusqu'à décrire le procédé comme "magique". La magie implique un certain nombre d'éléments y compris l'approche au processus. Le champ de médiation, à ce point précis, est seulement le début pour identifier et discerner les approches fondamentales. Et tandis qu'il y a eu des discussions des modèles, il n'y a eu que peu de débats sur les rapports entre théories et modèles. Cela fait-il une différence si nous savons quels modèles et approches sont utilisés et quelle(s) théorie ou théories sont fondamentales aux modèles? Je le pense.



Certains médiateurs et certaines organisations qui emploient des médiateurs ne comprennent que très peu les variétés de théories ou les différences d'applications dans des cadres différents. Cela peut être le résultat d'une ou de plusieurs situations. Par exemple, les médiateurs formés à seulement une approche ne sont peut être pas exposés à une vue d'ensemble du domaine. Par ailleurs, certaines organisations de médiation peuvent penser que c'est dans leur intérêt commercial de "vendre" uniquement l'approche de leur agence et de minimiser les autres approches. De plus, les organisations qui emploient des médiateurs peuvent insister sur une approche étroite parce qu'ils ne veulent pas se soucier de médiateurs "s'écartant" d'une approche donnée. Tandis que "garder les choses simples" peut cheminer dans un certain enseignement, un apprentissage et une pratique moins déroutante d'une certaine façon, cela n'encourage pas les médiateurs et les organisations à grandir et à changer en incorporant de nouvelles idées et en affinant les programmes. Une formation ou un usage strict peut signifier que les médiateurs sont moins aptes à approcher quelque chose qui prend en compte de manière créative les circonstances de chaque médiation.

Plus les médiateurs comprennent les modèles et les théories dans notre domaine, mieux ils seront capables d'expliquer et d'évaluer ce qu'ils font. L'identification et la discussion des similarités/différences et des forces/faiblesses (dans des cadres différents) des modèles, des approches et des théories vont favoriser les améliorations nécessaires à l'enseignement, la recherche et la pratique de la médiation. Cela aidera aussi les parties en conflit et les organisations à engager des médiateurs ou à diriger des programmes de médiation pour faire des choix informés sur les possibilités de médiation.

Jan Marie Fritz

Notes

- 1.- Une discussion complète des théories peut être trouvée dans Fritz 2004b.
- 2.- Selon Erik Wennerstrom (Suède), (2000:18): "La médiation sociale est une manière de résoudre des conflits très tôt, peut-être avant qu'ils n'atteignent le niveau de conflits ouverts...La France nous (a)...fait repenser aux différents niveaux et étapes d'intervention, en lançant le concept de médiation sociale. Cela couvre une série d'événements qui commence avec des causes fondamentales, en passant d'une réduction du conflit à la gestion du conflit, ce qui en fait est quelque chose de plus étendu que les concepts de médiation et de prévention qui sont principalement d'usage aujourd'hui."
- 3.- La théorie sociale libératrice et multiculturelle (par exemple, Africain Américain, Latino/Latina, point de vue féministe, Indiens d'Amérique, théorie gay) rejette les théories qui soutiennent ceux qui ont le pouvoir. Les théoriciens libérateurs/multiculturels sont inclusifs; ils veulent constituer des systèmes plus divers et ouverts, et veulent essayer de secouer le monde social et intellectuel. La théorie est proposée au nom de ceux qui sont sans pouvoir. Selon Harding (2004:3): "Les mouvements basés sur la race, l'ethnicité, la justice sociale gay et anti-impériale produisent couramment des théories point de vue." Une théorie point de vue envisage la réalité sociale d'une position socio-économique de laquelle des actions peuvent être prises.



Références bibliographiques

- Beer, Jennifer E. avec Eileen Stief
1997 *The Mediator's Handbook. (Le guide du médiateur)* Gabriola Island, British Columbia, Canada: New Society Publishers.
- Della Noce, Dorothy, J., Robert A. Baruch Bush and Joseph P. Folger
2002 "Clarifying the Theoretical Underpinnings of Mediation: Implications for Practice and Policy. (Clarifier les bases théoriques de la médiation: Implications pour la pratique et la politique générale.) *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal. (Le Journal légal des résolutions de litiges de Pepperdine.)* 3/1:39-65.
- Fritz, Jan Marie
2004a "L'approccio al conflitto" (L'approche au conflit). In *La mediazione come strumento di intervento sociale (La médiation comme instrument social d'intervention)* by Lucio Luison and Jan Marie Fritz (eds.). Milano, Italy: FrancoAngeli.
2004b Clinical sociological contributions to mediation. In *Mediation as a Tool for Social Intervention* edited by Lucio Luison and Jan Marie Fritz. Milano, Italy: FrancoAngeli.
- Harding, Sandra (ed.)
2004 *The Feminist Standpoint Theory Reader. (Le lecteur de la théorie du point de vue féministe.) Theory Reader.* New York, United States: Routledge.
- Haynes, John M.
1994 *The Fundamentals of Family Mediation. (Les bases de la médiation familiale.)* Albany, New York, United States: State University of New York Press.
- Lang, Michael D. and Alison Taylor
2000 *The Making of a Mediator: Developing Artistry in Practice. (Comment faire un médiateur: développer l'art dans la pratique.)* San Francisco, CA, United States: Jossey-Bass.
- Lascoux, Jean-Louis
2001 *Pratique de la médiation: Une méthode alternative à la résolution des conflits.* Issy-les-Moulineaux: ESF editeur.
- Leopold, Aldo
1949 *A Sand County Almanac and Sketches Here and There. (Un almanach du comté de Sand et des croquis ici et là.)* New York, United States: Oxford University Press.
- Moore, Christopher W.
2003 *The Mediation Process. (Le Processus de médiation.)* San Francisco, CA, United States: Jossey-Bass.
- Morineau, Jacqueline
1998 *L'esprit de la médiation.* Ramonville Saint-Agne: Editions Eres.
- Taylor, Alison
2002 *The Handbook of Family Dispute Resolution.* San Francisco, CA: Jossey-Bass.



Vraneski, Ariella

2004 "Al di là dell'arte e della scienza" (Au-delà de l'art et de la science). In *La mediazione come strumento di intervento sociale* (La médiation comme instrument d'intervention sociale) by Lucio Luisson and Jan Marie Fritz (eds.) Milano, Italy: FrancoAngeli.

Wennerstrom, Erik

2000 "Address by the Director for International Relations, Ministry of Justice, Sweden". (Discours du directeur des relations internationales, ministère de la Justice. Suède.) p.18-19 in *Social Mediation and New Methods of Conflict Resolution in Daily Life. (La médiation sociale et les nouvelles méthodes de résolution de conflits dans la vie quotidienne.)* Proceedings of the seminar organized by the Interministerial Delegation for Urban Affairs under the French Presidency of the European Union-Oisin Programme, Paris-Créteil, 21-22-23 September 2000. (Compte-rendu du séminaire organisé par la délégation interministérielle pour les affaires urbaines sous la présidence française de l'Union européenne - Oisin Programme, Paris-Créteil, 21-22-23 septembre 2000.) Paris: Les éditions de la DIV (Délégation interministérielle à la ville).

Notice bibliographique

Fritz, Jan Marie. "Derrière la magie: Modèles, approches et théories de médiation", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation

Élise Lemaire

Formatrice et médiatrice en milieu communautaire, Élise Lemaire est consultante au Centre St-Pierre, Montréal, Canada, H2L 2Y7. <elimaire@centrestpierre.cam.org>

Jean Poitras

Professeur spécialisé en négociation, gestion de conflits et médiation, Jean Poitras enseigne à HEC Montréal, 3000, chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal, Canada, H3T 2A7. <jean.poitras@hec.ca>

Résumé

Cet article délimite les contours et les apports de la médiation, plus spécifiquement ceux de la médiation sociale et de la médiation communautaire dans la construction des rapports sociaux. D'abord, les concepts de médiation "communautaire" et de médiation "sociale" sont définis et mis en parallèle. Ensuite, les logiques inscrites dans les pratiques de médiation sociale et communautaire sont décrites, ce qui permet de mettre en relief les particularités de ces approches de médiation. Enfin, les contributions propres à ces types de médiation à la discipline de la prévention et du règlement de différends sont exposées. L'article conclut sur la pertinence de les transposer à d'autres sphères d'application de la médiation.

Mots-clés: Médiation sociale, médiation communautaire, logique d'intervention, rapports sociaux

Les pratiques sociales de médiation foisonnent à l'échelle internationale comme au Québec et sont en progression depuis une vingtaine d'années. Ces pratiques aux formes diverses émergent de "crises" et sont vues à la fois comme une conséquence et une réponse adaptée à la désorganisation sociale pour reconstruire une nouvelle forme de cohésion sociale. Les analyses sur l'émergence des pratiques sociales de médiation identifient deux "crises" majeures. Il y a la crise des systèmes judiciaires de régulation des litiges "qui éprouvent de plus en plus de difficultés pour réguler l'ensemble des conflits et prendre en compte l'évolution et la complexité des rapports sociaux" (Bonafé-Schmitt, 1992, p.16) corrélée à la "crise du lien social" qui sévit dans l'ensemble du système de régulation sociale qui comprend la famille, l'école, le travail et l'Église. Une des résultantes de cette crise est l'insuffisance de la simple conformité aux normes sociales à assurer la concorde sociale. Le contexte actuel de désorganisation sociale stimule donc la recherche de nouvelles perspectives d'action en matière de gestion des différends et de rétablissement du lien



social. Dans ce contexte, les médiations sociale et communautaire par leur préoccupation de trouver des réponses plus adéquates aux problèmes de cohésion sociale et leur remise en cause des modes de régulation judiciaire et sociale deviennent des avenues intéressantes et peuvent servir de modes de rechange pour régler les conflits et de pratiques sociales renouvelées.

De fait, on observe une progression des projets d'intervention directement liés aux notions de médiation sociale et de médiation communautaire. Au Québec, depuis une dizaine d'années, plusieurs expériences sont menées auprès des jeunes (contrevenants, de la rue, en milieu scolaire), des familles recomposées et des communautés. Les pratiques les plus connues sont celles des organismes de justice alternative (Charbonneau et Béliveau, 1999; ROJAQ, 1997, 1996), du Centre Mariebourg (1998) et du Centre international de résolution de conflits et de médiation (CIRCM) avec le *Programme de promotion de la conduite pacifique en milieu scolaire Vers le Pacifique* (Rondeau et al., 1999; Saletti, 1995). Les organismes de justice alternative proposent la médiation entre jeunes contrevenants et victimes comme une des mesures alternatives à la judiciarisation prévue en vertu de la *Loi sur les jeunes contrevenants*. Le modèle d'intervention privilégié est celui d'une justice réparatrice et conciliatrice, "approche qui privilégie toute forme d'action (collective ou individuelle) qui se déroule dans un cadre formel ou informel, visant la réparation des préjudices vécus à l'occasion d'une infraction ou d'un conflit" (Jaccoud, 2000, p.1; Langer, 1998). Ces dernières années, des organismes de justice alternative ont développé également des services de gestion de conflits dans la communauté (Action Défi-Jeunesse (Boutique de droit), Mesures Alternatives des Vallées du Nord et Commun Accord). Quant à lui, le *Programme de promotion de la conduite pacifique en milieu scolaire Vers le Pacifique* vise à prévenir la violence, notamment par la formation d'élèves médiateurs. Son objectif est de faire prendre conscience et de former les élèves aux habiletés sociales et à la médiation comme mécanismes de résolution de conflits interpersonnels.

Dans ces exemples, la médiation y apparaît à la fois comme conséquence de la désagrégation du lien social et réponse adaptée pour reconstruire une nouvelle forme de cohésion sociale devant "l'incapacité des groupes, des organisations ou de la société globale à mettre en oeuvre un être-ensemble des individus" (Bondu, 1998). Cette forme d'intervention s'appuie principalement sur le constat que l'application des seuls modes juridictionnels de règlement des conflits ne convient pas aux différends issus du quotidien et de nature intersubjective et relationnelle (Shonholtz, 1993, 1984) et ne peut agir sur la rupture des liens sociaux et des réseaux de solidarité (Six, 1999; Bondu, 1998; Shonholtz, 1993, 1984; Bonafé-Schmitt, 1992). Les processus de médiations sociale et communautaire favorisent "un plus grand pluralisme des systèmes de régulation sociale" (Bonafé-Schmitt, 1992; Faget, 1997) et se veulent une réponse au pluralisme grandissant des sociétés et aux nouveaux défis qu'elles posent en proposant une démarche participative pour (re)créer le lien social. Les pratiques de médiation sociale et de médiation communautaire présentent beaucoup d'intérêt car elles constituent des tentatives de réponses aux nouveaux problèmes sociaux comme à ceux pour lesquels les solutions traditionnelles se sont révélées inadéquates. Ses modes alternatifs de règlements des conflits sont encore trop peu définis dans leur vision d'un plus grand pluralisme de systèmes de règlement des conflits, leur apport spécifique à la résolution des problèmes sociaux et leur fonction comme "nouveau



mode de régulation sociale". Or comment saisir véritablement l'alternative sociale de ces modes de règlements des conflits si l'on n'aborde pas ce que ces modes font advenir dans la société et ce qui est à l'oeuvre pour répondre aux réalités plus complexes et rencontrer leurs finalités propres.

Comme phénomène relativement nouveau, les médiations sociale et communautaire sont plutôt mal définies. Que proposent de nouveau les pratiques de médiation communautaire et de médiation sociale? À cette question simple, il n'existe malheureusement aucune réponse simple. En fait, les concepts de médiation sociale et de médiation communautaire renvoient à un ensemble de nouvelles pratiques assez disparates d'acteurs sociaux. Ces pratiques multiples, encore trop peu évaluées et étudiées, compliquent l'exercice de compréhension du phénomène qualifié de "pluriel" (Bondu, 1998; Bonafé-Schmitt, 1999, 1992). Ce vide conceptuel nous interpelle et commande une meilleure saisie des concepts de médiation sociale et de médiation communautaire afin de mieux comprendre ces phénomènes ainsi que leur portée.

Le présent article a pour objectif de définir les spécificités et les contributions de la médiation sociale et de la médiation communautaire dans l'édification des rapports sociaux. Dans le cadre de cette réflexion, nous tenterons plus précisément de répondre aux trois questions suivantes: Qu'est-ce qui différencie la médiation sociale de la médiation communautaire? Quelles sont les logiques sous-jacentes communes à ces deux notions? Quelle est la contribution de celles-ci à l'égard des rapports sociaux? Les réponses à ces questions permettront de mettre en lumière l'apport spécifique de ces phénomènes à la régulation des conflits et à la régénération de la cohésion sociale.

Différences entre la médiation sociale et la médiation communautaire

Peut-on parler de la médiation sociale et de la médiation communautaire de la même façon? S'agit-il plutôt de deux variantes d'un même phénomène? Dans la documentation, les notions de médiation sociale et de médiation communautaire sont "utilisées de manière indifférenciée et en apparence désignent des phénomènes similaires" (Bonafé-Schmitt, 1999). Néanmoins, l'examen des ouvrages et des pratiques de médiation (Bonafé-Schmitt, 1999, 1992, 1989; Bondu, 1998; Menkel-Meadow, 1995; Merry et Milner, 1993; Shonholtz, 1984) ainsi qu'un retour à la source nord-américaine de la médiation dans le champ social permettent d'établir certaines différences entre les deux. En même temps, il existe des points communs entre la médiation sociale et la médiation communautaire. Bien qu'elles s'insèrent dans une approche similaire de règlement de conflits, ce sont leurs finalités qui les distinguent.

En effet, les deux types de médiation peuvent être définis selon des objectifs différents. De la médiation sociale se dégage un ensemble de pratiques visant la nécessité de reconstruire le lien social dans une société "non insérante". Quant à la médiation communautaire, il s'agit de pratiques de rechange autonomes de régulation et d'intégration sociale qui se rapportent à l'appropriation des modes de gestion des conflits par les communautés et leurs membres pour résoudre les problèmes sociaux et favoriser une meilleure vie en commun. Ces différences se concrétisent davantage lorsqu'on pousse la comparaison de l'objet, de



l'enjeu primordial et des axes d'intervention de la médiation sociale et la médiation communautaire. Le tableau 1 ci-dessous résume les principales différences entre les deux formes de médiation.

Médiation sociale

L'enjeu primordial de la médiation sociale est la réinsertion de l'individu dans la vie sociale. Bondu (1998, p.17) mentionne que "[La médiation sociale] vise [à] la (re)socialisation des individus confrontés à l'exclusion, grâce à une action de réinstauration du lien social". Il lui donne, comme certains autres auteurs (Parazelli, 2000b), une vocation précise de pratique d'intervention pour rebâtir le lien social par des réponses innovatrices pour (re)socialiser des individus confrontés à l'exclusion.

Tableau 1
Analyse des concepts de médiation communautaire et de médiation sociale

	Médiation sociale	Médiation communautaire
<i>Définition de la médiation</i>	Pratiques d'intervention visant la reconstruction du lien social pour (re)socialiser des individus et lutter contre les phénomènes de désorganisation qui minent la vie sociale.	Pratiques d'intervention visant la réappropriation par les membres d'une communauté de leur capacité d'agir, pour résoudre leurs conflits et rétablir les relations entre les membres.
<i>Objet</i>	Reconstruire des interactions positives entre les individus marginalisés et la société pour que s'effectue la resocialisation.	Favoriser la participation de la population à la résolution de conflits et rétablir la cohésion sociale au sein de la communauté de façon autonome et responsable.
<i>Enjeu primordial</i>	Réinscription de l'individu dans la vie sociale.	Création d'une société harmonieuse par la résolution non violente des conflits par la communauté.
<i>Axes d'intervention</i>	Deux axes: travail relationnel pour repositionner les individus comme acteurs et travail de mobilisation de l'environnement pour améliorer les conditions d'insertion.	Deux axes: création d'une communauté par la formation de ses membres en résolution de conflits et participation des membres à la gestion des conflits et la création de nouveaux liens sociaux.

Dans cette optique, la médiation n'est pas perçue comme une fin en soi pour résoudre des conflits mais plutôt un instrument "pour parvenir à une transformation des relations sociales" (Bondu, 1998; Bonafé-Schmitt, 1992). Son objet d'intervention principal est la reconstruction des interactions positives entre les individus marginalisés et la société. Il se matérialise selon deux axes: une action de proximité tournée vers les individus exclus en vue de les mobiliser à se réintégrer dans la société et une action de transformation sociale du milieu en vue d'une meilleure insertion des individus dans la société. C'est en travaillant sur la relation entre les individus que le médiateur compte accomplir ces objectifs de réinsertion sociale.

Les expériences qualifiées de médiation sociale sont, par exemple, les actions menées auprès de jeunes considérés marginalisés par le *dispositif de négociation de groupe à groupe auprès des jeunes de la rue à Montréal* (Parazelli, 2000a et b), dont l'objectif est de développer l'autonomie sociale des jeunes de la rue en tant qu'acteurs dans une volonté de



s'approprier leurs actes sociaux et de recomposer le lien social par la négociation entre groupes. La médiation et d'autres actions communautaires élaborées par les organismes de justice alternative (Charbonneau et Béliveau, 1999) dans le cadre de mesures de rechange à la procédure judiciaire officielle sont un autre exemple. Selon les perspectives adoptées par la justice réparatrice, elle peut avoir pour effet de réparer des préjudices (réparatrice), responsabiliser le jeune contrevenant (réhabilitative), redonner de la place et du pouvoir aux victimes (autonomisation) et/ou réintégrer les personnes lésées et les personnes responsables des préjudices dans leur communauté (réintégrative), (Jaccoud, 2000).

Médiation communautaire

La raison d'être de la médiation communautaire est fortement liée à la volonté des membres d'une communauté de définir eux-mêmes leurs problèmes, leurs besoins, leurs actions et leur qualité de vie. Selon Bonafé-Schmitt (1999, 1992), la nature même des expériences de médiation communautaire est d'élaborer un projet autonome de régulation des conflits sans intervention de l'État et plus près des parties en conflit afin de favoriser un "agir citoyen". Cet agir favorise la réappropriation des modes de gestion des conflits et le "renforcement de la vitalité et la stabilité des relations de voisinage" (Six, 1995, p.225). En bout de ligne, l'enjeu primordial est la création d'une société harmonieuse par la résolution non violente des conflits par la communauté.

L'expérience de la médiation communautaire se veut une solution de rechange au recours à la justice; elle ne vise pas à créer une justice "parallèle" mais à doter les membres d'une communauté de nouveaux lieux de régulation et de socialisation. Deux axes d'intervention prévalent dans la médiation communautaire. D'abord, des lieux "populaires" de prise en charge individuelle et collective des conflits sont définis et créés afin de permettre à la communauté de se réapproprier le pouvoir d'agir et de gérer les conflits pour ensuite créer de nouvelles solidarités. Ensuite, les membres de la communauté participent directement à résoudre les différends (ex.: en prenant le rôle de médiateurs) pour confier à la communauté le rôle de maître d'oeuvre du système. La volonté est de promouvoir un autre modèle de régulation des litiges, une justice "moins conflictuelle et plus consensuelle" où le cheminement en vue d'une entente est plus important que le contenu de l'entente elle-même (Menkel-Meadow, 1995; Merry et Milner, 1993).

L'expérience classique et pionnière de la médiation communautaire est celle du *Community Board de San Francisco* (Shonholtz, 1993, 1984), qui se fonde sur la capacité des communautés à prendre en charge et à traiter les différends avant qu'ils n'ouvrent la voie à des conflits violents et soient soumis aux tribunaux. Le *programme de promotion de la conduite pacifique en milieu scolaire Vers le Pacifique* fait état des principales caractéristiques de la médiation communautaire. En formant les élèves à gérer les conflits internes, le programme augmente la capacité des jeunes médiateurs (pairs) à régulariser eux-mêmes les conflits et participe ainsi à la construction d'un milieu de vie plus harmonieux. Le programme promeut la réappropriation par les étudiants de leur capacité de résoudre les conflits et de rétablir des relations de coopération entre les membres de la communauté scolaire. Le but ultime est de diminuer les tensions et l'incidence des comportements violents dans le milieu scolaire.



Quand la manière de chercher des solutions est plus importante que les solutions elles-mêmes

Malgré leurs finalités différentes, la médiation sociale et la médiation communautaire s'inscrivent dans une même approche de traitement des différends et de régulation sociale. En ce sens, la médiation communautaire et la médiation sociale s'insèrent toutes deux dans les logiques premières de réappropriation et d'intégration sociale qui sous-tendent leur développement. Quatre logiques sont au cœur de ces deux formes de médiation: l'autonomie, la reconnaissance et l'intégration des besoins humains, la proximité du processus ainsi que la prévention de futurs conflits. Le tableau 2 ci-dessous résume ces différentes logiques qui sont explorées plus en détails dans les sections suivantes.

Logique d'autonomie

La logique d'autonomie présuppose la réappropriation du pouvoir de gérer les conflits et du pouvoir d'agir comme sujet de leur existence. L'objectif de réappropriation des expériences de médiation communautaire et de médiation sociale renvoie à une dynamique individuelle et collective et s'apparente à l'approche d'autonomisation (*empowerment*), (Le Bossé, 1996), c'est-à-dire l'appropriation par les personnes et les communautés d'un pouvoir sur leurs actes ainsi que la régulation des conflits et la restauration d'interactions positives entre elles et dans la société. Cette perspective exige que le médiateur ne prenne pas charge des personnes comme objets passifs de la médiation, mais plutôt qu'il les aide à s'approprier de leur pouvoir et de (re)construire les interactions et l'identité sociale des personnes et des groupes. Dans cette perspective, la méthode utilisée pour trouver une solution est plus importante que la solution elle-même. L'autonomisation des expériences de médiation sociale et de médiation communautaire renvoie à une dynamique à la fois individuelle et collective.

L'autonomisation individuelle se réfère à la participation des personnes à une démarche d'acquisition d'une conscience de soi sur soi, d'une maîtrise sur les ressources et sur leurs actes et d'une conscience de soi parmi les autres dans une perspective d'expression des besoins pour assurer l'épanouissement de la personne et le bien-être collectif. En ce sens, le processus de médiation est une expérience éducative, un processus de reconstruction d'interactions positives et un mode de gestion des différends qui peut se résumer ainsi:

"La médiation, [...], est un processus qui amène les personnes à réaliser qu'elles sont en mesure de prendre leurs responsabilités. Cette démarche [...] rehausse leur estime de soi, tout en contribuant à développer un sens d'appartenance à la communauté dans laquelle elles vivent" (ROJAQ, 2000, p.25).



Tableau 2
Logiques communes à la médiation communautaire et la médiation sociale

Logique	Description
<i>Autonomie</i>	Reconquête d'un pouvoir de détermination par la personne et la communauté. Création de pratiques sociales responsabilisantes et de lieux de régulation des conflits et de socialisation autonomes de l'État.
<i>Reconnaissance et intégration des besoins</i>	Reconnaissance et intégration des besoins fondamentaux des personnes (conscience de soi, reconnaissance, libre disposition et maîtrise de sa destinée) à l'intérieur des espaces interactionnels.
<i>Proximité</i>	Rapprochement des processus de régularisation et de décision des personnes et des communautés participantes
<i>Prévention</i>	Augmentation de la capacité des personnes et des communautés à désamorcer les situations conflictuelles et à créer de nouvelles solidarités, réduisant ainsi les tensions sociales et rehaussant la vie collective.

Dans sa dimension communautaire, le processus d'appropriation s'adresse à l'ensemble d'une communauté et son action s'inscrit dans un environnement local et social. L'autonomisation communautaire actualise la raison d'être du processus d'appropriation, notamment d'être "pour, par et dans la communauté". Il s'appuie sur les forces d'une communauté, sa capacité à prendre conscience de la dimension collective et sociale des problèmes et à les résoudre, à développer des réseaux, des lieux de participation aux prises de décision ainsi qu'à renforcer un sentiment d'appartenance. Dans la logique d'autonomie communautaire, ce qui prévaut est la mobilisation de la communauté pour en faire un réseau ainsi qu'un forum de délibération et de socialisation.

Pour soutenir la participation des membres de la communauté, des pairs médiateurs seront formés afin de créer un réseau communautaire de soutien et d'intervention dans une relation de proximité avec les personnes. Le développement d'habiletés individuelles ne vise pas à assujettir la collectivité au pouvoir de quelques "spécialistes", mais il est considéré un moyen important pour l'autonomisation individuelle et collective. Le but est d'assurer une gestion autonome des conflits par le développement de compétences afin que les communautés ne dépendent pas de médiateurs externes et puissent rétablir elles-mêmes des liens sociaux.

Logique de reconnaissance et d'intégration des besoins

Les processus de médiation communautaire et de médiation sociale répondent, selon des optiques différentes, à l'importante aspiration sociale qu'est le besoin de reconnaissance. La perspective de reconnaissance adoptée renvoie à celle définie par Bush et Folger (1994): "le désir et la capacité de reconnaître, de considérer et d'être interpellé par les autres". Bondu (1998, p.142) va même un cran plus loin: "Il s'agit de s'approcher d'autrui pour le reconnaître, et par là même, être reconnu et sortir ainsi de son inexistence sociale. Il s'agit donc de (ré)apprendre la possibilité de sortir de son quant-à-soi pour établir une relation fondatrice avec autrui". Pour le médiateur, la clef de voûte du processus est donc la reconnaissance mutuelle entre les parties.



L'enjeu des deux modèles de médiation se ressemble. Pour ce qui est de la médiation sociale, il réside dans la possibilité qui est offerte par le processus d'établir des liens authentiques avec les autres (Umbreit, 1997). Sur le plan communautaire, il réside dans un plus grand sens de la communauté et de l'harmonie sociale et dans la création par la résolution des conflits d'une communauté forte et pacifique où les interactions sociales sont harmonieuses et les membres se reconnaissent mutuellement (Shonholtz, 1993). C'est cette reconnaissance qui jette les bases d'une réconciliation véritable et durable ainsi que d'une communauté respectueuse et harmonieuse.

Parallèlement à la reconnaissance, la médiation sociale et la médiation communautaire pratiquent des espaces interactionnels ouverts d'intégration des besoins fondamentaux des personnes (la conscience de soi, la reconnaissance, la libre disposition et la maîtrise de sa destinée) et de découverte de l'autre dans l'interdépendance et l'intersubjectivité (Bondu, 1998; Umbreit, 1997; Menkel-Meadow, 1995). L'acceptation de ces besoins fondamentaux de l'autre devient la base d'une solution au différend qui oppose les parties. Selon cette logique sous-jacente, aucune réconciliation n'est possible sans la reconnaissance et l'acceptation de ces besoins fondamentaux.

Logique de proximité

Une troisième logique est celle de la proximité du processus d'intervention des parties en conflit et de la communauté. Il s'agit ici d'une proximité structurelle et sociale: structurelle, car le contrôle du processus décisionnel est rapatrié par les parties qui y prennent part directement. Ce sont les parties qui trouvent ensemble des réponses pour sortir des impasses où elles se trouvent. Il n'y a plus d'intermédiaires entre les parties comme ceux qu'on trouve dans les cadres juridique et administratif des modèles de gestion de conflit plus institutionnalisés. Ce sont les parties qui ont la responsabilité de trouver une solution à leur différend. Cette proximité structurelle s'inscrit dans l'objectif de responsabilisation de la médiation sociale.

Il s'agit également d'une proximité sociale, car le processus de gestion des conflits demeure solidement ancré dans la communauté. La médiation s'inscrit dans une dynamique collective par laquelle les "habitants" sont amenés à trouver ensemble des réponses collectives à leurs besoins hors des "espaces institués" (Bondu, 1998) et au sein de "lieux de socialisation et de médiation que peuvent représenter les quartiers" pour la médiation communautaire (Bonafé-Schmitt, 1999; Shonholtz, 1993). Cette dernière dimension témoigne de la conception d'acteur direct sur le terrain de la fonction de médiateur. Que l'on fasse appel à des membres de la communauté sans compétence précise qui exercent ces fonctions bénévolement ou auprès d'intervenants sociaux professionnels (animateurs, éducateurs, travailleurs), le principal travail de l'acteur de la médiation consistera à créer des conditions d'ouverture et à favoriser le développement d'interactions positives entre les personnes et les groupes de personnes, entre la communauté et son environnement social.



Logique de prévention

Bien qu'elles représentent plus qu'une solution à un différend donné, la médiation sociale et la médiation communautaire cherchent à prévenir l'émergence de nouveaux conflits. Cet objectif est atteint entre autres par la réinsertion sociale, la reconstruction de liens sociaux détruits et le développement des compétences des personnes et des communautés. Le travail de prévention va de pair avec l'existence de processus de socialisation et d'intégration sociale efficaces "pour le plus grand nombre" (Bondu, 1998) et avec la mobilisation communautaire. En ce qui a trait davantage à la médiation sociale, cette pratique sociale préconise à la fois la prévention de risques sociaux à court terme de même que la réinsertion sociale et la reconstruction d'un lien social à long terme (Bondu, 1998). Quant à la médiation communautaire, la prévention aborde la réorganisation des communautés, ce qui suppose des modifications structurelles et la vitalisation du tissu communautaire. L'objectif est de diminuer la portée des facteurs qui conduisent à l'écllosion de nouveaux conflits dans le cas de la médiation sociale et de renforcer les communautés de référence pour qu'elles puissent agir de manière continue et permanente sur la résolution des conflits dans le cas de la médiation communautaire.

Contribution de la médiation sociale et de la médiation communautaire à la construction des rapports sociaux

Les logiques sous-jacentes à la médiation sociale et la médiation communautaire ont non seulement démontré les particularités des ces types de médiation, mais ont également souligné leur contribution spécifique. Au travers de ces logiques, la médiation sociale met de l'avant, d'une manière qui lui est propre, une perspective d'intercompréhension qui n'est pas nécessairement au coeur des formes de médiation plus conventionnelles telles que la médiation commerciale. Quant à la médiation communautaire, elle vise une transformation sociale, objectif qui n'est pas nécessairement partagé par les autres formes de médiation. Ces perspectives dépassent le simple cadre d'une recherche de solutions et méritent d'être approfondies davantage.

Médiation sociale et perspective d'intercompréhension

L'enjeu de la médiation sociale n'est pas tant la recherche d'un règlement que la recherche d'une intercompréhension mutuelle par un processus de communication. Toute l'action de la médiation réside dans la mise en oeuvre d'une situation interactionnelle où s'édifie une prise de parole commune (Bondu, 1998; Six, 1995). Dans un lien dynamique qui permet d'aller "au bout de ses explications, de rendre compte en totalité de sa propre logique", de cheminer dans un choc "des raisons, des univers de valeurs séparés", une transformation progressive des logiques tend vers une compréhension mutuelle et la constitution d'un monde commun (Bondu, 1998; Langer, 1997; Umbreit, 1997; Bush et Folger, 1994). La médiation sociale vise donc à construire une intercompréhension tout autant qu'à trouver une solution ponctuelle au différend. C'est cette recherche de l'intercompréhension, à la base de la réinsertion et la reconstitution du lien social, qui est la principale contribution de la médiation sociale au champ du règlement des différends. En bout de ligne, la médiation sociale cherche à assurer une meilleure relation et une (ré)intégration sociale.



Médiation communautaire et transformation de la société

La médiation communautaire peut être perçue comme un moyen d'habiliter davantage la communauté dans la gestion des problèmes sociaux et d'habiliter ses membres à se réapproprier un pouvoir sur leur vie "tout en développant une plus grande cohésion communautaire" (Bonafé-Schmitt, 1999, 1992; Charbonneau et Béliveau, 1999). Elle correspond à un modèle de justice sociale qui cherche à créer une société plus juste, plus démocratique et plus humaine en réglant les problèmes collectifs selon la typologie de Bush et Folger (1994). La pratique de médiation communautaire se veut un "acteur de changement social", de par son esprit émancipatoire et sa critique de la cohérence de la société et de ses visées de transformation des rapports sociaux de nature plus globale. Dans cette optique de transformation sociale, chaque médiation vise à construire une société meilleure.

Dans la poursuite de l'étude des médiations sociale et communautaire et des apports propres à chacune, il serait important de combler le vide actuel concernant l'évaluation de la portée de leurs pratiques: Dans quelle mesure la médiation sociale permet-elle de reconstruire un lien social? La médiation communautaire représente-t-elle un moyen de participer à des changements sociaux? La communauté apprend-t-elle à régler ses autres conflits (c'est-à-dire ceux qui ne sont pas portés à l'attention de projets [expériences, projets-pilotes, programmes] de médiation communautaire) de façon plus harmonieuse? L'incidence de ces autres conflits diminue-t-elle? Pris ensemble, les résultats obtenus jusqu'à ce jour permettent-ils d'atteindre ou du moins d'amorcer les visées? Des recherches observent les effets (Jaccoud, 2000a; Parazelli, 2000a; Bonafé-Schmitt, 1999; Rondeau, Bowen et Bélanger, 1999; Bondu, 1998; Merry et Milner, 1993) et permettent de mieux comprendre les interactions possibles des interventions de médiation et d'en percevoir le potentiel et les limites. Elles mènent à des constats positifs et soulèvent de nombreux questionnements.

Conclusion

L'analyse de la médiation sociale et de la médiation communautaire proposée dans cet article a permis, dans un premier temps, de mieux différencier ces deux types de médiation. Tandis que la médiation sociale met l'accent sur la reconstruction du lien social entre les parties, la médiation communautaire mise sur la réappropriation par la communauté et ses membres du pouvoir de régler eux-mêmes les conflits qui les concernent. Malgré ces différences de finalité, ces deux types de médiation partagent des logiques communes.

Plus précisément, quatre logiques prévalent. Premièrement, la logique d'autonomisation comporte deux volets: autonomisation des parties quant au développement de l'individualité de chacune en relation avec d'autres dans la société, autonomisation de la communauté quant aux mécanismes de régulation des différends. Deuxièmement, la logique de promotion de la reconnaissance entre les parties en conflit et de reconnaissance mutuelle entre les membres d'une communauté humanise quant à elle le processus de résolution des différends. Troisièmement, la logique de proximité comporte deux dimensions: celle du processus de décision qui se rapproche des parties et celle du réseau et du forum de résolution du conflit qui se rapproche du contrôle de la communauté. Quatrièmement, la



logique de prévention des conflits passe par la reconstruction d'un lien social et la consolidation de la cohésion communautaire. Ces logiques constituent en fait l'apport initial de la médiation sociale et la médiation communautaire qui favorisent l'intercompréhension et la transformation de la société par leur entremise.

En guise de réflexion finale, il est intéressant de se demander s'il est possible d'appliquer les logiques des médiations sociale et communautaire à d'autres domaines de la médiation? Les exemples d'interventions dans les champs de la médiation familiale (Gaudreau, 1995) et de la médiation pénale (Bonafé-Schmitt, 1999; ROJAQ, 1997) nous démontrent, à tout le moins, que cette approche peut offrir des réponses intéressantes aux pratiques traditionnelles dans l'optique d'une prise en charge individuelle et collective des problèmes sociaux. En effet, l'utilisation de la médiation dans ces deux champs s'apparente à la médiation sociale et communautaire tel qu'élaborées dans cet article.

Par contre, certaine utilisation de la médiation ne capture pas les logiques de la médiation sociale et la médiation communautaire. La principale réserve a trait à l'adoption de la finalité de reconstruire une cohésion sociale par les acteurs de la vie sociale. Lorsque que l'utilisation de la médiation par une organisation est considérée comme un simple moyen d'améliorer l'efficacité dans la gestion de conflits, tel que la réduction des coûts et des délais administratifs, alors nous assisterons à un appauvrissement du potentiel de reconstruction de rapports sociaux. Dans cette optique, l'utilisation de la médiation ne traduit pas alors les logiques de la médiation sociale et de la médiation communautaire.

Élise Lemaire
Jean Poitras

Références bibliographiques

- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1999). "La médiation sociale et pénale" dans Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre, Jocelyne Dahan, Jacques Salzer, Marianne Souquet, Jean-Pierre Vouche, Ramonville Saint-Agne, *Les médiations, la médiation*, Éditions Erès, p.13-80.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1992). *La médiation: une justice douce*, Paris, Syros Alternatives, 279 pages.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1989). "Une esquisse d'état des lieux de médiation", *Le groupe familial*, vol.125, no 10, p.5-15.
- Bondu, Dominique (1998). *Nouvelles pratiques de médiation sociale*, Paris, ESF éditeur, 219 pages.
- Bush, Robert A. Barush et Joseph P., Folger (1994). *The Promise of Mediation*, San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 296 pages.
- Centre Mariebourg (1998). *La médiation par les pairs au primaire*, Guide d'animation, Programme Vers le Pacifique, Montréal, Corporation Foyer Mariebourg, 248 pages.



- Centre Mariebourg (1998a). *La résolution de conflits et la médiation par les pairs au secondaire*, Guide d'animation, Programme Vers le Pacifique, Montréal, Corporation Foyer Mariebourg, 302 pages.
- Charbonneau, Serge et Denis Béliveau (1999). "Un exemple de justice réparatrice au Québec: la médiation et les organismes de justice alternative", *Criminologie*, vol.32, no 1, p.57-77.
- Faget, Jacques (1997). *La médiation, essai de politique pénal*, Ramonville Saint-Agne, Éditions Érès, 207 pages.
- Gaudreau, Louise (1995). *La médiation au service des familles recomposées*, rapport d'évaluation, Montréal, Service aux collectivités, Université du Québec à Montréal, 127 pages.
- Jaccoud, Mylène (2000). *Justice réparatrice: principes, fondements et effets*, présentation livrée dans le cadre du Xe Symposium international de victimologie (au Palais des congrès, Montréal, 6 au 11 août), Montréal, 24 pages.
- Jaccoud, Mylène (2000a). *La médiation telle que vécue par les participants (jeunes contrevenants, personnes victimes et médiateurs)*, présentation des résultats d'une recherche à Pivo-Jeunesse, organisme de justice alternative, Trois-Rivières.
- Langer, Rosanna (1998). "The Juridification and Technicisation of Alternative Dispute Resolution Practices", *Canadian Journal of Law and Society*, vol. 13, no 1, p.169-186.
- Le Bossé, Yvan (1996). "Empowerment et pratiques sociales: illustration du potentiel d'une utopie prise au sérieux", *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 9, no 1, p.127-145.
- Menkel-Meadow, Carrie (1995). "The Many Ways of Mediation: The Transformation of Traditions, Ideologies, Paradigms, and Practices", *Negotiation Journal*, July, p.217-242.
- Merry, Sally Engle and Neal Milner (editors) (1993), *The Possibility of Popular Justice: A Case Study of Community Mediation in the United States*, Ann Arbor, The University of Michigan Press, 488 pages.
- Parazelli, Michel (1997). "L'action communautaire et l'autonomie sociale: les apports de la sociopsychanalyse" dans Nelisse, C., Zuniga, R. (dir.), *Intervention: les savoirs en action*, colloque tenu dans le cadre du 64e congrès de l'ACFAS (à l'Université McGill en mai 1996), Sherbrooke, GGC Éditions, p.101-138.
- Parazelli, Michel (2000). "L'imaginaire familialiste et l'intervention sociale auprès des jeunes de la rue: une piste d'intervention collective à Montréal" dans *Santé mentale au Québec*, XXV, no 2, p.40-66.
- Parazelli, Michel (2000a). *Rapport d'évaluation du projet-pilote Expérimentation du dispositif de groupe à groupe impliquant des jeunes de la rue, des intervenants communautaires jeunesse et des élus municipaux (1997-1999)*, Montréal, INRS-Culture et Société, Université du Québec, 209 pages.
- Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) (1997). *Les organismes de justice alternative dans le mouvement communautaire québécois, médiation*, Montréal, 14 pages.
- Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) (1996). *Guide de médiation*, Montréal, 89 pages.



- Rondeau, Normand, François Bowen et Jean Bélanger (1999). *Évaluation d'un programme de promotion de la conduite pacifique en milieu scolaire primaire*, rapport final, Montréal, Corporation Foyer Mariebourg, 103 pages.
- Saletti, Daniel (1995). *Vers le Pacifique: La médiation, un instrument précieux*, Montréal, Corporation Foyer Mariebourg, 52 pages.
- Shonholtz, Raymond (1984). "Neighborhood Justice Systems: Work, Structure, and Guiding Principles", in J.A. Lemmon (ed.), *Community Mediation. Mediation Quarterly*, no 5, p.3-30.
- Shonholtz, Raymond (1993). "Justice for Another Perspective: The Ideology and Developmental History of the Community Boards program" dans Merry, Sally Engle et Neal Milner (edited by), *The Possibility of Popular Justice: A Case Study of Community Mediation in the United States*, Ann Arbor, The University of Michigan Press, p.201-238.
- Six, Jean-François (1995). *Dynamique de la médiation*, Paris, Desclée de Brouwer, 281 pages.
- Umbreit, Mark (1997). "Humanistic Mediation: a Transformative Journey of Peacemaking", *Mediation Quarterly*, vol. 14, no 3, p.201-213.

Notice bibliographique

Lemaire, Élise et Poitras, Jean. "La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



Médiation du conflit ou discipline du conflit: notes critiques sur les pratiques de médiation

Daniela Gaddi

Assistante à la Chaire de Criminologie de l'Université des Etudes de Milan,
Faculté de Médecine et de Chirurgie (sous la Direction de Mme Isabella
Merzagora Betsos). daniela.gaddi@email.it

Texte traduit de l'italien par Orazio Maria Valastro.

Résumé

La médiation, née en tant que pratique informelle, comme modalité de valorisation du conflit, de ré-appropriation du conflit par les sujets impliqués, de réactivation de la communication et, en conséquence, différant des pratiques de simple gestion et manipulation des relations conflictuelles, des interventions spécialisées de soins, des interventions de prise en charge de personnes, des pratiques pédagogiques, est en train de se convertir en une intervention sociale professionnelle, avec pour but de discipliner le conflit et, en définitive, les parties impliquées dans ce dernier.

Mots-clés: médiation, médiateur, conflit, intervention sociale.

Ces réflexions découlent d'un travail de recherche actuellement en cours sur la médiation des conflits et le contrôle social.

1. Introduction

Les premières initiatives visant à introduire les pratiques de médiation des conflits en Europe, mises en place au tout début de façon informelle, sont en train d'atteindre un état avancé d'affermissement. Les nouvelles pratiques de gestion des conflits, après une timide diffusion initiale, reçoivent actuellement une reconnaissance toujours plus ample. Même les dispositions judiciaires - avec des modalités différentes au sein de champs plus ou moins restreints - vont formaliser l'introduction de la médiation et l'ADR (*Alternative Dispute Resolution*) dans les systèmes juridiques nationaux, sollicitée aussi par les nombreuses interventions de l'Union européenne[1].



La systématisation ainsi en oeuvre est en train de produire des conséquences fondamentales: tout d'abord la nécessité d'une classification formelle des critères d'identification du médiateur et de son activité; en outre (aussi en conséquence de cela) l'exigence de distinguer des canons formatifs préétablis et universels, et enfin un effet multiplicateur sur l'offre de formation, qui est en train de connaître une rapide, massive et, d'une certaine manière, impressionnante expansion.

Le débouché inévitable de tout cela est la construction de la figure de médiateur en tant que professionnel "social" expert en conflits.

La professionnalisation du médiateur, associée à la consolidation formelle des pratiques de médiation, a aussi ouvert la voie pour dégager un véritable marché, dans lequel vont se confronter, se froisser et se superposer demandes et offres de formation pour la médiation, demandes et offres de ressources publiques et privées, investissements de capitaux et attentes de gains.

Il est possible d'observer, à ce sujet, la diffusion d'un phénomène plutôt singulier: la confrontation entre demande et offre de médiation est aujourd'hui caractérisée par un écart considérable, entre une demande plutôt modeste et curieusement une offre importante. Ce phénomène ne semble pas préoccuper les nouveaux opérateurs économiques de la médiation, lesquels en attribuent les causes à une connaissance insuffisante du produit de la part des consommateurs potentiels. En conséquence, les opérateurs consacrent une grande partie de leurs ressources dans les démarches publicitaires (la "sensibilisation", pour ainsi dire).

Un tel écart ne semble pas du tout agir sur la demande et l'offre de formation pour la médiation (ni sur les subventions); ces dernières vont par ailleurs croître de manière parallèle, autant qu'exponentielle: en effet, les ressources étant surabondantes dans le domaine de la "médiation", elles pourront être réattribuées à la formation.

Il paraît en somme qu'un mécanisme s'est mis en place pour lequel la médiation des conflits, associée à une quelconque marchandise, peut être lancée sur le marché, vendue au meilleur offrant et récupérée en termes de profits.

La médiation agit, d'ailleurs, sur une composante que nous qualifierons d'"universelle": le conflit (en prenant appui sur un besoin primaire, la paix, aujourd'hui perçue, entre autres, comme particulièrement urgente). Elle est un instrument plutôt flexible en lien à de nombreux emplois, ce qui en fait une marchandise particulièrement attrayante pour un quelconque opérateur économique.

2. Conditions pour une fonctionnalité "mercéologique" de la médiation

Le scénario décrit ci-dessus est bien réel, néanmoins les intentions des premiers initiateurs de la médiation étaient (ou apparaissaient) à l'origine bien différentes.



D'autre part, les présupposés sur lesquels a été bâti le système opérationnel de la médiation semblent difficilement positionnables à l'intérieur du modèle marchand. En fait, sauf certaines exceptions, une marchandise, pour circuler efficacement sur le marché, doit être flexible et pas seulement en raison de sa nature, mais aussi par rapport à ses applications pratiques, qui doivent au fur et à mesure s'adapter aux différentes exigences du système économique et de production.

Il est reconnu que certaines caractéristiques primaires et indispensables de la médiation du conflit sont la confidentialité, la volontarité, la neutralité ou l'impartialité du médiateur et son absolu manque de pouvoir sur les parties (du moins en ce qui concerne la production d'un résultat partagé, octroyé exclusivement aux parties elles-mêmes). Mais de telles qualités spécifiques peuvent-elles "survivre" à l'intérieur d'un système de marché? En d'autres termes, peuvent-elles se maintenir intactes, ou bien sont-elles contraintes à une mutation adaptative?

Comme chaque médiateur l'apprend au début de son parcours formatif, la première et la plus importante caractéristique de la médiation est celle de la volonté des parties. C'est par elle que l'accès au processus de médiation devient le résultat d'un libre choix des parties en jeu, lesquelles décident de faire face ainsi à la situation conflictuelle dans laquelle elles sont impliquées. En outre, seulement en raison de la possibilité de déterminer librement leur volonté (au début comme tout au long du parcours de médiation), l'ensemble du processus et le résultat final éventuellement atteint par les parties seront satisfaisants pour eux-mêmes et produiront des résultats durables.

Il va de soi que le médiateur est - ou devrait être - le garant d'une telle liberté de choix. Il doit donc imposer aux parties un cadre précis qu'elles devront respecter au plus près, y compris les variables et les possibles conséquences de leur choix. Le médiateur somme toute doit recueillir un consensus "informé", créant les conditions adéquates pour que tel consentement se produise sans contraintes[2].

Pour cette raison, il est évident que le médiateur doit être conscient des processus qui peuvent déterminer et influencer la formation du consensus (par exemple, la prédominance d'une partie sur l'autre peut déterminer la partie plus faible à accepter de participer à la médiation par préoccupation, ou simplement par respect). Mais ceci n'est pas encore suffisant: le médiateur doit être lui-même libre d'oeuvrer, au sens qu'il ne doit pas être déterminé par des facteurs externes.

Le système du marché relatif aux pratiques de médiation semble par contre imposer à la liberté du médiateur certaines limitations importantes. Il doit tout d'abord répondre aux normes typiques d'efficacité, qui imposent un rythme pressant à la production, à la diffusion et à la consommation de la marchandise "médiation". Qu'elles soient soutenues par du capital public ou privé, les interventions doivent donc produire et "vendre" une quantité de médiation adéquate pour justifier les investissements assignés: il n'est pas rare, en fait, que l'on demande aux médiateurs d'effectuer un nombre minimum de médiations dans un temps donné, sous la menace d'une suppression de financement le cas échéant.



D'ailleurs, le risque d'interrompre une intervention déjà amorcée, dû à l'attribution incertaine des financements, écarte le médiateur de son travail le contraignant à se transformer en une sorte de promoteur de soi-même, dans une difficile recherche de ressources pour survivre à l'avenir.

Dans un tel contexte, il ne peut ni tranquillement exercer les fonctions qui lui sont propres, ni se permettre une dangereuse baisse de production: le risque que les parties décident de ne pas amorcer un processus de médiation ne doit pas être négligé et il n'est pas rare d'observer, dans la pratique, des médiateurs qui insistent, plus ou moins ouvertement, pour que la médiation ait cours, même face aux perplexités des parties.

Un discours presque analogue peut s'appliquer aussi à d'autres qualités que le médiateur doit introduire dans le processus. Il suffit de penser plus particulièrement au renoncement à tout pouvoir sur les parties, leurs intentions ne pouvant pas être manipulées, ni véhiculées. Le médiateur, en fait, doit se poser face au conflit sans avoir sur celui-ci aucun projet définitif pour conduire les parties - suivant un plan préétabli - vers un résultat ou une résolution qu'il estime adéquat au conflit.

Il doit somme toute "tolérer" que les parties arrivent à une solution différente, ou qu'elles n'y arrivent point. Mais souvent, le manque de résultat, ou la production d'un résultat inattendu, ne correspond pas aux exigences du marché qui empêchent le médiateur de freiner ses capacités de manoeuvre et l'amènent à utiliser à son avantage le pouvoir qu'il a sur les parties[3].

Enfin, même les pré-requis de neutralité ou d'impartialité du médiateur, y compris l'absolue confidentialité du processus, peuvent en pratique être amoindris par la confrontation opérationnelle avec les exigences du marché.

3. Une nouvelle discipline du conflit

Il faut considérer que la médiation, ayant assumé le caractère de marchandise particulièrement rentable, risque de se transformer en une discipline[4], à l'intérieur d'un système réglementé, au sens que Foucault a donné à ce terme: en définitive en un dispositif de pouvoir et de contrôle (Foucault, 1976).

Comme nous l'avons observé, le risque que le pouvoir soit annexé au processus de médiation, pour diriger ou tout simplement pour influencer la liberté de détermination des parties, est réel et ne peut pas être sous-estimé.

Nous avons vu dans les prémisses comment la spontanéité qui paraît avoir caractérisé les premières expériences de médiation dans le contexte européen a été lentement ré-indexée par le biais d'opérations de formalisations et de standardisations, et introduite dans des scénarios plus adéquats aux contextes discursifs communs (justice, intervention sociale, éducation / formation, etc.). De telles opérations sont en train d'obtenir des résultats multiples.



Le premier d'entre eux est celui qui maintiendrait le contrôle sur la pratique de médiation avec des aboutissements encore obscurs. Il n'est pas possible, en effet, de prévoir quels pourraient être, sur une longue période, les effets d'une intervention ayant pour but de promouvoir une valorisation du conflit, la restitution de ce dernier aux parties impliquées et leur exclusive et totale discrétion par rapport au choix de la solution la plus adéquate. Il est certain, si la médiation réussit à rester fidèle aux prémisses qu'elle s'est donnée, qu'elle pourrait mettre en mouvement des processus de transformation et d'atténuation des dispositifs de pouvoir. En d'autres termes, si les effets à long terme de la médiation sont imprévisibles, il semble que sa systématisation pourrait freiner son libre développement et la ramener dans un cadre plus familier de l'intervention sociale comme d'autres.

Un autre résultat ultérieur est celui qui délimiterait fortement - tout en le contrôlant - l'accès à la médiation, soit du point de vue formatif soit en ce qui concerne l'opérativité. La construction d'une assise systématique de pré-requis demandés (ou prescrits) au médiateur, visant des objectifs de qualité du service, finit par instituer un véritable mécanisme d'accès réservé à un nombre limité d'individus: il suffit de penser à l'ample offre formative aujourd'hui introduite dans le marché, à des prix très élevés, sous forme de masters et cours universitaires de perfectionnement, auxquels il est impossible d'accéder sans un titre universitaire (ou des possibilités de financement). D'autre part, si d'un côté la professionnalisation du service essaie de garantir la prestation de services de "haut niveau", de l'autre côté elle rend les interventions toujours plus coûteuses et donc moins librement accessibles aux parties économiquement plus faibles. Font exception certaines catégories particulières, vers lesquelles se dirigent généralement les interventions de médiation financées sur fonds publics: tel est le cas des victimes et des coupables dans la médiation pénale, des habitants de quartiers à risque dans la médiation de communautés, des étudiants dans les écoles, et ainsi de suite, l'intérêt se portant sur la sûreté urbaine et sur le contrôle des comportements déviants^[5].

Mais pas seulement: il y a aussi intérêt à transformer l'objet même de la médiation, le conflit tout court. En effet, la standardisation des pratiques délimite le conflit entre les parties par la possibilité de l'affronter de biais à travers le processus de médiation. Côté quantitatif, il limite les possibilités d'accès, comme nous l'avons observé ci-dessus; côté qualitatif, il construit des catégories de conflits que l'on peut "médier" (pour une majorité d'entre eux, il s'agit de conflits pénaux, familiaux, culturels ou communautaires), assignant à chacun un médiateur professionnel spécialisé dans la question, créant aussi des services institutionnellement reconnus, publics ou privés, auxquels est conférée la charge d'affronter certaines typologies de conflit et pas d'autres. Dans le jeu de la délimitation des compétences, l'hypothèse n'est pas écartée qu'elles soient disloquées, utilisées et ré-utilisées là où les conflits sont plus évidents ou perçus comme plus préoccupants, sollicitant à chaque fois les pistes favorables pour obtenir des ressources - par le biais de la médiation - visant une pacification des aires critiques (ou tout simplement retenues telles).



4. Conclusions

Il nous semble ainsi évident que la mise en oeuvre systématique de la médiation conduirait, en dernière analyse, à sa transformation complète.

Née en tant que pratique informelle, comme modalité de valorisation du conflit, de ré-appropriation du conflit par les sujets impliqués, de réactivation de la communication et, en conséquence, différant des pratiques de simple gestion et manipulation des relations conflictuelles, des interventions spécialisées de soins, des interventions de prise en charge de personnes, des pratiques pédagogiques, elle est en train de se convertir en une intervention sociale professionnelle, avec pour but de discipliner le conflit et, en définitive, les parties impliquées dans ce dernier[6].

Par exemple, dans le cadre pénal, la médiation, loin d'avoir produit la "privatisation" tant redoutée du droit pénal et d'avoir déterminé l'effective restitution du conflit aux parties, n'a rien fait d'autre que d'agir comme un mécanisme disciplinaire et pédagogique, parvenant même à récupérer les sujets échappés par les larges mailles de la loi pour les englober sous forme d'individus "pacifiés" ou rééduqués au conflit. De la même manière, dans les quartiers dits "difficiles", la médiation des conflits court le risque de se transformer en un "dispositif social panoptique" (Wacquant, 2000), à la façon d'un monitoring modifiant "doucement" les comportements jugés dangereux, ou même seulement "reprochés".

Si les hypothèses ainsi proposées correspondent à la réalité, la transformation de la médiation en marchandise et en mécanisme disciplinaire est destinée à s'accomplir. Les "stratégies de résistance" - destinées à garantir la possibilité de survivance d'un instrument de qualités bien différentes - pourront se construire seulement à partir de la prise de conscience d'une telle menace. Elles semblent, au moment où l'on écrit, toutefois, loin de s'avérer.

Daniela Gaddi

Notes

1.- De la formalisation à l'"institutionnalisation" le pas est court. Dans certains pays et secteurs particuliers, la médiation des conflits a désormais été incluse dans le droit pénal en tant que modalité plus ou moins directe ou explicite. En Italie, par exemple, elle est pratiquée aussi pour les mineurs en dehors du procès pénal, et a été prévue parmi les instruments mis à disposition du juge de paix dans le cadre de ses fonctions pénales. En outre, le Tribunal des mineurs exige de plus en plus l'intervention d'un médiateur quand le conflit conjugal est supposé impliquer aussi les enfants. De nombreuses initiatives extra juridictionnelles contribuent à allouer à la médiation le rôle d'intervention institutionnelle; quand elles sont mises en pratique par des organismes publics (écoles, municipalités, etc.). L'analyse du processus d'institutionnalisation est - naturellement - un passage essentiel pour étudier la possibilité d'exercer le pouvoir par le biais de la médiation, mais cela n'est pas



l'objet de ce travail: je me limite à ce bref excursus, préférant pour le moment un autre type d'analyse.

2.- Le consensus est un sujet délicat et complexe, il n'est pas abordable au sein de ce travail. Cela vaut toutefois la peine de souligner qu'il n'est pas du tout simple d'expliquer aux parties comment se déroule le processus de médiation et quelles répercussions il pourrait avoir: il n'est pas simple en conséquence de recevoir un consensus véritablement informé. Siegert (1954) affirmait au sujet de la narco-analyse: "L'on comprend par soi-même que quand la narco-analyse n'est pas acceptée c'est de la violence. Mais aussi avec le consensus, celui qui accepte ne sait pas ce qu'il a accepté".

3.- Il n'est pas aisé d'analyser ici la question, bien que fondamentale, du pouvoir du médiateur. Nous signalons toutefois qu'il est affirmé trop souvent - de manière dogmatique - que le médiateur oeuvre sans exercer aucun pouvoir sur les parties, ne prenant pas en considération l'inévitable influence (activée par le prestige personnel ou professionnel) que sa personne exerce sur le processus de médiation. Popitz (2001) nous signalait dans son analyse sur le pouvoir: "la figure du *go-between* vient de naître, entrecroisant les deux partenaires. Il représente tout simplement un messenger, ainsi sa proposition a un prestige équivalent à une décision."

4.- Au sujet du dépassement du concept de discipline et société disciplinaire ainsi qu'au sujet de l'évolution vers des nouvelles formes de contrôle, nous renvoyons à Deleuze (2000), De Giorgi (2000 et 2002) et Lyon (2002). Je préfère ici garder le concept de "discipline" - en tant qu'instrument interprétatif du succès des pratiques de médiation - selon la définition donnée par Foucault (1976): "La "discipline" ne peut s'identifier ni avec une institution ni avec un appareil; elle est un genre de pouvoir, une modalité pour l'exercer, comportant toute une série d'instruments, de techniques, de procédures, de niveaux d'applications, de cibles; elle est une 'physique' ou une 'anatomie' du pouvoir, une technologie".

5.- La question de la relation du concept de médiation de conflits avec le champ discursif - aujourd'hui couramment développé - celui de la sûreté, la prévention de la criminalité, va devenir l'objet d'un travail ultérieur plus approfondi.

6.- Les raisons pour réduire, contrôler ou discipliner le conflit sont certainement nombreuses. Elles peuvent toutes plus ou moins correspondre à l'exigence d'un ordre à "projeter" (ou vendre). Popitz (2001, p.198) montrait que "ce qui est quantifiable est aussi plus facilement inséré dans les systèmes de quantification existants. Avec un groupe chaotique, dont les relations internes semblent désordonnées, l'on ne peut rien initier, établir, planifier".

Références bibliographiques

- De Giorgi A., *Zero tolleranza: strategie e pratiche della società di controllo*, Derive e Approdi, Roma, 2000.
- De Giorgi A., *Il governo dell'eccedenza. Postfordismo e controllo della moltitudine*, Ombre Corte (Cartografie), Verona, 2002.
- Deleuze G., *Pourparler*, Quodlibet, Macerata, 2000.
- Foucault M., *Sorvegliare e punire: nascita della prigione*, Einaudi, Torino, 1976.



- Lyon D. *La società sorvegliata: tecnologie di controllo nella vita quotidiana*, Feltrinelli, Milano, 2002.
- Popitz H, *Fenomenologia del potere*, Il Mulino, Bologna, 2001.
- Siegert K., Intervento, in Atti del Convegno Nazionale su "Alcune delle più urgenti riforme della Procedura Penale", Giuffrè, Milano, 1954.
- Wacquant L., *Parola d'ordine: tolleranza zero. La trasformazione dello Stato penale nella società neoliberale*, Feltrinelli, Milano, 2000.

Notice bibliographique

Gaddi, Daniela. "Médiation du conflit ou discipline du conflit: notes critiques sur les pratiques de médiation", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



Entre contrôle social et régulation économique: la médiation sur les espaces publics

Alexandre Biotteau

Doctorant en Sociologie politique et politiques publiques, IEP de Paris.
a_biotteau@hotmail.com

Résumé

Au cours de la dernière décennie, des milliers d'emplois dits de "médiation sociale" ont été créés à travers la France pour intervenir sur différents types d'espaces ouverts au public. La plupart ont été créés sous la forme de contrats aidés et cet article synthétise les résultats d'une étude comparée alors que les subventions publiques touchent à leur terme. La création de ces emplois est le produit d'une action publique territoriale et les acteurs institutionnels disposent ainsi d'une certaine marge de manoeuvre pour orienter l'activité des médiateurs selon leurs intérêts propres. En outre, l'analyse sociologique des recrutements révèle une certaine instrumentalisation des caractéristiques ethniques qui vise autant à améliorer l'efficacité de leurs interventions qu'à accroître la légitimité des institutions auprès du public. Enfin, la mise en place de médiateurs sur les espaces publics se caractérise fondamentalement comme une politique de création d'emploi mais les conditions de sa mise en oeuvre sont contreproductives sur le plan professionnel. Alors que ces expériences devaient donner naissance à un nouveau métier vecteur d'insertion, la médiation sociale ne constitue pas aujourd'hui un secteur d'activité véritablement structuré et l'avenir de ces emplois paraît sérieusement compromis.

Abstract

Between social control and economic regulation: "social mediators" on public areas.

During the last decade, a considerable number of jobs referred to as "social mediators", or ombudsmen, were created in France to intervene in different types of public areas. The majority were designed under subsidized contracts and this article synthesizes the results of a comparative study about when public subsidies end. The creation of these jobs is the product of a territorial public action; as such institutional actors have a certain ability to manoeuvre and direct the activity of mediators according to their own interests. Moreover, sociological analysis of recruitment reveals utilization of ethnically based methods which aim at improving the efficiency of their interventions as much as increasing the legitimacy of public institutions. Finally, the installation of mediators in public areas is fundamentally characterized as a policy of job creation, however the conditions of its implementation are counterproductive for the professional level. Whereas these experiences gave rise to a new way of integration into the job market, today social mediation does not constitute a structured activity and the future of this form of employment appears seriously compromised.



Le principe de médiation s'est diffusé en France dans de nombreux secteurs et ce terme renvoie aujourd'hui à des activités très variées. Parmi tous ceux qu'on qualifie de "médiateurs sociaux", il existe une catégorie particulière d'employés qui ont pour mission de faire de la médiation sur l'espace public - ou sur les espaces privés *ouverts au publics*, tels que les réseaux de transport, les halls d'immeubles ou les centres commerciaux. Ces emplois sont créés et financés par différents types d'organismes locaux (les propriétaires des lieux, des collectivités territoriales, des administrations déconcentrées...) et ils sont ainsi au coeur d'une forme d'action publique territoriale spécifique.

Cet article replace les caractéristiques de ces emplois dans le contexte de leur création et souligne les menaces qui pèsent sur leur évolution. Cette analyse tient compte de l'état des recherches sur le sujet et elle s'appuie surtout sur une étude originale de différents dispositifs, réalisée dans le cadre d'un doctorat de sociologie politique dont la soutenance est prévue au cours de l'année 2004, sous l'intitulé (provisoire) suivant: "les emplois de médiateurs sociaux: vers un démembrement des fonctions régaliennes?".

Plusieurs méthodes d'investigation sociologique ont été mobilisées pour cette recherche. Outre le travail d'analyse documentaire des publications officielles et de différents articles relatifs à ces emplois, trois grandes techniques ont été privilégiées. En premier lieu, des questionnaires ont été envoyés à diverses structures susceptibles d'employer des médiateurs, de manière à recenser les expériences existantes, leurs principales caractéristiques et les objectifs officiellement poursuivis par les organismes concernés. Ensuite, plusieurs séries d'entretiens ont été réalisées, au niveau national et au niveau local, auprès d'employeurs, d'employés, de responsables administratifs et de divers professionnels. Enfin, des campagnes d'observation ont été menées. Il ne s'agit pas d'observation participante à proprement parler puisque je n'ai pas moi-même effectué le travail des médiateurs mais j'ai accompagné plusieurs équipes pendant plusieurs jours. Les entretiens concernent une vingtaine de dispositifs mis en place dans différents secteurs d'activité, dans différentes régions (agglomération lyonnaise, métropole lilloise, région parisienne, ville de Marseille,...) et des monographies plus détaillées ont été réalisées sur les villes de Caen, Nice, Paris et Rennes.

Dans cet article, on s'intéresse, en premier lieu, aux tâches confiées aux médiateurs. Il n'existe pas de définition stricte de leurs missions et leur champ d'activité est l'objet d'une construction collective largement déterminée par les intérêts des institutions commanditaires de ces dispositifs et les revendications de leurs "partenaires" professionnels.

Compte tenu de la sur-représentation des jeunes "issus de l'immigration" et des quartiers populaires parmi les médiateurs, on s'interroge ensuite sur l'importance accordée aux appartenances communautaires et aux caractéristiques ethniques des agents.

Enfin, la mise en place des médiateurs répond fondamentalement à une politique de création d'emploi. Mais les choix opérés par les "partenaires" pour mettre en oeuvre ces dispositifs nuisent à la structuration de ce champ d'activité et cette expérience professionnelle se révèle d'un intérêt limité pour les employés.



1. La construction locale du champ d'activité

Les emplois dits "de médiation sociale" constituent en fait une appellation générique pour un ensemble d'emplois relativement hétéroclite. Il n'existe pas de définition unique et précise, de ce type d'emplois et en fait on regroupe communément sous le terme de "médiateur sociaux" un grand nombre d'employés qui reçoivent, parmi leurs missions officielles, celle d'effectuer une forme de "médiation". En 2001, un rapport remis à la Délégation interministérielle à la ville (DIV) dénombrait ainsi près de 20'000 emplois pouvant être inclus dans cette catégorie (Robert, 2001).

1.1 Une action publique territoriale

Tous ces "médiateurs" sont recrutés par des organismes de divers statuts et ils interviennent dans des situations très variées. Cependant, on peut isoler au sein de cet ensemble un sous-groupe particulier d'employés qui exercent leurs missions sur les espaces publics et les espaces ouverts au publics: parcs de logements sociaux, réseaux de transports en commun, équipements municipaux, centres commerciaux, etc. Ces agents se présentent sous des appellations diverses, telles qu'Agent d'ambiance, Correspondants de nuit, Grands-frères ou AMIS (pour Accueil Médiation Information Service) mais ils sont regroupés ici sous le vocable général de "médiateurs sociaux".

La prépondérance des emplois-jeunes

Ces différents emplois ne répondent pas à une définition légale précise, mais d'un point de vue strictement juridique, tous ces postes se caractérisent fondamentalement comme des emplois "aidés", réservés à certaines catégories sociales et faisant l'objet de subventions publiques. Un grand nombre de médiateurs était engagés sur des emplois-ville avant que ce type de contrat ne disparaisse et, depuis 1997, les agents ont le plus souvent été recrutés sur des emplois-jeunes. En 2000, ce type de contrats concernait ainsi 95% des emplois de "médiation sociale" recensés par la DIV - les 5% restant étant constitués de différents emplois d'insertion de type Contrat emploi solidarité (CES), contrat emploi consolidé (CEC), etc.

Les emplois-jeunes sont des contrats de travail créés en 1997 par le ministère du Travail, alors occupé par Martine Aubry (parti socialiste). Ces emplois pouvaient être créés par les collectivités territoriales, les associations et les organismes délégataires d'une mission de service public (se référer à la loi de 1997). Ils étaient réservés aux 18-25 ans et ils faisaient l'objet de subventions publiques à hauteur de 80% du salaire minimum pendant cinq ans, à compter leur date de création.

En 2002, le gouvernement de J.-P. Raffarin a mit un terme définitif à ce dispositif, et plus aucun emploi n'a été créé sur ce statut. Néanmoins, les postes qui existaient déjà à cette date continuent à percevoir les subventions initialement prévues pour cinq ans et les derniers emplois-jeunes prendront ainsi fin en 2007. Loin d'être un objet d'étude désuet, les emplois-jeunes constituent donc maintenant un sujet particulièrement intéressant à étudier: c'est au moment précis où s'interrompt l'aide publique et que les premiers contrats arrivent à



leur terme que l'on peut évaluer la pérennisation de ces expériences et les possibilités d'insertion qu'elles ont offertes aux jeunes.

En effet, l'objectif officiel de la loi dite "Aubry" était d'encourager l'emploi des jeunes en même temps que la création de nouvelles activités, qui répondaient à des besoins émergents ou non-satisfaits par le secteur marchand. Les services du ministère du Travail ont ainsi publié de nombreux documents présentant différents types d'emplois-jeunes possibles, parmi lesquels les fonctions dites "de médiation" étaient souvent évoquées. Mais il ne s'agissait que d'exemples et de modèles fournis à titre indicatif. La loi ne fixait pas de champ d'activité spécifique et la définition des postes était laissée à l'appréciation des employeurs, dans l'objectif officiel de favoriser l'adaptation aux "spécificités locales". Leur seule contrainte légale était de ne pas confier aux emplois-jeunes des activités déjà exercées par d'autres professionnels.

Des emplois créés par différents types d'institutions

D'après les données rassemblées sur les emplois-jeunes, les collectivités territoriales constituent les premiers employeurs de médiateurs (avec plus de 40% des effectifs) suivies de près par les associations, puis par les établissements publics. Ces catégories générales appellent néanmoins des précisions. Parmi les collectivités, d'abord, il apparaît que ce sont les municipalités qui recrutent le plus grand nombre de médiateurs pour circuler sur leur patrimoine. Les médiateurs des conseils généraux, moins nombreux, interviennent plus spécialement dans les collèges.

Quant aux médiateurs employés par les associations, ils interviennent généralement pour le compte d'organismes tiers, qui participent à leur financement, et parfois à leur formation ou à leur encadrement.

Enfin, les emplois-jeunes de l'Éducation nationale font l'objet de statistiques séparées, et les établissements scolaires ne sont pas pris en compte parmi les établissements dits "publics". Il s'agit en fait des différents organismes investis d'une mission de service public: bailleurs d'Habitations à loyer modéré (HLM), sociétés de transport public, compagnie d'Electricité de France (EDF)... Les institutions de ce type recrutent parfois directement des médiateurs mais certaines font aussi appel aux services des associations évoquées précédemment.

Ainsi, de nombreuses institutions de droit public et privé participent au recrutement, au financement et à l'encadrement quotidien de ces emplois. La mise en place des médiateurs repose sur différents accords économiques et juridiques conclus localement entre ces différents organismes, et ces emplois se trouvent donc au coeur de véritables dispositifs d'action publique territoriale.

Par ailleurs, les volumes de recrutement pour un seul employeur sont très variés. Ainsi, certaines municipalités ont embauchés plusieurs dizaines - voire même plusieurs centaines - d'agents. Mais la taille des effectifs n'est pas proportionnelle au nombre d'habitants et de nombreuses communes ont formé de petites équipes de médiateurs (de une à cinq personnes seulement). En fait, au-delà de quelques recrutements massifs, la grande majorité



des emplois existants est ainsi constituée d'une multitude de petits dispositifs, dont la dispersion géographique rend le recensement et l'étude plus difficiles.

Il en va de même pour les associations, qui comptent parfois plus de cent médiateurs employés pour le compte de différents partenaires. Les organismes d'HLM, en revanche, ont effectué des recrutements moins importants qui ne dépassent que très rarement la vingtaine d'agents.

Les emplois de médiation sociale constituent ainsi un terrain d'étude très hétérogène et géographiquement dispersé. Ils ne font d'ailleurs pas l'objet d'une catégorie spécifique dans les statistiques des emplois-jeunes publiées par les services du ministère du Travail. Les effectifs sont comptabilisés selon le secteur d'activité de leur employeur ou les axes dominants de leurs missions, et ils se trouvent ainsi dispersés dans différentes catégories: "logement et vie des quartiers", "transports", et "sécurité" en particulier.

1.2. Trois grands pôles d'activités

Dans son acception générale, la médiation désigne l'intervention d'un tiers neutre et dénué de tout pouvoir de coercition, entre deux parties en relation (Six, 1995). Au regard de cette définition, les emplois de médiation sociale semblent donc traduire l'apparition d'un nouveau mode de fonctionnement des institutions à l'égard de leurs usagers. Cependant, les implications concrètes de cet objectif restent relativement vagues et il n'existe pas de champ d'action bien délimité mais plutôt trois grands types de missions confiées aux médiateurs sociaux: les petits services, les missions à caractère social et les missions de sécurisation.

Les petits services à la population

Les emplois de médiation sociale sont officiellement présentés comme des dispositifs au service du public et tous les médiateurs ont d'abord pour rôle de rendre des "petits services" aux usagers. Ces services sont le plus souvent en rapport avec l'espace d'intervention ou les organismes "partenaires" du dispositif: sur les réseaux de transport, ils renseignent sur les horaires et sur les trajets des différentes lignes, ils aident parfois les clients à se déplacer dans les véhicules et ils signalent éventuellement les retards ou les déviations... Dans les espaces HLM, ils peuvent également aider les habitants en faisant quelques commissions pour les personnes âgées ou en les accompagnant dans les escaliers, en aidant les femmes encombrées de poussettes, ou en allant rendre des visites courtoises aux personnes isolées... Sur le territoire communal, les médiateurs donnent souvent des renseignements géographiques et ils font traverser les piétons aux feux rouges... Ils effectuent ainsi un grand nombre de petites actions qui relèvent fondamentalement d'un certain altruisme et de la simple politesse. A travers ces petits services, les emplois de médiation sociale s'apparentent alors à une tentative de professionnalisation du rôle de "bon samaritain".

Les missions à caractère social

Les employeurs attribuent généralement un objectif général de "cohésion sociale" aux médiateurs et ils désignent ce champ d'activité comme le "cœur de métier" de la médiation.



A ce titre, les agents sont investis d'une double mission de médiation. D'une part, ils doivent jouer le rôle d'intermédiaire entre les particuliers, de manière à résoudre les conflits qui les opposent ou simplement pour favoriser leur communication. D'autre part, ils ont pour objectif de remplir une mission dite de "relais" entre les institutions et leurs usagers: ils délivrent différentes informations au public, ils tentent de faciliter les démarches administratives, et ils indiquent parfois à leurs partenaires les personnes qui connaissent des difficultés particulières (détresse sociale ou économique, problèmes de logement, problèmes psychologiques, etc.).

Certaines tâches des médiateurs s'apparentent ainsi à du travail social: certains aident leur public à rédiger un *curriculum vitae* et à chercher du travail, d'autres informent les usagers des droits ou des tarifs réduits dont ils peuvent bénéficier, et plusieurs équipes participent à des formes d'animation sportive et culturelle (tournois de football, rencontres de locataires, etc.).

Mais les travailleurs sociaux se montrent souvent réticents face à ces événements et, bien que plusieurs dispositifs s'articulent théoriquement avec les services sociaux, leurs relations sont particulièrement rares dans la pratique. En effet, de nombreux travailleurs sociaux affirment que la médiation sociale constitue l'un de leur champ d'intervention et ils craignent que les médiateurs n'empiètent sur leur champ d'action. Ils reprochent souvent aux médiateurs de ne pas être formés aux métiers du social et ils attribuent la création de ces emplois à un choix politique qui privilégie l'utilisation d'une main-d'oeuvre plus malléable et meilleur marché que les travailleurs sociaux.

La lutte contre l'insécurité

Les emplois de médiateurs sont aussi fréquemment associés aux questions de sécurité publique. Cette préoccupation pour les questions d'insécurité est particulièrement soulignée par la création d'un statut de médiateur spécifique par le ministère de l'Intérieur: les agents locaux de médiation sociale (ALMS). Ce type d'emploi est créé en 1997, en même temps que les Contrats locaux de sécurité. Ces contrats inaugurent en fait une politique de partenariat entre l'Etat et différents acteurs publics locaux (municipalités et recteurs d'académies en particulier). Dans ce cadre, des emplois-jeunes sont recrutés au sein de la police nationale et les postes d'ALMS sont "*proposés aux collectivités locales, aux bailleurs sociaux, aux autorités organisatrices de transports publics, etc.*" pour "*conforter l'action de la police et de la gendarmerie, notamment en matière de prévention*" (Circulaire, 1997) Mais à l'instar des autres emplois de médiateurs, la nature de leur activité n'est pas précisément définie et elle est laissée à l'appréciation de leur employeur. Les textes stipulent seulement qu'ils n'ont aucun pouvoir de sanction et qu'ils ont une triple mission "*d'animation dissuasive, de dialogue et de présence préventive*" (Charte, 1997). Les médiateurs sont alors présentés comme un moyen de lutter contre le sentiment d'insécurité, les petits désordres et les incivilités.

La notion d'incivilité n'a pas de valeur légale; elle désigne divers comportements, relativement anodins, qui sont censés constituer une gêne pour autrui: les nuisances sonores, les actes de vandalisme, les gens qui crachent par terre... Certaines "incivilités"



sont punies par la loi, et d'autres non, mais elles sont toutes présentées comme des problèmes à résoudre parce que leur répétition quotidienne finit par suggérer le désordre et susciter la crainte (Roché, 1993).

1.3. *Les différents objectifs des partenaires institutionnels*

Ces trois grands secteurs d'activité ne sont pas exclusifs: les interventions des médiateurs s'inscrivent plus ou moins dans chacun de ces champs d'action et les missions à caractère "social" sont souvent étroitement liées aux questions de sécurité. Il faut donc considérer ces trois types de missions comme autant de pôles vers lesquels les employeurs orientent plus ou moins le travail des agents.

La définition de leur champ d'action légitime fait l'objet d'une construction collective locale, en fonction des objectifs spécifiques de leurs employeurs et des commanditaires de ces services ainsi que des prérogatives revendiquées par leurs "partenaires professionnels".

Lutter contre les petits désordres dans les quartiers d'habitat social

Les responsables des organismes d'HLM demandent d'abord aux médiateurs d'intervenir sur les troubles de voisinage. En effet, les bailleurs reçoivent beaucoup de plaintes à ce sujet et ils souhaitent désamorcer ces conflits avant que la situation ne se dégrade. Les responsables de ces organismes se sentent relativement démunis face aux auteurs de troubles: les procédures de sanction et d'expulsion sont longues et relativement complexes, et ils redoutent que ces conflits nuisent à la réputation de leurs logements. Les médiateurs vont donc discuter avec les habitants de manière à se faire leur propre avis de la situation, rappeler les règles d'occupation aux habitants, et tenter finalement de résoudre les conflits "à l'amiable".

Par ailleurs, les "atroupements de jeunes" focalisent tout particulièrement l'attention des employeurs. En effet, des groupes d'adolescents et de jeunes adultes se regroupent souvent en bas des immeubles, dans les halls ou dans les cages d'escaliers, et ils sont fréquemment désignés comme les auteurs de différentes sortes de troubles, allant du trafic illicite au rassemblement simplement bruyant, en passant par divers actes de vandalisme et l'obstruction du passage. Les médiateurs ont alors pour mission de dialoguer avec ces "jeunes" pour les dissuader de commettre des dégradations, leur rappeler les principes élémentaires du règlement intérieur et, éventuellement, les inciter à se déplacer ou à se disperser.

Il arrive également que les médiateurs reçoivent pour rôle d'accompagner les professionnels qui interviennent sur les quartiers d'HLM de manière à les protéger d'éventuelles altercations ou simplement pour les rassurer. Il s'agit d'abord des employés des organismes bailleurs (gardiens, agents techniques, responsables divers) mais aussi de différents professionnels qui se rendent dans les immeubles: postiers, agents EDF, techniciens d'ascenseur ou médecins... Ces missions concernent plus particulièrement les Correspondants de nuit (CDN), qui travaillent jusqu'à des heures très avancées.



Enfin, les organismes d'HLM demandent parfois aux agents de médiation d'effectuer une "veille technique" et de leur signaler les dégradations matérielles, volontaires ou non, sur leur patrimoine. Cette mission est liée à la responsabilité légale des bailleurs en cas d'incidents et au souci de ne pas renvoyer une image d'abandon. Mais certains organismes attribuent plutôt ce rôle aux gardiens d'immeubles et dégagent les médiateurs de cette responsabilité.

Diminuer le sentiment d'insécurité sur les réseaux de transports

Les transporteurs insistent tout particulièrement sur l'application du règlement intérieur. A travers cet objectif, les médiateurs ont une double mission. D'une part, ils doivent lutter contre les actes de vandalisme et les incivilités (mettre les pieds sur la banquette, cracher par terre, fumer dans les véhicules...) qui sont particulièrement dénoncées en raison de la gêne qu'ils suscitent pour les autres voyageurs et des dégradations qu'ils occasionnent. D'autre part, les médiateurs doivent agir contre la fraude.

A la différence des contrôleurs (ou "vérificateurs"), les agents ne sont pas autorisés à dresser des amendes et ils ne peuvent utiliser que le dialogue et dissuader par leur présence. Aussi, ils incitent les voyageurs à prendre un ticket en discutant avec eux, en leur rappelant les différents tarifs existants et la nécessité de payer un service utile à tous. Ils se postent aussi parfois à l'entrée des véhicules et procèdent au contrôle des titres, de façon à dissuader les fraudeurs. Dans certains cas, ils accompagnent même les équipes de contrôleurs et interviennent en cas de conflits ou pour aider aux opérations de contrôle (ils sont alors à la frontière de leurs missions légales).

La mise en place de médiateurs dans les transports relève à ce titre de préoccupations largement économiques, et les transporteurs jugent souvent de l'efficacité des dispositifs en évaluant les statistiques des dégradations et des recettes.

Mais ces médiateurs ont aussi pour mission de lutter contre le sentiment d'insécurité. Il s'agit d'abord de rassurer la clientèle par leur seule présence à bord des véhicules. Mais surtout, fait caractéristique de ce secteur d'activité, les dispositifs sont présentés comme un moyen de rassurer le personnel de contrôle et plus encore, le personnel de conduite. En effet, les conducteurs sont parfois victimes d'insultes ou d'agressions physiques et les véhicules sont occasionnellement visés par des jets de pierres. Les chauffeurs refusent donc parfois de desservir certains quartiers et des grèves sont organisées pour réclamer de meilleures conditions de sécurité. Les responsables institutionnels redoutent d'autant plus ces situations de conflits qu'elles suscitent un manque à gagner et qu'elles menacent le renouvellement de leur mandat de service public. Les médiateurs sont alors présentés comme un soutien au chauffeur et ils interviennent parfois immédiatement auprès d'un conducteur en conflit avec des voyageurs.

Afficher l'engagement des municipalités

La lutte contre l'insécurité évoque l'idée d'un partage des responsabilités et d'une certaine "*co-production de la sécurité*" (Ocqueteau, 1999, p.7) entre l'Etat, les collectivités



territoriales et des organismes de droit privés. Ainsi, les municipalités présentent souvent les médiateurs comme des éléments constitutifs de la politique municipale en matière de sécurité: leur embauche est généralement présentée parmi les engagements pris par la ville dans le contrat local de sécurité, la direction des équipes relève souvent du département "prévention et sécurité", et les policiers municipaux participent alors à leur encadrement. Les emplois de médiation apparaissent ainsi répondre aux revendications portées par de nombreux élus locaux et qui ont donné naissance aux politiques de prévention de la délinquance à partir des années 80 (Duprez, 1997).

Cependant, les médiateurs n'ayant d'autre arme que le dialogue, ils exercent une activité essentiellement discursive et sous couvert de partager les missions de sécurité, les fonctionnaires de police semblent plutôt se dégager des activités de prévention et de la répression des incivilités, qu'ils jugent peu valorisantes et excessivement accaparantes (Monjardet, 1996). Les médiateurs exercent donc un rôle de "sécurisation" tandis que les missions "sécuritaires" ressortent toujours du seul monopole de l'Etat. Certains élus préfèrent donc embaucher des policiers municipaux plutôt que des médiateurs - en particulier ceux qui sont affiliés aux partis de droite, qui soutiennent traditionnellement l'idée de municipalisation de la police et qui s'opposent d'autant plus aux emplois-jeunes qu'il s'agit d'un dispositif créé par le gouvernement socialiste.

Mais le clivage partisan n'est pas totalement discriminant, et plusieurs municipalités "de droite" ont également recruté des agents de médiation. Les missions qui leur sont confiées sont assez variées. Il s'agit, surtout, de délivrer des renseignements d'ordre général, d'être présents dans les équipements municipaux, de signaler diverses dégradations aux services techniques et de faire traverser les passants sur les passages piétons. Ces pratiques poursuivent finalement un objectif très symbolique, qui doit signifier la préoccupation de la municipalité pour le bien-être de ses administrés et donner l'impression d'une forte réactivité face aux demandes de la population. L'uniforme des médiateurs joue alors un double rôle essentiel: mettre clairement en avant l'implication de la mairie et les distinguer du manifestement des forces de l'ordre.

2. L'ethnicisation des effectifs

Au regard de l'hétérogénéité qui caractérise les missions de médiation sociale, les effectifs de médiateurs présentent une homogénéité relativement surprenante, puisque les agents sont majoritairement issus de l'immigration et des quartiers populaires. L'appartenance des individus à ces différents groupes sociaux semble ainsi constituer un élément déterminant dans leur recrutement et les emplois de médiateurs sociaux sont alors susceptibles de refléter une certaine "ethnicisation" de l'action publique (Costa-Lascoux, 2001).

2.1. L'étude des caractéristiques ethniques

Le terme d'ethnicisation renvoie fondamentalement au processus de catégorisation des individus selon leur appartenance réelle ou supposée à certaines "ethnies". Mais les caractéristiques mêmes des groupes ethniques ne font pas l'objet d'une définition établie et leur étude soulève des difficultés particulières dans le contexte intellectuel français.



En effet, la loi française interdit toute forme de discrimination et aucune différence de traitement ne peut s'appuyer sur des caractéristiques physiques, raciales ou ethniques. La loi ne reconnaît l'existence d'aucun autre groupe que la nation et la distinction de n'importe quel sous-groupe d'appartenance s'oppose à des impératifs philosophiques (l'égalité en droit), politiques (l'unité républicaine) et moraux (l'antiracisme).

Les chercheurs français ne disposent donc pas du vocabulaire adéquat ni des informations suffisantes pour traiter des processus de discriminations et analyser leurs dynamiques et le champ sémantique de l'ethnie est souvent privilégié pour traiter des phénomènes discriminatoires. Dans le contexte nord-américain, cette notion a été initialement développée pour évoquer les distinctions basées sur les pratiques culturelles, en opposition aux distinctions "raciales". Mais en France, elle tend désormais à être employée comme un euphémisme pour ces dernières. Il est donc souvent difficile de savoir quels sont véritablement les processus en jeu derrière les phénomènes d'"ethnisation", et si les discriminations se basent sur des critères culturels, sur les origines étrangères ou sur des caractéristiques physiques, telles que la couleur de la peau.

Derrière l'expression de caractéristiques ethniques, il paraît donc préférable de distinguer les critères de nationalité, les origines culturelles, et la couleur de la peau - bien que cette dernière renvoie à une catégorisation grossière et en fait moins objectivable qu'il y paraît. Car les phénomènes de discrimination tiennent également de processus identitaires subjectifs, et dépendent à la fois de l'identité revendiquée par le sujet et de l'identité assignée par autrui.

Les équipes de médiateurs que j'ai rencontrées sont essentiellement composées d'hommes âgés de 18 à 25 ans. Les femmes ne représentent qu'environ 15 à 20% des effectifs et il est très rare que les agents aient plus de 30 ans. La quasi-totalité des médiateurs sont de nationalité française, mais la majorité d'entre eux ont des origines étrangères par au moins l'un de leurs parents. Il s'agit le plus souvent d'origines maghrébines et, dans chaque équipe, 50 à 75% des agents portent un prénom arabe. Les noirs et les blancs sont beaucoup moins nombreux - je n'ai jamais rencontré de médiateur au type asiatique.

2.2. L'objectif officiel de proximité sociale

Pour le recrutement des emplois-jeunes, la loi désigne l'âge comme le seul critère obligatoire; elle ne formule aucune restriction quant au niveau d'étude et ne prévoit aucune forme de discrimination positive sur des critères ethniques. Interrogé sur la composition sociologique des effectifs, les responsables des recrutements tiennent alors des discours relativement ambigus. Ils reconnaissent généralement qu'ils souhaitaient composer des équipes "pluriethniques", composés d'agents de diverses origines et de différentes couleurs de peau mais ils nient farouchement avoir sélectionné les candidats selon leurs caractéristiques ethniques. Ils affirment avoir surtout tenu compte de leur "savoir-être", de leur "connaissance des quartiers" et de leur réputation sur ces espaces. Ces critères de sélection ne défavorisent pas les candidats les moins qualifiés et les trois-quarts des médiateurs ont un niveau inférieur ou égal au baccalauréat et ils ont généralement peu d'expérience professionnelle à leur actif.



La sur-représentation des jeunes issus des quartiers et des membres des "minorités visibles" - pour reprendre une expression canadienne (Zauberman, Lévy, 1998) - peut alors être expliquée par différents facteurs.

L'instrumentalisation des relations interpersonnelles

A la différence des emplois-villes, qui étaient réservés aux jeunes des quartiers les plus défavorisés, les emplois-jeunes ne reposaient initialement sur aucune discrimination territoriale. Puis, afin de favoriser l'embauche des habitants des zones prioritaires de la politique de la ville, 20% de ces contrats leur ont été réservés.

Mais en ce qui concerne les emplois de médiateurs, le pourcentage d'employés issus de ces quartiers est bien supérieur à ce minimum et, avec les emplois d'agent de sécurité, il s'agit même des emplois-jeunes les plus occupés par les habitants des zones urbaines sensibles (Bellamy, 2000, p.6).

La plupart des employeurs déclare avoir délibérément embauché des jeunes qui habitent ce type de quartier pour faciliter leur travail et augmenter leur efficacité. Selon eux, cette origine sociogéographique commune entre les médiateurs et leur public constitue une forme de "proximité sociale" qui augmente l'efficacité d'action des médiateurs.

En effet, une grande partie des problèmes d'incivilité que les médiateurs doivent résoudre est imputée aux "jeunes des quartiers" et les médiateurs recrutés dans les quartiers sont susceptibles de les connaître personnellement. Ils peuvent ainsi entrer facilement en discussion/contact avec eux et, éventuellement, menacer les plus jeunes de signaler leurs agissements à leurs familles. En outre, les médiateurs présentent souvent leurs collègues à leurs connaissances, de manière à ce qu'ils acquièrent un peu de leur légitimité à leurs yeux. L'activité des médiateurs repose ainsi sur un important travail de mise en relation que les employeurs cherchent à exploiter pour bénéficier d'un plus grand crédit auprès des habitants. Les médiateurs leur apparaissent comme des "clefs d'entrée" dans des quartiers que certains jeunes revendiquent parfois comme *leur* territoire (Begag, Delorme, 1994).

La composition des effectifs est en partie façonnée par cette discrimination territoriale à l'embauche et la racialisation des emplois de médiateurs reflète alors indirectement l'ethnisation des quartiers. Les "minorités visibles" y sont sur-représentées parce qu'elle sont également plus nombreuses dans les quartiers défavorisés. Mais la recherche de proximité sociale repose aussi sur une conception relativement culturaliste de la population et des problèmes.

Une interprétation culturaliste des problèmes sociaux

Les commanditaires des dispositifs soulignent fréquemment que la population des quartiers défavorisés compte un grand nombre de chômeurs, d'immigrés et de familles monoparentales et que les divers personnels amenés à intervenir (entretien, réparations, livraisons, etc.) sont relativement "étrangers" à ces univers: ils n'y habitent pas, ils ont



souvent un revenu plus élevé que la moyenne des habitants et ils sont majoritairement français et, de surcroît, blancs.

Ils considèrent donc que ces différences socioculturelles entraînent des problèmes de communication entre les institutions et les usagers et entre les usagers eux-mêmes. Ils cherchent donc des médiateurs qui savent parler la même langue que les habitants d'origine étrangère, qui connaissent les principes d'organisation des différentes communautés et qui disposent de la légitimité suffisante pour entrer en contact avec elles. Cette approche culturaliste s'inscrit donc essentiellement dans une interprétation "ethnicsante" des problèmes par laquelle les "jeunes issus de l'immigration" sont désignés comme les principaux fauteurs de troubles (Macé, 1998).

Mais les employeurs considèrent également, qu'au-delà des relations interpersonnelles et du contexte propre à un quartier, les habitants des quartiers pauvres partagent des "façons de faire" qui leur sont propres. Les médiateurs recrutés parmi cette population sont donc susceptibles d'adopter l'attitude la plus adaptée à leurs interlocuteurs, même s'ils ne les connaissent pas personnellement. Ils supposent ainsi une certaine incorporation des normes de conduites propre à un groupe social, tel que défini par l'habitus. Mais certains responsables institutionnels vont jusqu'à faire l'amalgame entre les codes socioculturels et la couleur de peau, considérant que les gens de même couleur ont la même culture ou qu'ils se connaissent tous et donc, qu'ils communiquent mieux.

2.3. Le faciès comme signe de légitimité

En dehors de toute référence culturelle précise, le faciès est également instrumentalisé pour lui-même. D'une part, la couleur de peau est perçue comme une source de légitimité pour les médiateurs et, d'autre part, les employeurs espèrent que la présence même des médiateurs au sein de leur personnel valorisera leur image aux yeux d'une partie de leur public.

Faciliter l'intervention des médiateurs

A défaut de connaître personnellement leurs interlocuteurs, les médiateurs ont effectivement la possibilité de s'appuyer sur leur couleur de peau pour acquérir une certaine légitimité auprès de leur public. Non seulement ils ne peuvent pas être accusés de racisme lorsqu'ils interviennent auprès des individus qui ont la même couleur de peau mais ils peuvent même mettre en avant ce point commun pour revendiquer une expérience commune avec leurs interlocuteurs afin d'obtenir plus de crédit auprès d'eux.

Les médiateurs distinguent souvent sans complexe les arabes, les noirs et les blancs et plusieurs d'entre eux revendiquent leur appartenance à l'un de ces groupes et, comme leurs employeurs, ils considèrent leur faciès comme un atout potentiel. Mais ils ne soulignent pas toujours explicitement qu'ils appartiennent à la même minorité visible et ils n'interviennent pas systématiquement auprès des individus qui ont la même couleur de peau. Leurs employeurs ne leur donnent d'ailleurs aucune directive à ce sujet et les médiateurs ne se partagent pas le travail sur ce critère. Ils soulignent, en outre, que ce point commun ne



suffit pas à éviter tous les conflits et que les "fauteurs de troubles" sont en fait d'origines très variées, du point de vue ethnique ou générationnel. Dans certains cas, leur couleur de peau se révèle même contre-productive: les médiateurs sont parfois victimes de remarques racistes, certains usagers blancs reprochent à leurs responsables d'embaucher des médiateurs "de couleur" et les membres des minorités visibles accusent parfois les médiateurs de trahir leurs origines en collaborant avec les services de répression, essentiellement dirigés par des blancs.

Il ne s'agit donc pas d'un *business* ethnique, qui serait mis en place au sein d'un seul et même groupe ethnique, à l'image de certaines sociétés de sécurité privée, où des responsables originaires d'Afrique noire embauchent volontairement des vigiles de même origine (Hug, 2000). Les dispositifs de médiation évoquent plutôt une forme d'indigénat, qui repose sur l'utilisation d'individus issus des mêmes "minorités" que leur public par les membres d'un autre groupe "ethnique".

Accroître la légitimité des institutions

Les recrutements ne sont pas seulement déterminés par une logique fonctionnelle, selon laquelle les caractéristiques des médiateurs constituent des instruments d'action. En étudiant la genèse de ces dispositifs, on s'aperçoit que la décision de créer des emplois est souvent prise avant même d'en avoir déterminé la fonction et que les missions confiées aux médiateurs continuent d'évoluer au cours du temps. En dehors de l'activité qui leur est confiée, c'est donc le *recrutement* même des agents qui est au coeur de la logique poursuivie par ces employeurs et les commanditaires de ces dispositifs.

En effet, le recrutement de noirs et d'arabes est généralement présenté comme une réponse aux pratiques discriminatoires sur le marché du travail. Les responsables de la décision initiale dénoncent plus particulièrement les difficultés d'insertion professionnelle que rencontrent les "minorités visibles" et les jeunes des quartiers mal réputés. Selon eux, cette situation entraîne une certaine "fracture sociale" qui délégitime les institutions aux yeux d'une partie de la population et qui incite certains jeunes à des représailles violentes et à des pratiques délinquantes compensatoires.

Plus concrètement, il y a souvent très peu de noirs ou d'arabes au sein des organismes "partenaires" et le recrutement des médiateurs vise à démentir les accusations de racisme et à renvoyer l'image d'institutions "ouvertes à leur environnement" en montrant que les membres de toutes les catégories sociales et/ou ethniques peuvent être embauchés. Les médiateurs doivent apparaître comme des modèles d'insertion sociale et professionnelle et leur recrutement doit pousser les autres jeunes à les imiter. Certains employeurs embauchent aussi des candidats ayant un passé judiciaire dans le but de leur donner une chance d'insertion mais aussi d'inciter les autres délinquants à suivre leur exemple.

La création de ces emplois s'insère ainsi dans une politique d'affichage qui ne se limite pas aux seules caractéristiques ethniques. Les institutions qui interviennent dans les quartiers espèrent améliorer leur image auprès des habitants en recrutant les médiateurs parmi eux.



De la même manière, les municipalités recrutent essentiellement parmi leurs administrés, affichant ainsi une certaine préoccupation pour le chômage qui frappe leur électorat.

Cependant, les médiateurs noirs et arabes sont en moyenne plus qualifiés que les médiateurs blancs. D'après les employeurs, en effet, les blancs sont beaucoup moins nombreux à se porter candidat pour les postes de médiateurs, et ceux qui le font sont globalement moins qualifiés (Duprez et *alii*, 2001). La composition des effectifs reflète donc aussi des phénomènes de discrimination à l'embauche antérieurs au recrutement et le faciès se trouve ainsi l'élément le plus manifeste de cette *sémiotique* d'ouverture institutionnelle.

3. Le poids des logiques institutionnelles sur les dynamiques professionnelles

L'enjeu officiel du dispositif emplois-jeunes était de favoriser l'insertion professionnelle en créant de nouveaux métiers dans des secteurs d'activité originaux. La gageure principale consistait à pérenniser ces expériences en construisant un champ d'action spécifique et en trouvant des sources de financements alternatives aux subventions publiques. Mais l'atteinte de ces objectifs rencontre plusieurs obstacles dans le cadre des emplois de médiation sur les espaces ouverts au public.

3.1. *Un nouveau métier spécialisé dans les relations publiques?*

Les médiateurs interviennent généralement dans des lieux relativement désertés par les institutions ou à des heures pendant lesquelles les autres services sont fermés. Le déploiement des médiateurs vise donc à pallier ces absences en mettant les agents à la disposition du public et en permettant en même temps aux institutions d'avoir un "oeil" sur la situation, d'obtenir des informations, et éventuellement de déclencher des procédures d'urgence.

Bien que certains organismes cherchent à sensibiliser leur personnel à de nouvelles formes de relations avec leurs usagers, la création des emplois de médiateurs caractérise ainsi l'émergence de la médiation comme une *fonction* spécifique et distincte au sein des institutions.

Les médiateurs tendent alors à exercer l'ensemble des tâches relevant des relations avec la clientèle tandis que le reste du personnel diminue les contacts directs avec le public. En ce qui concerne les bus, par exemple, de nombreux agents commerciaux de conduite s'opposent à la transformation de leur activité en conducteur-vérificateur, considérant que le contrôle des titres de transports à l'entrée des véhicules constitue une source de conflits avec les voyageurs. L'intervention des médiateurs auprès des fraudeurs et des fauteurs de troubles se rapproche donc plus de l'interposition que de la médiation: elle creuse plus la distance qui sépare le public des chauffeurs qu'elle ne favorise leur entrée en contact. Comme le soulignent Claude Brévan et Paul Picard dans leur rapport, "*il y a là une tentative paradoxale, qui consiste à créer de la proximité entre les institutions et les usagers par une forme "officialisée" de mise à distance, la création de corps intermédiaires*



nouveaux entre les institutions et une certaine partie de la population" (Brévan, Picard, 2000, p.90).

Cette dynamique de spécialisation des tâches se manifeste d'ailleurs à travers l'inscription même des emplois de médiateurs au sein des organigrammes institutionnels. Selon l'orientation donnée à ces dispositifs, les agents de médiation sont placés sous la responsabilité de différents départements: tantôt celui de la Sécurité et de la prévention, tantôt celui du Développement social; parfois même, le service de médiation est directement relié à la direction des ressources humaines ou au service de l'exploitation.

Mais de nombreuses institutions font aussi le choix de ne pas employer directement les médiateurs qui interviennent pour leur compte. Plutôt que d'embaucher "en interne", ces organismes font alors appel aux services d'associations qui constituent les véritables employeurs des médiateurs du point de vue légal.

L'émergence de prestataires spécialisés dans la médiation sociale

D'un point de vue légal, ce sont près de 40% des agents de médiation qui sont employés par des associations. Mais cette catégorie regroupe en fait des structures de nature relativement différentes. Ainsi, les associations "caritatives" sont très minoritaires: les femmes-relais ou les médiateurs familiaux, par exemple, sont souvent bénévoles et ils n'interviennent pas spécialement dans les espaces ouverts au public. En revanche, on dénombre plusieurs associations "d'insertion", qui ont officiellement pour vocation de favoriser l'insertion professionnelle de leurs employés et qui s'appuient essentiellement sur différentes sortes d'emplois aidés. Les médiateurs travaillent alors pour divers types d'organismes dans le cadre de conventions spécifiques. En raison du statut associatif de ces structures, leurs responsables réfutent généralement le qualificatif de "prestataire" de service, qui relève plutôt des activités à caractère commercial et lucratif et lui préfèrent la phraséologie du partenariat. Cependant, les contrats qui régissent ces dispositifs portent sur des financements relativement importants et on discerne aisément tout l'intérêt pécuniaire que cela représente pour certaines "associations" qui facturent parfois très largement leurs frais de fonctionnement ou de formation... Le champ de la médiation apparaît alors comme un véritable marché économique au sein duquel certains acteurs associatifs entrent en concurrence.

Mais les "associations" qui emploient le plus grand nombre de médiateurs sont en fait des structures *ad hoc*, créées spécialement par différents organismes pour embaucher les agents qui seront ensuite mis à leur disposition. On les désigne généralement comme des "groupements d'employeurs". Cette configuration particulière repose sur une stratégie de "mutualisation des moyens" particulièrement valorisée par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV), le ministère de l'Emploi et différents rapports officiels (Robert, 2001; Brévan, Picard, 2000). Habituellement, en effet, lorsque les prestataires associatifs ont plusieurs contrats, chaque client finance un certain nombre de médiateurs qui se consacrent exclusivement à lui. En revanche, les groupements d'employeurs s'inscrivent plutôt dans la perspective des "emplois partagés": les mêmes médiateurs peuvent alors intervenir pour le compte de différents organismes auxquels sont facturées les *heures* d'intervention. Les



organismes de transports publics et EDF ont particulièrement recours à ce type de montage financier, tandis que les prestataires "associatifs" interviennent plus souvent pour les HLM. Les municipalités, en revanche, recrutent directement les agents qui travaillent pour leur compte mais elles apportent parfois leur contribution financière à différentes associations.

Les obstacles à la constitution d'un secteur spécifique

Les organismes commanditaires participent généralement au jury de sélection des candidats, ils leur donnent généralement une formation rapide sur leur organisation et désignent des membres de leur personnel pour encadrer les médiateurs. Mais les responsables de ces structures se déclarent souvent incompetents en matière de médiation et ils tirent plusieurs avantages à faire appel à des partenaires extérieurs.

En premier lieu, le montage "externe" évite d'engager la responsabilité légale des commanditaires à l'égard des agents de médiation. Ainsi, les conventions stipulent souvent que les ALMS sont placés sous la responsabilité civile de l'association, épargnant ainsi aux "partenaires" la charge d'assumer les conséquences d'un accident ou d'une agression physique.

Par ailleurs, les institutions disposent ainsi d'une plus grande liberté de mouvement. Les conventions sont généralement prévues pour des périodes limitées et les "partenaires" peuvent ainsi se retirer plus facilement de ces dispositifs qu'ils ne le pourraient en embauchant eux-mêmes les médiateurs. De cette manière, en outre, ils peuvent expérimenter ces services sans engager toute leur responsabilité symbolique vis-à-vis de leurs usagers ou de leurs clients. Certains organismes ont ainsi refusé d'afficher leur implication avant d'avoir évalué l'impact de ces services auprès du public.

Enfin, cette configuration leur permet surtout de ne pas intégrer les agents au sein même de leur personnel. Ils évitent ainsi de faire miroiter des promesses d'embauche définitive aux médiateurs et ils diminuent en même temps les risques de contestations corporatistes qui pourraient émaner des autres employés.

Mais, ce faisant, l'organisation des dispositifs devient plus complexe et leur mise en oeuvre plus problématique. Ainsi, les prestataires ont souvent des difficultés à valoriser le travail des médiateurs auprès des commanditaires: il est effectivement difficile d'évaluer concrètement les vertus du dialogue, les effets de la dissuasion, la baisse du sentiment d'insécurité... et certaines institutions doutent de l'utilité des dispositifs. Aussi, l'activité des médiateurs est-elle parfois mesurée sous la formes de statistiques qui la réduisent à des événements excessivement pragmatiques: nombre de renseignements donnés, nombre de jeunes rassemblés dans un endroit donné, type et quantité d'incivilités "réprimées", etc. En outre, les dispositifs étant généralement mis en oeuvre en association avec d'autres actions, il est difficile d'isoler les effets induits par les seuls médiateurs et les prestataires peinent souvent à trouver des financements suffisants pour pallier la fin des subventions publiques.

Par ailleurs, la recherche de contrats et de subventions aiguise les rapports de concurrence entres les prestataires. Aussi, il est rare que les différentes structures collaborent; elles



tendent plutôt à se critiquer réciproquement ou, au mieux, à s'ignorer. Il y a très peu de forums d'échange et de partage d'expériences qui permettraient de constituer un secteur homogène de la médiation autour d'un seul "tronc commun". On distingue plutôt différents réseaux qui défendent chacun leur modèle de médiation et qui tentent de développer des rapports privilégiés avec les pouvoirs publics pour donner naissance à des labels et des formations spécifiques. Ainsi, il existe aujourd'hui plusieurs diplômes, de différents niveaux, en matière de médiation, et d'autres sont encore en cours de validation.

Enfin, il n'existe pas vraiment d'interlocuteur privilégié au sein de l'Etat, qui permettrait à l'un ou l'autre des prestataires d'instaurer un *leadership* sectoriel sur la base de relations clientélistes. Les emplois de médiation dépendent à la fois des préfectures et des directions départementales du Travail, mais aussi du ministère du Travail et de l'Emploi, du ministère de l'Intérieur et de la Délégation interministérielle à la Ville ainsi que des réflexions du Centre national de la Fonction publique territoriale et des procédures de validation du ministère de l'Education...

3.2. Une configuration défavorable aux médiateurs

Pour les médiateurs, la dynamique de spécialisation des tâches entraîne également une certaine confusion. En effet, ils se trouvent distingués des salariés qu'ils sont amenés à côtoyer au quotidien et ils occupent à ce titre une position "à part" au sein du personnel.

Au départ de nombreux dispositifs, les agents n'étaient accompagnés d'aucun supérieur hiérarchique pendant leur travail. Mais cette relative autonomie a donné lieu à de nombreux cas d'absentéisme et d'abandon de poste et, en règle générale, les médiateurs ont finalement été placés sous la tutelle d'"encadrants" pour diriger leur travail et en surveiller la bonne exécution.

Or, leurs "partenaires" leur donnent des consignes qui entrent parfois en contradiction avec celle de leurs supérieurs hiérarchiques et il est parfois difficile pour les agents d'identifier ceux dont ils doivent effectivement suivre les ordres: les objectifs de leurs missions apparaissent alors encore plus flous et cela nourrit des tensions au sein des équipes.

Des employés stigmatisés au sein des entreprises

Les médiateurs se sentent également dévalorisés au sein des entreprises qui les emploient ou de leurs commanditaires.

Ainsi, nombre d'entre eux se plaignent de subir du racisme dans leur cadre professionnel et de travailler dans une ambiance relativement désagréable, empreinte d'hypocrisie et de sous-entendus injurieux. Les médiateurs considèrent les comportements racistes comme le fait d'une minorité mais, d'une façon plus générale, les relations qu'ils entretiennent avec les autres salariés sont plutôt ténues. Ils se trouvent même relativement isolés, physiquement, et lorsque des locaux leur sont attribués, il ne s'agit le plus souvent que de lieux délaissés ou destinés à un autre usage (caves de HLM, bureaux éloignés des agences, couloir en guise de pièce de repos, etc.).



Néanmoins, les organisations syndicales interviennent parfois en faveur des médiateurs. Certaines les perçoivent comme des adhérents potentiels et elles favorisent leur l'intégration professionnelle en encourageant les salariés à les accueillir ou en faisant pression sur la direction pour améliorer leurs conditions de travail. Mais, dans la plupart des cas étudiés, les syndicats se tiennent plutôt en retrait et ils ne se préoccupent pas des médiateurs. Il arrive même que ces organisations se montrent explicitement hostiles à l'embauche de ces employés, qu'elles dénoncent comme une main-d'oeuvre de substitution, qui déroge aux principes des conventions collectives et qui met en danger les autres salariés.

Une activité peu valorisante

Par ailleurs, les agents affirment souvent qu'ils ne bénéficient d'aucune reconnaissance professionnelle et qu'on ne leur confie que les tâches les plus ingrates. Le plus souvent, en effet, l'exercice de leurs missions les conduit à déambuler sans motif précis dans les quartiers défavorisés ou à rester debout à l'intérieur des véhicules et ils considèrent que leur uniforme et leur appellation ajoutent généralement à leur ridicule. Ou bien ils sont envoyés "en première ligne" dans des situations de crise, pour désamorcer des débuts d'émeutes dans les quartiers populaires, ou affronter les usagers victimes de grève dans les transports, par exemple.

Ils se sentent alors d'autant plus mal à l'aise qu'ils n'ont pas vraiment de ressources à leur disposition pour résoudre les problèmes de leurs interlocuteurs et pour satisfaire leur demande. Ils considèrent que leurs "partenaires professionnels" ne tiennent pas suffisamment compte des informations qu'ils leur font remonter et des suggestions qu'ils leur adressent. Plusieurs médiateurs déplorent ainsi avoir perdu tout crédit auprès de leur public après lui avoir formulé certaines promesses institutionnelles qui ne furent jamais tenues (relatives à des questions d'aménagement, de mise à disposition de salles, etc.).

D'ailleurs, les médiateurs sont souvent victimes de moqueries ou même de véritables insultes de la part des usagers. Lorsqu'on ne leur reproche pas d'être inutiles, on leur reproche de collaborer avec la police, les propriétaires d'HLM et les contrôleurs des bus et ils sont généralement accusés d'être des agents indicateurs et de servir d'auxiliaires aux services de répression. De plus, les "fauteurs de troubles" auprès desquels ils doivent intervenir sont parfois leurs propres amis ou leurs voisins d'immeubles et ils redoutent alors d'être perçus comme des "traîtres". L'exigence de proximité sociale les place ainsi entre le marteau et l'enclume. Les médiateurs ont parfois des difficultés pour concilier leur vie professionnelle et leur vie privée, et certains sont mêmes victimes de menaces ou de violences physiques en représailles.

Les agents ont alors tendance à exploiter la petite marge de manoeuvre dont ils disposent dans l'exercice de leur mission pour éviter ce type de conflits. Ils ignorent parfois délibérément certains comportements sur lesquels ils sont pourtant censés intervenir: ils n'essaient pas de disperser les groupes qui se réunissent paisiblement dans les halls d'immeubles ou ils s'arrangent discrètement avec des voyageurs en infraction pour leur éviter une amende...



Quelques employeurs tolèrent cette forme de négociation de la règle qu'ils jugent plus efficace à moyen terme qu'un affrontement immédiat, mais certains partenaires s'en offusquent tout particulièrement: ils accusent les médiateurs de protéger les fauteurs de troubles, voire de profiter de leurs fonctions pour instaurer une sorte de caïdat auprès des jeunes et ils reprochent aux employeurs qui tolèrent ces pratiques "d'acheter la paix sociale" de cette manière. Aussi, les services de police procèdent souvent à des enquêtes "de moralité" sur chaque candidat et ils interdisent aux employeurs d'embaucher ceux qui ont des antécédents judiciaires.

Pour toutes ces raisons, le poste de médiateur social n'est pas vraiment considéré comme une profession durable, qui puisse être exercée indéfiniment, mais plutôt comme un emploi transitoire, qui doit servir de "tremplin" pour l'insertion professionnelle des employés.

L'enjeu de l'insertion professionnelle

Plusieurs médiateurs se portent candidats sur ces emplois dans l'espoir d'être engagés définitivement par l'un des organismes partenaires, sur un poste "classique". Aussi, l'obtention d'un contrat à durée indéterminée, constitue souvent le principal enjeu des relations professionnelles. Certains employeurs utilisent d'ailleurs cet espoir comme élément de motivation pour inciter les agents à faire preuve de rigueur dans l'exécution de leurs missions. Mais les possibilités d'évolution professionnelle sont relativement limitées. Le nombre de place est parfois inférieur aux nombres de candidats et l'emploi de médiateur opère alors comme une phase de sélection pour les employeurs. Cette forme de tri suscite une certaine rivalité entre les agents et les membres des minorités visibles qui ne sont pas sélectionnés accusent parfois leurs employeurs de s'appuyer sur des critères racistes.

Néanmoins, les médiateurs ne sont pas toujours intéressés par les postes accessibles (conducteurs de bus, gardiens d'HLM...) tandis que d'autres démissionnent ou sont licenciés avant d'avoir pu prétendre à une quelconque promotion professionnelle.

Enfin, il arrive aussi que les institutions ne proposent aucune voie d'intégration au sein de leur personnel. Soit que leurs responsables s'y refusent délibérément, soit que leur statut légal leur interdisent, à l'image des collectivités locales, dont le personnel doit obligatoirement être reçu aux concours externes pour intégrer la Fonction publique territoriale. Différents types d'employeurs cherchent alors à pallier ces difficultés en encourageant les médiateurs à suivre différentes formations professionnelles et en leur prodiguant les meilleurs conseils pour préparer d'éventuels concours.

L'intérêt de ce type d'emploi sur la trajectoire professionnelle des agents se révèle ainsi très mitigé. Il est très rare que tous les employés bénéficient d'une intégration définitive à la suite de leur contrat et les anciens médiateurs ne semblent pas particulièrement tirer profit de cette expérience. Plusieurs d'entre eux poursuivent souvent une trajectoire d'insertion en multipliant les petits boulots ou en travaillant encore comme médiateur dans d'autres dispositifs...



La grande majorité des médiateurs se déclare donc relativement sceptique quant à la valeur de cette expérience dans leur trajectoire professionnelle et les membres des "minorités visibles" redoutent plus particulièrement d'être embauchés sur un emploi de seconde catégorie en raison de leur couleur de peau. Ils se sentent ainsi cantonnés dans une catégorie ethnique plus étroite que celle dans laquelle ils se reconnaissent et l'emploi de médiateur tend alors à nourrir une certaine forme d'"*assignation à résidence identitaire*" (Palau, 1996, p.622) plutôt que de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des agents.

Conclusion

Les expériences menées dans le domaine de la médiation sociale sur les espaces ouverts se heurtent à différentes difficultés qui compromettent l'avenir de ce type d'action publique. Le nombre d'agents locaux de médiation sociale effectivement mis en place ne représente que la moitié de celui fixé initialement par les objectifs du ministère de l'Intérieur; les volumes des effectifs décroît dans la quasi-totalité des dispositifs et aucun type d'emploi, public ou privé, n'est disponible aujourd'hui pour succéder à tous les emplois-jeunes en fin de parcours.

Il ne s'agit pas, cependant, de dénoncer les institutions "partenaires" de ces dispositifs ni de mettre en cause la qualité du travail accompli par ces milliers d'employés mais plutôt de mettre en lumière les différents facteurs qui conduisent à ce résultat.

L'action menée par les pouvoirs publics est le premier élément explicatif de cette dynamique. Dans la continuité du mouvement enclenché depuis les années 70, l'Administration se retranche dans un rôle exclusivement procédurier (Lascoumes, Le Bourhis, 1997). A travers la multiplication des politiques contractuelles, l'Etat devient alors un "*diseur de la règle*" (Donzelot, Estèbe, 1994, p.227) qui se charge plus de désigner quelques acteurs responsables et d'organiser leurs relations que d'énoncer la substance de leurs actions.

La latitude ainsi accordée aux acteurs locaux quant à la mise en oeuvre des emplois doit officiellement favoriser une plus grande adaptation au contexte de chaque dispositif. Mais, au lieu de faire de la médiation une sorte d'"*idéologie molle*" (Jobert, Muller, 1987, p.65) qui agrégerait les différents intérêts, cette imprécision majeure surtout l'influence des rapports interpersonnels, des relations clientélistes et des revendications corporatistes.

L'activité des médiateurs constitue alors un assemblage hétérogène et désordonné, plutôt que le résultat d'une logique collective cohérente. En raison de la définition par défaut qui circonscrit le champ de la médiation, les missions paraissent fondamentalement construites sur le modèle de *garbage can* (poubelle) proposé par Lindblom (1980): elles résultent de l'agrégation d'actions hétéroclites qui ne sont pas revendiquées par les autres acteurs comme des prérogatives spécifiques et les "métiers" de la médiation s'en trouvent ainsi particulièrement difficiles à légitimer.

L'approche ethnique opère alors comme un schème d'interprétations unificateur des pratiques. Elle fournit en effet un cadre explicatif et des recettes d'action publique pour les



institutions dont les routines de fonctionnement paraissent inadaptées à ce type de problèmes.

Mais l'importance ainsi accordée aux appartenances communautaires a également pour effet d'enfermer les agents dans une catégorie stéréotypée qui néglige les différences qu'ils présentent entre eux et vis-à-vis de leur public et surtout, qui masque leur statut économique. Les dispositifs sont associés aux questions d'intégration culturelle alors qu'ils mettent fondamentalement en question les possibilités d'insertion professionnelle et de promotion sociale des plus défavorisés. Les emplois de médiation sociale entraînent ainsi un certain *containment* des problèmes socio-économiques posés par les jeunes "surnuméraires" au marché du travail (Castel, 1995, p.645 sq) en les maintenant dans la sphère du territoire et de l'ethnie.

Alexandre Biotteau

Références bibliographiques

- Begag Azouz., Delorme Christian. *Quartiers sensibles*, Paris: Seuil ("Point virgule"), 1994, 209 p.
- Begag Azouz, Rossini Reynald. *Du bon usage de la distance chez les sauvages*, Paris: Seuil ("point virgule"), 1999, 215p.
- Bellamy Vanessa. "Le programme "Nouveaux services-emplois jeunes" en 1999", *Premières synthèses*, Dares, no28-2, juillet 2000.
- Brévan Claude, Picard Paul. *Une nouvelle ambition pour les villes, de nouvelles frontières pour les métiers*, Rapport au ministre délégué à la Ville, 2000, 178p., consulté sur Internet: <http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/rapbrevanpicard.pdf>.
- Briant Vincent de, Palau Yves. *La médiation*, Paris: Nathan Université ("coll.128"), 1999, 128p.
- Castel Robert. *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*, Paris: Fayard, 1995, 800p.
- Costa-Lascoux Jacqueline. "L'ethnicisation du lien social dans les banlieues françaises", *Revue européennes des migrations internationales*, 2001, no17, p.123-137.
- Donzelot Jacques, Estèbe Philippe. *L'Etat animateur: essai sur la politique de la ville*, Paris: Esprit, 1994, 238p.
- Duprez Daniel et alii. *Policiers et médiateurs. Sur le recrutement et les appartenances*, CLERSE/IFRESI, rapport pour l'IHESI, Juillet 2001.
- Duprez Daniel. "Le modèle français de prévention de la délinquance", in Hebberecht Patrick, Sack Fritz. *La prévention de la délinquance en Europe*, Paris: l'Harmattan, 1997, p.61-82.
- Hug Pascal. "Les agents de sécurité privée noirs: un exemple de discrimination dans le monde de la sécurité", *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, no40, 2e trimestre 2000, p.93-117.
- Jobert Bruno, Muller Pierre. *L'Etat en action: politiques publiques et corporatismes*, Paris: PUF, 1987, 242p.



- Lascoumes Pierre, Le Bourhis Jean-Pierre. *L'environnement ou l'administration des possibles*, Paris: L'Harmattan, 1997, 253p.
- Lindblom Charles-Edward., *The policy making process*, Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1980, 131p.
- Macé Eric. "La médiation: paradigmes et référentiel des politiques publiques de sécurité", *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, no33, 3e trim.1998, p.7-20.
- Meyer Jean-Louis, *Des contrats emplois-solidarité aux emplois-jeunes: regards sur l'insertion*, Paris: l'Harmattan, 1999, 211p.
- Monjardet Dominique. *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*, Paris: La Découverte, 1996, 316p.
- Muller Pierre, Surel Yves, *L'analyse des politiques publiques*, Paris: Montchrestien ("clefs/politique"), 1998, 152p.
- Ocqueteau Frédéric. "Mutation dans le paysage français de la sécurité publique", *Annales de la recherche urbaine*, no83-84, septembre 1999, p.7-13.
- Palau Yves. "La médiation sociale, une construction idéologique", *Etudes*, no3856, déc. 1996, p.613-622.
- Robert Yvon. *Conclusion du groupe de travail interministériel sur les emplois dits de médiation sociale*, Rapport au ministère de l'Emploi et de la Solidarité, 2001, 21p., consulté sur Internet: <http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/YRobert.pdf>
- Roché Sébastien. *Le sentiment d'insécurité*, Paris: PUF, 1993, 311p.
- Six Jean-François. *Dynamique de la médiation*, Paris: Desclée de Brower, 1995, 281p.
- Zauberman Renée, Lévy René. "La police française et les minorités visibles", in Cartuyvels Yves et alii, *Politique, police, justice au bord du futur*, Paris: l'Harmattan ("Logiques sociales. Déviance et société"), 1998, p.287-300.

Textes légaux

- Loi no97-940 du 16 octobre 1997, relative au développement d'activités pour l'emploi des jeunes.
- Circulaire NOR/INT/K97/00174/C du 28 octobre 1997 relative à la mise en oeuvre des contrats locaux de sécurité.
- Charte relative aux emplois locaux de médiation sociale, 28 novembre 1997.

Notice bibliographique

- Biotteau, Alexandre. "Entre contrôle social et régulation économique: la médiation sur les espaces publics", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



Médiateur social: Dynamiques de fabrication d'une pratique professionnelle

Fabienne Barthelemy

L'auteur est titulaire du DEA de sociologie de l'Action organisée de l'IEP de Paris. Elle est doctorante depuis octobre 2001 au Centre de Sociologie des Organisations (CSO-CNRS-IEP). Sa thèse, sous la direction de Benoît Bastard, directeur de recherche au CSO, porte sur "les pratiques locales de médiation sociale: comment se structure une fonction émergente au contact des professions établies du travail social?". f.barthelemy@cso.cnrs.fr

Résumé

En France, le programme "nouveaux services - emplois jeunes", destiné à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes a institué au plan local un nouveau type d'opérateurs communément appelés "médiateurs sociaux". Ces intervenants n'ont pas le profil des travailleurs sociaux classiques mais font preuve de compétences incorporées, qui font corps avec leur personnalité (expérience personnelle, parcours de vie). On comprend que le projet de faire de la jeunesse une compétence légitimant la création d'une nouvelle activité professionnelle n'aille pas de soi, surtout quand il s'agit pour ces intervenants de prendre place auprès d'une communauté professionnelle régie par des règles déontologiques fortes et longtemps organisée autour de marchés du travail fermés. Dès lors, dans quelle mesure ces savoirs pratiques peuvent-ils constituer un vecteur d'intégration et de reconnaissance au plan local?

Mots-clés: médiateur, groupes professionnels, interactions, travail social.

Abstract

Social mediation worker. Dynamics to create a new professional practice.

In France, the program "new services - youth jobs", intended to support the professional insertion of young people, promoted a new type of occupational actor commonly called "social mediation worker". These workers do not have the profile of the traditional social services employees but show incorporated competences, which form a unit with their personality (personal experiment, course of life). One understands that the idea to promote youth a competence as the base of a new occupation is not obvious, especially when the stake for these workers is to gain a stable position close to a professional community governed by strong deontological rules and organized a long time around labour markets closed. Consequently, under what conditions can this practical knowledge constitute a vector of integration and recognition in the local plan?



A son entrée sur le marché du travail, le jeune médiateur social[1] est confronté à de profondes incertitudes: quelle prestation est-il supposé offrir, auprès de quel public et selon quelle procédure? Contrairement au jeune praticien en médecine générale qui a une idée des actes qui vont fonder sa pratique professionnelle - le diagnostic et le traitement (Baszanger, 1983) - le jeune recruté doit expérimenter en situation de nouveaux services "destinés à répondre à des besoins non couverts"[2]. Principalement occupée par des salariés en contrat emplois-jeunes, la fonction de médiateur social émerge au croisement de deux logiques dissemblables. D'un côté, le projet de proposer des intermédiaires afin de résorber un fossé grandissant entre des populations locales "désaffiliées" et les institutions locales. De l'autre, un dispositif national d'aide à l'emploi des jeunes à destination d'employeurs locaux (essentiellement municipalités et associations). Pour ces organisations locales, il s'agit d'une opportunité pour développer à moindre coût de nouvelles activités[3]. Or, les missions énoncées au plan national ne disent rien des tâches qui vont fonder la pratique professionnelle du médiateur social[4]. C'est donc localement que les acteurs - praticiens et décideurs de l'institution d'appartenance - sont appelés à élaborer ce mode d'intervention sans précédent et ce, en tenant compte de la configuration du marché du travail local du champ social. Occuper ces postes, c'est aussi les créer en leur conférant une originalité dans la communauté professionnelle des intervenants sociaux du territoire (assistant de service social - AS -, éducateur spécialisé, animateur socioculturel). Les frontières de ce nouveau mode d'intervention sont donc mouvantes et définies en relation avec d'autres professionnels. Le jeune médiateur est amené à accomplir une grande variété de tâches à consonance sociale en direction de populations dites fragilisées (accompagnements physiques, visites à domicile) et d'autres de nature plus informelle (discussion, écoute, règlement de différends, circulation sur les quartiers de la ville). Les tâches qui fondent le coeur de l'activité professionnelle du médiateur diffèrent fortement d'un contexte local à l'autre. On ne peut donc analyser la manière dont les porteurs de ces nouvelles fonctions construisent leur pratique sans les intégrer dans les réseaux de relations dans lesquels ils s'enchevêtrent (Abbott, 1988).

Les médiateurs doivent prendre place dans des réseaux d'action sociale déjà constitués qui ne sont pas toujours ouverts à ce nouveau type d'intervention. Cela tient principalement au fait qu'ils n'ont pas le profil classique des travailleurs sociaux. Leur entrée dans la vie professionnelle, liée à l'obtention d'un emploi aidé, ne tient pas à l'acquisition du titre de "travailleur social" délivré par l'une des écoles spécifiques aux professions sociales. Or, ce titre a valeur de garde-fou dans cette communauté professionnelle: il autorise le partage du secret professionnel entre pairs, garantit la qualité de la prestation et protège contre les éventuelles velléités d'un non-professionnel. De surcroît, la précarité de leur statut, liée à une faible rémunération et à la fin annoncée du dispositif emplois-jeunes les distingue nettement des métiers classiques du travail social. Enfin, les jeunes sont recrutés non pas sur des pré-requis relatifs à la qualification mais sur des critères qui renvoient à des compétences "incorporées", c'est-à-dire des savoir-faire empiriques issus de leur expérience, de leur parcours de vie (connaissance de la ville, capacité d'écoute, de dialogue) qui font corps avec la personnalité des intervenants. Il s'agit, comme le dit Claude Dubar, "de savoirs en acte, en situation, et donc liés à des contextes spécifiques" par opposition à une qualification "technique" qui exige des "connaissances formalisées, le respect méthodique de procédures" et la mise en oeuvre de savoirs abstraits (Dubar, 1996, p.185).



Ces nouveaux intervenants heurtent donc de plein fouet une sphère d'intervention fortement codifiée. Comme le souligne Lilian Mathieu dans son analyse de l'émergence de la fonction d'animatrice de prévention en milieu prostitutionnel, "l'hostilité initiale des travailleurs sociaux doit être appréhendée comme l'expression d'une inquiétude à l'égard des transformations [...] tendant à remettre en cause la nature même du savoir professionnel des éducateurs ou assistants sociaux" (Mathieu, 2000). L'émergence de ces fonctions de proximité pose la question de la transformation des conditions d'exercice de l'intervention sociale: si un jeune bénéficiaire d'un emploi aidé peut accomplir des actes à consonance sociale sans être diplômé, quelle est la plus-value des prestations délivrées par un professionnel formé? Inversement, un acteur qui émerge en marge des normes qui règlent la communauté professionnelle qu'il côtoie est-il en mesure de se doter d'une légitimité nécessaire à l'exercice de son activité?

Il est particulièrement intéressant de s'interroger sur la manière dont le jeune médiateur construit sa pratique professionnelle et sur le rôle que jouent ses environnements- la structure d'appartenance, les professionnels du champ et le "client"^[5]- dans la construction de son service et de ses pratiques. "Face à ce nouveau concurrent, il s'agit pour les groupes professionnels de protéger leur zone de compétences et pour lui d'inventer son métier par ajustements progressifs" (Ion, 1984). Dans quelle mesure les acteurs composant l'environnement du médiateur se saisissent-ils de ce nouveau mode d'intervention? L'objectif est donc de mettre à jour ces dynamiques d'apprentissage qui contribuent à façonner un nouveau mode d'intervention.

Afin d'analyser cette question, nous nous appuyerons sur un travail empirique^[6] mené sur un site semi-rural localisé en Basse-Normandie où le réseau de prise en charge sociale est organisé autour de deux services sociaux, l'un municipal (Centre communal d'action sociale - CCAS), l'autre départemental (Service social départemental- SSD). L'équipe^[7] du service "médiation et prévention sociale", composée de cinq médiateurs en contrat à durée déterminée (CDD), et d'un encadrant de proximité connaît un glissement de ses missions. Le contexte d'incertitude quant à la pérennité des postes précipite une recomposition de son activité principale. Initialement créée dans le cadre d'un Contrat local de sécurité^[8], elle s'apparente finalement à un suivi social des plus démunis. Cette évolution s'accompagne d'une consolidation des liens avec une catégorie de travailleurs sociaux des deux services sociaux. En effet, si dans un premier temps, les médiateurs sont décriés par la communauté professionnelle du travail social - principalement les assistants de service social, l'histoire de l'équipe témoigne de processus de co-construction de l'activité professionnelle où le professionnel, le médiateur et le destinataire du service contribuent à élaborer la pratique.

Dans cette perspective, notre propos consiste en premier lieu à décrire le travail des médiateurs et la recomposition de leur activité. La seconde partie montre comment la structuration des pratiques sert la négociation d'une légitimité auprès de l'employeur et de certains travailleurs sociaux. La fin de l'exposé met en scène un échange entre deux médiateurs et un "client". L'analyse de cette situation de travail montre comment le médiateur construit sa prestation, et ce, en relation au destinataire mais également à un tiers, l'assistant de service social.



1. De la rue au domicile: la recomposition de l'activité principale

Les discours et les pratiques de l'encadrant et des médiateurs témoignent d'une évolution du coeur de l'intervention. Durant ses trois premières années d'existence, l'équipe est interpellée par les services de la ville pour intervenir en soirée auprès du public jeune de certains quartiers. Leur prestation relève d'un rappel à l'ordre d'une part et d'une sécurisation morale et physique d'autre part. Prévue initialement comme une réponse préventive à la montée de la délinquance dans le cadre du CLS, l'activité de l'équipe vise à "*prévenir les violences urbaines par une présence et un dialogue dans les quartiers sensibles*", à assurer "*soutien et aide aux populations ressentant ou vivant le sentiment d'insécurité*"[9]. Le recrutement d'un nouvel encadrant de l'équipe marque un tournant non seulement en terme d'activités, mais aussi de public et de type d'encadrement. Aujourd'hui, l'activité est centrée sur "*un travail à consonance sociale*" (encadrant) auprès de personnes repérées comme étant "*fragiles*" (âgées, isolées, toxicomanes, démunies). La démarche n'est plus de "*circuler sur les quartiers*" mais d'"*entrer à domicile*" et ce, avec l'appui d'un encadrant "*qui mouille le maillot*" (un médiateur) et les suit de près.

Les médiateurs se réjouissent de l'évolution de leur activité. Celle-ci n'est plus spécifiquement liée à la présence d'un conflit. Ils circulent sur des territoires, entre espace public et sphère privée, ce qui les amène à être en contact direct avec la population et certains professionnels (assistant de service social, aide ménagère, éducateur, agent de la mission locale, chefs d'établissements scolaires, conseillers principaux d'éducation - CPE -, et autres). Les interactions sont autant d'occasions de proposer leurs services. Ils ne portent aucun signe distinctif ni uniforme et ainsi "*ne se distinguent pas de la population de la ville*" (le maire). Le coeur de l'intervention des médiateurs se fait en dehors de leur local situé en centre-ville à proximité de la mairie. Ils y passent deux fois dans la journée, en début de matinée, puis en début d'après-midi, afin de prendre les consignes éventuelles de l'encadrant, se coordonner avec les autres membres de l'équipe, noter sur le cahier de liaison les informations recueillies au contact de la population rencontrée. Les médiateurs ne sont pas sollicités directement par les habitants. Ils leur délivrent des services gratuits mais c'est un service de la ville (social, cabinet du maire) qui signale à l'équipe une personne dans le besoin, une situation de grande précarité, matérielle ou sociale.

Les tâches accomplies par les médiateurs relèvent d'une polyvalence à tendance bipolaire. Le premier pôle renvoie à des activités d'animation (organisation d'un séjour de vacances, "coups de main" donnés aux animateurs de la ville lors d'événements organisés par la municipalité); le second participe d'un accompagnement social polyvalent. Les activités d'animation n'étant pas celles qui font l'objet de jeux locaux de négociation- bon nombre d'acteurs n'ont d'ailleurs pas connaissance de cette facette de leur fonction- nous avons choisi de centrer cette étude sur le deuxième pôle qui fonde le coeur de leur intervention.

L'accompagnement se décline en une multitude de tâches quotidiennes: accompagner une personne sans mode de locomotion pour assurer une démarche administrative, changer un verrou, faire les démarches nécessaires pour le rétablissement d'une ligne téléphonique, aller chercher une personne seule pour l'aider à faire ses courses puis la raccompagner chez elle. Le coeur de l'intervention d'accompagnement se fait essentiellement lors de visites à



domicile[10] mais peut également nécessiter toute sorte de déplacements, en présence ou non de la personne aidée. L'entrée dans la sphère privée est quotidienne. Une fois entré à domicile, le médiateur a accès à l'univers intime de la personne. On comprend alors que cette immersion soit à la fois source d'appréhensions, voire dans certains cas d'aversion, mais aussi créatrice d'une grande complicité avec certaines personnes âgées dont la semaine est rythmée par les visites des médiateurs. La facilité avec laquelle les personnes se racontent crée un fort sentiment d'utilité au sein de l'équipe. C'est la gravité de la situation de la personne qui devient le moteur de l'action: "*c'est marrant, on rentre chez les gens, on se présente, et les gens nous déballetent tout. Ils ont un tel besoin qu'ils déballetent tout*" (encadrant). Si les médiateurs n'ont pas de mandat officiel pour entrer à domicile, c'est la fragilité de la personne qui légitime leur intervention: "*on va à domicile, et ça, c'est légitimé par le fait que la personne est fragilisée, c'est une relation de confiance qui se noue et c'est notre moyen d'action*" (encadrant).

La transformation du cœur de l'activité s'accompagne d'une dynamique de rationalisation des pratiques impulsée par l'encadrant: dans un contexte de remise en question des postes, il devient urgent de faire en sorte que l'équipe acquiert une légitimité suffisante pour stabiliser son activité.

2. Un enjeu de légitimation et de stabilisation du service

La négociation d'une légitimité est un enjeu central pour l'équipe non seulement dans son rapport aux décideurs de l'institution d'appartenance mais aussi des autres professionnels du territoire.

Les compétences mises en oeuvre faisant corps avec la personnalité de l'intervenant, il est difficile de garantir la qualité des prestations offertes. La fin du dispositif emplois-jeunes pose la question de la pérennisation des postes. Dans ce contexte d'incertitude, l'objectif de l'équipe est alors de se constituer une zone de compétences sur le marché local de l'intervention sociale. Stabiliser sa place tant au sein de la mairie que du réseau local implique que l'environnement de l'équipe reconnaisse qu'elle détient une compétence collective permettant d'assurer une prestation originale et utile.

Vis-à-vis de l'institution d'appartenance, c'est par un compromis tacite avec le maire que l'encadrant est à même de fédérer l'équipe autour de manières de faire spécifiques. En prévision de la fin du dispositif emplois-jeunes, le maire doit s'assurer, avant d'engager des fonds propres dans une éventuelle pérennisation de postes, de l'utilité des actions de l'équipe. En contrepartie d'une remontée d'informations régulières et chiffrées au maire - non seulement pour alimenter les réunions du Contrat local de sécurité qu'il co-préside avec le Préfet (ou un représentant)[11] mais également comme élément de base pour mesurer la plus-value du service - l'encadrant dispose d'une marge de manoeuvre dans la gestion de son équipe et de ses activités quotidiennes. Dans cet espace de gestion autonome, l'encadrant amorce un processus de rationalisation des pratiques. Il diffuse au sein de l'équipe des normes de pratique empruntées au travail social à la fois en guise de formation continue des jeunes intervenants mais également comme vecteur de légitimation auprès de la communauté professionnelle du travail social. C'est comme travailleurs sociaux en cours



de professionnalisation et non comme emplois-jeunes que l'encadrant entend les positionner sur le territoire. Les médiateurs se réjouissent de cette structuration des pratiques et y voient un espoir de pérennisation des postes.

Les réticences initiales des travailleurs sociaux locaux à collaborer avec les médiateurs tiennent essentiellement à l'absence de formation initiale, gage selon eux d'amateurisme. L'encadrant, travailleur social de formation, connaît les règles tacites qui régissent la communauté professionnelle d'où il est lui-même issu. Partager les règles de la communauté permet de se positionner en interlocuteur fiable. Un protocole doit être respecté lors de la prise de connaissance d'une personne: le premier réflexe consiste à contacter les services sociaux de la ville pour savoir si elle est connue, si des mesures ont été prises la concernant. Cela permet aux médiateurs de se prémunir contre le risque de "*faire doublon*" (un médiateur), en d'autres termes d'éviter de solliciter l'assistant de service social pour une mesure alors qu'elle est déjà mise en place ou en cours. La seconde règle participe d'une "*régulation par l'écriture*" (encadrant) via la tenue d'un cahier de liaison, où chaque médiateur met à jour ses activités, et de fiches de suivi nominatives décrivant l'évolution de la situation des personnes rencontrées et suivies.

Cette structuration des pratiques trouve un écho auprès des professionnels du champ qui en viennent progressivement à contacter fréquemment les médiateurs. Les tensions entre travailleurs sociaux et médiateurs tendent à s'estomper pour laisser place à de multiples interactions: les AS des deux services de la ville (CCAS et SSD) contactent l'équipe régulièrement pour leur demander d'assurer de "*petites tâches*" (assistante de service social), comme une aide au classement de documents administratifs, un accompagnement physique, "*des choses quotidiennes, concrètes, de la vie de tous les jours*" (assistante de service social) qu'elles disent ne plus avoir le temps d'assurer compte tenu de l'accroissement des tâches administratives dans leur métier. Elles reconnaissent aux médiateurs une expertise qu'elles vont elles-mêmes mobiliser: leur aptitude à nouer une relation de proximité avec la population. Elles tirent profit de leur plus grande disponibilité et de leur contact auprès des habitants, se disant "*plus dans les tâches administratives, financières, des tâches définies*" (assistante de service social). En témoigne le récit de cette déléguée aux tutelles: "*ils ont tout organisé et j'ai pu me reposer sur eux, ils ont vidé le logement, acheté de nouveaux meubles, aménagé l'appartement, et ils ont continué à suivre la personne. Il y a eu aussi la mise en place d'une aide ménagère et pour que la personne s'habitue un peu, ils sont restés les jours où elle venait. Tout ce côté humain, c'est eux*". A cela s'ajoute une division du travail entre assistants de service social municipal et médiateurs qui s'apparente à un processus de transfert des tâches considérées comme les plus humbles aux fonctions les moins qualifiées (Hughes, 1996). Ce sont désormais les médiateurs qui accomplissent des actes au domicile de personnes suivies par l'AS.

Les médiateurs sont donc porteurs d'une fonction malléable qui se recompose au gré d'influences extérieures et dont les frontières sont en négociation. En ne donnant qu'une définition floue des missions à accomplir, on mise implicitement sur la capacité des intervenants à façonner leur mode d'intervention et leur prestation. Ils le font en lien non seulement avec leur encadrant, mais également leur environnement qui tend à les mobiliser sur certaines tâches. Afin de comprendre plus précisément dans quelle mesure certains



acteurs participent à la construction de la prestation, réduisons maintenant la focale sur la relation d'échange engagée par le médiateur.

3. La construction du service: une co-définition

L'analyse d'un cas de première visite à domicile permet de comprendre comment l'intervenant construit sa pratique *in situ*. Il s'agit d'une visite provoquée par un motif initial (la délivrance d'un bon alimentaire sur demande d'une AS du CCAS). Ce cas là illustre la manière dont deux médiateurs (médiateur 1 et médiateur 2) construisent leur service dans leur rapport au client (Mme Ruot)[12] et comment ils mobilisent un tiers (l'assistant de service social) afin de tenter d'emporter l'adhésion de la personne et de se positionner comme interlocuteur fiable.

Séquence 1

Le médiateur 1 (M1) frappe à la porte.

Une voix de l'intérieur: *c'est qui?*

Le second médiateur (M2) se présente: *Bonjour Mme Ruot, c'est le monsieur de la mairie qui a téléphoné tout à l'heure. Je viens de la part du CCAS pour vous remettre un bon alimentaire, je l'ai là. Mais si vous voulez, on peut discuter un peu.*

Mme Ruot, entrouvre la porte: *ce n'est pas rangé chez moi, donc je ne sais pas trop.*

Médiateur 2: *c'est comme vous voulez, si vous préférez, je vous donne le bon alimentaire et c'est tout, on s'en va.*

Mme Ruot en ouvrant la porte: *non, bon, vous pouvez entrer mais ne faites pas attention à l'appartement.*

Les deux médiateurs entrent: *non, ne vous inquiétez pas.*

M2 lui donne le bon alimentaire de dix euros.

Mme Ruot: *il faut que je vous signe quelque chose?*

M2: ***non, non pas du tout. Comment ça va pour vous?***

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

M1: *qu'est-ce que vous avez eu comme accident?*

Mme Ruot: *un accident de voiture et j'ai eu tout le côté gauche d'amoché, je ne peux plus rien faire. Et je n'étais pas en tort, mais l'assurance m'a proposé un arrangement.*

Séquence 2

M2: *attention aux assurances, ne signez pas n'importe quoi.*

Mme Ruot: *pourquoi, ils peuvent me faire signer n'importe quoi?*

M2: *vous savez les assurances, il faut faire attention, mais on peut vous accompagner pour votre entretien avec eux.*

Mme Ruot: *non, mais je ne suis pas encore frappée! Je sais me défendre, s'ils me disent quelque chose qui ne me plaît pas, je vais m'énerver! Mais comment je peux savoir s'ils veulent me faire signer n'importe quoi?*



M2: *je peux pas vous dire madame, j'ai pas vu les papiers.*

M1: *vous pouvez très bien dire que vous allez réfléchir, et prendre les papiers avant de les signer.*

Mme Ruot: *oui, je les connais les assurances, ils vont me proposer des pelures de pomme de terre parce que je suis dans le besoin, mais ils n'ont pas tort, vous savez, s'ils me proposent des pelures de pomme de terre, je les accepte!*

Séquence 3:

M1: *c'est bien ça le problème. Vous voyez une assistante sociale?*

Mme Ruot: *Oui, Mme S.*

M1: *Oui, donc Nicole^[13] va faire avancer les choses.*

Mme Ruot: *moi, je l'appelle Mme S.; mais avant, c'était M. F., alors je ne comprends pas trop.*

M2: *oui, il y a un problème, là, Christophe^[14] n'a pas fait ce qu'il fallait.*

Mme Ruot: *et il y en a des dames là haut, il y a une blonde qui me dit "vous n'êtes pas la seule, il y en a d'autres", c'est des monstres ces gens là. Et elles font traîner ça.*

M1: *Je sais c'est bien le problème. Nous, Madame, **on peut vous amener à votre rendez-vous** si vous n'avez pas de moyens de transport, je peux rester avec vous pendant l'entretien si vous voulez ou alors je viens vous rechercher.*

Mme Ruot: *non, mais je ne veux pas abuser des aides. Moi, je ne profite pas du système, je préfère me débrouiller seule. Et puis je crois qu'il y a le voisin d'en face qui m'aide, il pourra m'emmener je pense, il est gentil avec moi.*

M1: *mais, si vous avez besoin, je vous donne nos coordonnées, vous nous appelez. C'est le service médiation. Je vous le marque derrière le numéro de Nicole comme ça, vous aurez tout sur un papier.*

Mme Ruot: *c'est où? c'est au Conseil général?*

M2: *non, non, pas du tout, ça dépend de la mairie comme le CCAS où travaille Mme S. Vous savez, nous, **on n'est pas comme** les assistantes sociales du Conseil général! C'est la mairie. On est là pour vous aider, vous pouvez nous téléphoner si vous avez besoin.*

Mme Ruot: *non, mais ce sont ces problèmes de santé qui m'embêtent, je suis une battante, je n'aime pas être malade. Le médecin m'a donné des médicaments mais je n'aime pas ça.*

M2: ***ne prenez pas n'importe quoi!** Ce sont des somnifères?*

Mme Ruot: *non, ce sont des plantes. Bon, je ne vais pas tarder parce que je dois repasser au Secours catholique pour avoir de quoi manger.*

M1: *vous voulez qu'on vous dépose?*

Mme Ruot: *non, j'aime bien marcher, ça me permet d'évacuer tout ce que j'ai en moi.*

Les deux médiateurs saluent Mme Ruot et sortent.

Cet entretien comporte trois séquences principales dont l'analyse met en lumière le rôle que joue l'usager dans la délivrance du service et l'ambivalence des rapports que les médiateurs entretiennent avec l'assistant de service social (AS).

L'entrevue s'ouvre sur une démarche de légitimation de la visite à domicile auprès de Mme Ruot et l'exécution de la demande formulée à l'équipe (la délivrance du bon alimentaire). Le médiateur se décharge rapidement de cette tâche initiale pour élargir la discussion ("comment ça va?"). Par cette question, le médiateur invite la personne à fournir des



indications sur son état général afin de saisir d'éventuelles occasions pour proposer ses services. C'est chose faite. Son interlocuteur raconte son histoire. S'engage alors une étape de persuasion. Sans mandat officiel pour légitimer son intervention, l'enjeu pour le médiateur dans ses échanges avec le destinataire du service est d'emporter son adhésion. Le médiateur 1 se saisit de l'annonce faite par Mme Ruot pour tenter de la convaincre de l'utilité de son intervention. C'est dans un double mouvement que le médiateur tente de la persuader: dans un premier temps en remettant en question la fiabilité de ses autres interlocuteurs ("vous savez les assurances...") et en y répondant par une prestation ("mais on peut vous accompagner"). L'injonction du médiateur 1 ("ne signez pas n'importe quoi", séquence 2) sème le doute chez la personne, doute qui constitue un terrain favorable pour faire valoir la plus-value de leurs actions (ici un accompagnement). Mais la personne oppose un refus et le médiateur ne parvient pas à la rallier à sa cause. La seule action consentie est la communication des coordonnées de l'équipe. Le médiateur est donc doublement tributaire de son interlocuteur qui joue un rôle actif dans la définition de la prestation offerte: la personne sollicitée communique des informations qui vont servir de base au médiateur et peut à tout moment rejeter sa démarche.

Cette situation révèle également l'ambivalence du rapport que les médiateurs entretiennent à l'égard de la figure du travailleur social classique. Il s'agit pour eux de montrer qu'ils sont proches de l'AS - en témoigne la familiarité soulignée par Mme Ruot ("moi, je l'appelle Mme S.") et de garantir la fiabilité de l'AS ("elle va faire avancer les choses"), mais également de mettre en scène une distance critique à son égard ("il n'a pas fait ce qu'il fallait", "nous, on n'est pas comme les assistantes sociales du Conseil général", "c'est bien ça le problème"). C'est dans un va-et-vient entre distance et proximité vis-à-vis de l'AS que le médiateur se positionne: il faut à la fois lui ressembler et s'en distinguer pour mettre l'accent sur la spécificité de son propre mode d'intervention animé par l'intérêt de la personne ("on est là pour vous aider"). On peut donc lire cette dynamique de mimétisme différentiel vis-à-vis de l'AS comme une stratégie du médiateur de conviction de la légitimité de son exercice professionnel (il connaît bien l'assistante sociale) et du bien-fondé de son service (il ressemble à l'assistante sociale mais peut apporter une plus-value). Par conséquent, au-delà du fait que l'assistante sociale fournit au médiateur un motif pour établir le contact avec une potentielle clientèle, répondre aux exigences de l'AS (ici, délivrer un bon alimentaire en son nom) permet au médiateur de pouvoir se différencier dans l'échange interpersonnel créé avec la personne aidée.

Conclusion

A quelles conditions un acteur émergent peut-il se stabiliser sur un secteur déjà constitué et conquérir une légitimité nécessaire à son exercice professionnel? L'exposé apporte deux éléments de réponse. Il lui faut tout d'abord se constituer une clientèle et la fidéliser. Mais cela ne suffit pas pour gagner une position stable. La deuxième condition réside dans la capacité de ce nouvel acteur à négocier un espace d'intervention sur le marché du travail local. Cela passe par des jeux de négociation entre les porteurs du mode d'intervention émergent et les professionnels établis du secteur. Cette analyse révèle que si l'Etat - par la promotion de ces nouvelles manières de faire basées sur la compétence d'être soi - considère la jeunesse comme le fondement d'une nouvelle activité professionnelle, cette



compétence se révèle être insuffisante quand il s'agit de trouver une place stable aux côtés de professionnels établis. C'est donc dans des jeux locaux de négociation - dans leur relation aux professionnels et au client - que ces agents construisent leur mode d'intervention et leur légitimité professionnelle.

En répondant aux exigences de certains assistants de services sociaux, les médiateurs se positionnent sur un créneau relativement précaire: c'est finalement le manque de disponibilité de travailleurs sociaux qui offre une variété de tâches à accomplir. Cela est-il suffisant pour garantir aux porteurs de cette fonction émergente un ancrage professionnel stable? Dès lors, comment penser une nouvelle profession sur la base de cette position si précaire et contingente? La comparaison avec d'autres types de médiateurs sociaux permettra d'apporter des éléments de réponse à cette question.

Fabienne Barthelemy

Notes

1.- Nous nous intéresserons ici à la fonction de médiateur exercée dans le cadre d'un contrat emplois-jeunes sur des tâches de travail d'aide à la personne. Il faut cependant préciser que la fonction de médiateur social n'est pas réductible à son exercice dans ce cadre, mais trouve ses origines en France dans le mouvement associatif des années 80.

2.- Circulaire DGEFP (Direction générale de l'emploi et de la formation professionnelle) 97/25 du 24 octobre 1997 relative au développement d'activités pour l'emploi des jeunes, programme "nouveaux services-nouveaux emplois".

3.- Rappelons ici que l'Etat prend en charge 80% du salaire d'un emploi-jeune.

4.- "Apprentissage de la citoyenneté [...] promotion d'une solidarité et d'une sûreté de voisinage [...] prévention de la violence" (Circulaire interministérielle du 27 octobre 1997 relative à la mise en oeuvre des contrats locaux de sécurité; "animation préventive, dialogue, présence dissuasive" (Circulaire NOR/INT/C97/00213/C du 15 décembre 1997 relative aux agents locaux de médiation sociale).

5.- Nous emploierons dans la suite du texte de manière équivalente les termes "client" et "personne aidée".

6.- La thèse est fondée sur trois travaux empiriques; nous nous appuyons ici sur le premier. D'un point de vue méthodologique, nous nous appuyons sur une quarantaine d'entretiens semi-directifs menés auprès de l'ensemble des acteurs du réseau local (médiateurs, encadrant, élus locaux, travailleurs sociaux, autres professionnels, etc.) et une série d'observations des médiateurs en situation de travail. Nous avons ensuite procédé à l'analyse de contenu de ce matériau et à la reconstitution de cas illustrant les pratiques des médiateurs.

7.- Dans la suite du texte, le terme "équipe" renvoie aux médiateurs et leur encadrant.

8.- Le Contrat local de sécurité (CLS) est un dispositif partenarial qui a pour objectif principal l'amélioration de la sécurité sur l'ensemble du territoire communal. Présidé bien souvent par le Préfet, il a vocation à mobiliser l'ensemble des acteurs qui peuvent y concourir: élus locaux, police, bailleurs sociaux, sociétés de transports, associations.



9.- Document initial envoyé à la DDTEFP (Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle), "Présentation du projet, ALMS, 4 mai 1998".

10.- L'analyse montre qu'il y a plusieurs types de visites à domicile, toutes n'ont pas pour objet la réalisation d'un service. Les "visites de contrôle" sont destinées à recueillir des informations afin d'alimenter une procédure judiciaire en cours en faveur de personnes présumées victimes d'abus matériels et/ou physiques. D'autres visites visent à accomplir un motif initial (délivrer un bon alimentaire, une carte de transport) transmis par le cabinet du maire ou le professionnel d'un service social polyvalent (CCAS, SSD) ou spécialisé (service des tutelles de l'Union départementale des associations familiales). La dernière catégorie de visites a pour objectif de "fidéliser" la population: il s'agit de visites hebdomadaires sans motif initial qui sont autant d'occasions pour les médiateurs de trouver de nouvelles tâches à accomplir.

11.- Contrat local de sécurité de la ville, signé en 1998 pour cinq ans.

12.- Les personnes sont désignées sous des noms d'emprunt.

13.- Référence à une assistante de service social.

14.- Référence à un assistant de service social.

Références bibliographiques

Abbott, Andrew, *The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*, Chicago, The University of Chicago Press, 1988.

Baszanger, Isabelle, "La construction d'un monde professionnel: entrées des jeunes praticiens dans la médecine générale", *Sociologie du travail*, 3, 1983.

Dubar, Claude, "La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence", *Sociologie du travail*, 2, 1996, p.195.

Hughes, E.C., *Le regard sociologique: essais choisis*, Paris, Editions de l'EHESS, 1996.

Ion, Jacques, *Les travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte, 1984, 1987.

Mathieu, Lilian, "Une profession inachevée: animatrice de prévention en milieu prostitutionnel", *Sociologie du travail*, 42, 2000.

Textes officiels

Circulaire NOR/INT/C97/00213/C du 15 décembre 1997 relative aux agents locaux de médiation sociale

Circulaire interministérielle du 27 octobre 1997 relative à la mise en oeuvre des contrats locaux de sécurité

Circulaire DGEFP 97/25 du 24 octobre 1997 relative au développement d'activités pour l'emploi des jeunes.

Document initial envoyé à la DDTEFP (Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle) "Présentation du projet, ALMS, 4 mai 1998".

Notice bibliographique

Barthelemy, Fabienne. "Médiateur social: Dynamiques de fabrication d'une pratique professionnelle", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



La démarche de recherche comme médiation: point de vue de sociologue

Anne-Françoise Volponi

Docteur en sociologie, ICRESS - Institut catalan de recherches en sciences sociales - Université de Perpignan. Chargée de recherche en sociologie.
volponi@wanadoo.fr

Résumé

Le phénomène de la médiation est ici considéré comme occasion de réfléchir ses connexions possibles avec les problématiques de l'intégration dans la société et de l'intégration de la société. Dans un premier paragraphe, nous proposons de questionner les éléments du postulat sur lequel se fonde l'appel à communication. Dans un deuxième paragraphe, nous proposons de retourner la focale vers les connexions analogiques envisageables avec la démarche de recherche.

Mots-clés: médiation, recherche, démocratie.

Abstract

Foremost, we suggest to dissect the consensual meaning about mediation as a regulator process. Then we seek to show how research, specially sociological one, is a matter for the mediation. The whole article signals connexions between mediation, research and democracy.

Keywords: mediation, research, democracy.

1. La médiation: régulation ou innovation?

La "médiation sociale" rime-t-elle seulement avec "méthode de résolution et de gestion alternative des conflits, moyen de réglementation sociale et recomposition pacifique des relations humaines"?

1.1. Médiation, médiations: la proie pour l'ombre

Loin de l'héritage humaniste des essais définitoires antérieurs, c'est en 1994, qu'une première tentative de classification des médiations fut élaborée à partir d'un aléatoire critériologique des plus normatif: après classement alphabétique des 40 dénominations usuelles en cours à l'époque, furent répertoriées huit catégories de médiation: ainsi de la



"médiation familiale", uniquement considérée dans le champ du conjugal, en différenciation de la "médiation de proximité" ou de ladite "médiation sociale" considérée comme inhérente seulement au travail social et à l'action sociale... Ces catégorisations désignaient donc plutôt des territoires de pratique de médiation, des secteurs de l'activité sociale au sein desquels se donnaient à voir (ou à se faire valoir) des pratiques de médiation. Cette entreprise dévoilait plus une crainte institutionnelle de débordement par un phénomène à géométrie variable qu'un essai définitoire.

Force est de constater que, même si ces travaux ont pu être critiqués, perdure aujourd'hui cette tendance, justifiée par le découpage du réel, à réduire la définition de la médiation à la classification des médiations, en adossement aux différents champs de l'activité sociale. Il serait sans doute sage de ne pas confondre les logiques spécifiques à l'oeuvre dans ces différents champs et la part d'irréductibilité imputable à la médiation. La prise en compte des médiations, miroir de l'historicité des différents champs à laquelle elles participent ne devrait pas nous aveugler sur le processus de liaison sociale dont est grosse la médiation. Au-delà des médiations, il s'agirait alors de mettre préférentiellement la focale sur ce qui fait médiation, sociale par essence: pourquoi donc élaborer une catégorie à partir d'un critère si générique?

Par ailleurs, le constat pose que la médiation est généralement mise en pratique dans le cadre de dispositifs qui valorisent sa dimension procédurielle. Ainsi est mise en avant, y compris par les analystes de la médiation, mus par le souci de l'objectivation, la part technique de l'intervention avec ses normes, ses codes, jusqu'aux modalités de sa propre clôture, la finalité contractuelle. Contraintes en amont par le caractère instrumentalisé de la commande, assujetties en aval à une obligation de résultat et limitées aux entours du contexte de l'intervention, les médiations font de l'acteur social l'agent d'une action rationnelle en vue de la mise en conformité, de la mise en ordre. Ainsi, les médiations seraient redevables du Logos, "loi impersonnelle du monde abstrait qui s'impose même aux dieux" (Castoriadis 1975, p 180 in Boilleau, 1995, p 56).

Plus rarement donnée à voir, la dimension processuelle de la médiation, dévoile pourtant la part éthique de l'intervention avec ses combinatoires d'engagements, de "chocs des cultures", au sens sociologique du terme, des manières d'être, de penser et d'agir, jusqu'à l'infinitude de sa visée, l'élaboration d'un bien (entendu) commun en devenir. Ici, les acteurs sociaux s'investissent dans un processus de transformation du social au sein duquel, la valeur du lien constitue le gain majeur. La médiation relèverait alors de l'Agôn, compris comme rapport interpersonnel concret, qui s'impose aux multiples sujets (Boilleau, 1995, p 56).

Si l'on s'accorde sur une définition a minima de la médiation comme processus[1] communicationnel, l'on pourrait ici oser une extension de la distinction habermassienne entre les actes de communication dirigés vers le succès, décriptables par référence à l'entreprise commune, du programme, de la confrontation, du compromis, du rationnel, et les actes de communication dirigés vers l'entente qui s'installent sur des a priori inconnus de ceux-là mêmes qui les mettent en pratique échappant ainsi à l'analyse rationnelle.



De fait, le processus de médiation déborde les prestations de médiation, comme le démontrent des expériences de recherche-action en ZEP (Zone d'éducation prioritaire) où ladite médiation scolaire, plus qu'une technique de gestion de la violence à l'école, se révèle comme processus éducatif y compris hors de l'école (Bonafé Schmitt, 1997, p 255-282). Même captée à partir des médiations, des pratiques médiatrices instrumentalisées, la médiation ne saurait être réduite à des techniques ou des méthodes, dans la mesure où ce qui la fonde semble être cette aspiration à une transformation humaniste du social, par la co-production réactualisée de configurations relationnelles et éthiques.

1.2. Le conflit, parapheur d'une vision simpliste du monde

Réduire la définition de la médiation à la résolution de conflit conduit à supposer que le conflit est un élément indésirable de la vie sociale. Certes, le conflit, voire la crainte d'un conflit, constituent des éléments déclencheurs d'une demande ou d'une offre de médiation, d'une entrée en médiation, dans un souci de pacification interactionnelle et de régulation sociale. Peut-on pour autant confondre ce souci institutionnel avec la médiation elle-même? Le conflit serait-il assimilable à une dysfonction de la grande mécanique ou à une pathologie du "corps social"? Il est vrai que pour les langues indo-européennes (1500 ans avant notre ère), la racine "med" pouvait se décliner en un certain nombre de valeurs techniques comme "gouverner" ou "soigner" (Benveniste, 1969, p.123-126).

Surtout, la fonction attribuée au conflit par une société est indicatrice du modèle de société lui-même, comme le posait Coser, l'on émet l'hypothèse que des institutions de type soupapes de sécurité semblent d'autant plus nécessaires que se révèle la rigidité d'une société (1956, p 151-157)[\[2\]](#).

Il n'est plus à démontrer que le conflit est constitutif du social. Dans le sillage de Simmel (1995), le conflit est pris comme inhérent au lien social, parce qu'"en lui-même, le conflit est déjà la résolution des tensions entre les contraires" (1995, p 20); en effet, "on s'unit pour se battre, et on se bat en se soumettant à des normes et des règles reconnues des deux côtés" (1995, p 47). Même si le conflit "apparaît immédiatement comme une désocialisation, il n'est que l'une des formes élémentaires de socialisation" (1995, p19). Simmel note la force de cet effet de socialisation induit par le conflit, qui "oblige" les protagonistes "à aller au-devant" l'un de l'autre, "à se rapprocher" (de l'autre), "à se lier à lui, à étudier ses forces et ses faiblesses, à s'y adapter, à chercher toutes les passerelles qui pourraient relier sa propre personne et son propre travail au sien, ou à les établir" (1995, p 76). Plus encore, ce mode particulier de socialisation participe du processus de transformation des individus, de leurs modes interactionnels et donc du social puisque "l'expérience quotidienne montre qu'un conflit entre deux individus peut très facilement modifier l'un d'entre eux, non seulement dans sa relation à l'autre, mais aussi en lui-même" (1995, p 108). Dans le même sens, Coser précise que le conflit au sein d'un groupe, s'il aide souvent à la réactivation des règles en vigueur, il offre en outre l'opportunité d'élaborer de nouvelles règles; de même, les conflits qui traversent les différentes organisations, parce qu'ils incitent à l'engagement, au lien entre les membres, concourent à résorber l'isolement social; de plus, en refoulant un conflit, qui peut donner à voir utilement un indice de crise, l'on augmente les risques d'éclatement



(d'une organisation); au final, le conflit se révèle précieux pour les sociétés dites souples (1956, p 151-157).

Plus près de nous, Guillaume-Hofnung pose que la représentation du médiateur gommant les aspérités les plus acres d'un conflit fait réagir les partisans d'une démocratie conflictuelle où la turbulence et l'effervescence de la société civile peuvent se parler (1995, p 84). Pour les Grecs, la racine "med" qui appartient à un groupe unitaire "médomai", ne signifie-t-elle pas "méditer, réfléchir, inventer" (en radical long)?

Pourquoi réduire la médiation à la résolution de conflit alors que la conciliation y suffirait dans l'élaboration finalisée d'un accord contractualisé tel que l'envisagent d'ailleurs les médiations entrepreneuriales ou familiales? Et si cette idée, d'une rupture à l'amiable sied mal à la médiation pourquoi ne pas recourir à la notion de négociation en minimisant ce qu'elle comporte de compromis, concessions, contreparties, compensations, arrangements, ou marchandages? Pourquoi ne pas percevoir la négociation comme une "conduite de changement acceptée coopérativement", "basée sur l'adhésion à un projet commun, une oeuvre à réaliser dans le temps" qui "visant la recherche de cohérence, la coordination des volontés et des efforts", exige le maintien d'un consensus minimum, le respect de la personne et une réelle volonté de s'entendre, voire d'être solidaire des différences acceptées"? Pourquoi ne pas retenir l'idée que la négociation constitue une pratique sociale productive, inductrice de novations "qui procèdent d'une transformation du problème, objet de la négociation, préfigurant ainsi les conditions d'une résolution créative de la divergence" ou "un art d'établir une relation dont elle marque le commencement plutôt que la fin"? (Bellenger, 1984). Pourquoi ne pas valoriser, comme le propose Thuderoz (2000), la dimension "morale" (au sens durkheimien) de la négociation qu'il considère comme un "art social" producteur de solidarité et d'avenir commun aux protagonistes de l'échange? Depuis des décennies, la sociologie s'emploie à décortiquer cette notion perméable à toutes les ontologies: de la science des règles de Reynaud, aux différentes approches pragmatistes affinées dans le sillage de Strauss pour lequel, "l'ordre social est un ordre négocié qui s'établit à travers une série de marchandages, d'arrangements, de protestations et de consentements, de promesses, d'engagements, de contrats et de conventions, de tensions et d'accords" (Cefaï, 2002, p 57), lesdites nouvelles sociologies françaises n'ont de cesse de creuser ce sillon.

Parce que la médiation, plus encore que la négociation, notamment sa dimension processurielle pousse à l'avènement de nouvelles formes d'agencements communicationnels et sociaux à partir de la combinaison des altérités et des situations. Parce que la médiation, par la mise en oeuvre d'une valeur de lien inhérente à la découverte de ce qui donne sens et valeur à l'Autre, permet de rentrer dans la rationalité de l'Autre sans en accepter les prémisses et les aboutissements et que, ce faisant, elle impose l'altérité radicale comme expérience du vivre ensemble. Ce qui revient à dire que toute médiation est interculturelle: quid alors de ladite médiation interculturelle: signifierait-elle que la société assigne une place à part aux étrangers? Parlons-nous de gestion des différents ou de gestion des différences (Guillaume-Hofnung, 1995, 72-73)? Pour nous, la notion de médiation est une notion métis, quand le métissage se comprend comme reconnaissance de la pluralité et de l'être dans son devenir (Laplantine et Nouss, 1997, p 71), quand elle fait appel à une



attitude cosmopolite qui consiste à saisir ce qu'il y a d'universel dans les différences et les altérités et à s'y impliquer jusqu'à en être percuté, remis en question, soi-même déplacé[3]. A l'échelle d'une société, elle relève de la démocratie, là où la "démocratie est peut-être l'art de trouver la bonne distance par rapport à l'Autre, ni trop près, ni trop loin, en tout cas, de renoncer à l'omnipotence narcissique et reconnaître l'Autre" (Brunner, 1995, p 114-115). Avec Arendt, nous soulignons le danger à concevoir la fin du conflit, quand la résolution de conflit peut engendrer l'élimination de l'Autre, notamment du "dissident, celui qui fait tâche sur l'Humanité" (Six, 1995, p 219). Nous sommes invités à considérer la médiation, comme Schérer l'hospitalité en tant que "vertu intersticielle" qui détiendrait le secret du passage, de l'éloignement à la proximité (Schérer, 1993, p 21).

2. Les connexions recherche/médiation

Il s'agit de porter la focale sur la démarche de recherche comme vecteur de médiation, depuis les implications de terrain jusqu'aux confrontations conceptuelles.

2.1. Le tiers

Les pratiques de médiation s'incarnent très objectivement dans le médiateur lui-même, pierre angulaire du dispositif et du processus de médiation. Nous ne développerons pas ici, un argumentaire définitoire du médiateur en action, comme acteur de liaison, garant de la mise en oeuvre, de l'accompagnement et de l'efficace efficace de cet agir communicationnel... Il nous importe de mettre au jour, plutôt que les compétences du médiateur, dont tous les intervenants sociaux plus traditionnels peuvent se prévaloir en toute légitimité, les conditions de possibilités d'un processus de médiation. Pointons ici, ce qui peut permettre de qualifier, de reconnaître socialement, d'attribuer valeur de médiation, de transformation innovante du social à une prestation tiers.

En deçà de la pléthore de dénominations attachées aux différentes prestations de médiation, la qualification du tiers médiateur tient aux modalités de sa légitimation, en amont, dans sa désignation, en aval, par la finalité attribuée à sa prestation. Si nous avons ébauché ce qui relève de la finalité dans le paragraphe précédent, abordons l'amont, les modalités de désignation du médiateur.

Les tenants de la médiation citoyenne insistent sur la nécessaire indépendance du médiateur, perçue comme aptitude personnelle, voire compétence sans cesse à acquérir, pour tendre vers la liberté. Dans le même sens, la faculté de distanciation du tiers est aussi convoquée comme gage de cette improbable neutralité qui transpire de l'idéal de médiation-citoyenne. Il s'agit en somme de laver le soupçon attaché a priori à toute prestation du tiers, cet "étranger de passage" (Perrenous, 1998, p 492), qui doit pouvoir être considéré comme sans passé ni avenir dans la configuration qui l'accueille pour la crédibilité-même de sa prestation.

A l'opposé d'un modèle comme celui de la médiation citoyenne qui pose l'indépendance comme une vertu inhérente à l'autorité morale d'un médiateur plutôt charismatique, l'on pourrait situer le modèle des médiations institutionnalisées qui met parfois en avant, un



critère de recrutement touchant au délit de faciès pour lesdits médiateurs interculturels (Volponi, 1999, p408-418). Plus sereinement, l'anthropologie du droit, qui accorde à la médiation une fonction de règlement de conflit, distingue deux formes d'impartialité, l'une qualifiée de "médiation inclusive" quand "la relation entre le médiateur et les parties y est nouée de connivences et de savoirs partagés", l'autre qualifiée de "médiation exclusive" qui "prend assise sur la dévolution d'autorité d'où sourd sa légitimité" (Assier-Andrieu, 1996, p 179-181); cette distinction renvoie au souci de prendre en compte non seulement la présence ou l'absence d'une hiérarchie institutionnelle mais son impact sur la nature du répertoire normatif utilisé comme registre de communication lors du déroulement de la prestation.

Dans les travaux, la minoration des modalités de désignation du médiateur, se fonde sur l'approche technicienne de la médiation qui impose le lien dyadique entre le médiateur et les médiés comme seule objectivation du processus de médiation. Mettant la focale sur cet art du contact, cette "mystérieuse compétence sociale" (Ion, 1998, p 27), elle laisse dans l'ombre les "deux corps" (Dubois, 1999, p 81-141) de l'agent médiateur; ce faisant, elle dévalorise la part éthique de la prestation cependant que le médiateur se trouve sommé de donner lui-même une crédibilité à sa prestation en cours, notamment par un travail de détachement (de l'objet de la médiation, des enjeux, des référentiels instituants...) difficile à conjuguer avec l'empathie nécessaire: dans la lignée de nos travaux sur la médiation dite interculturelle, nous désignons ce double mouvement d'engagement et de dégageant comme "travail d'exil" (Volponi, 1999).

2.2. *Le tiers sociologue*

Si la question de la posture du chercheur au regard de son objet de recherche s'est travaillée en filigrane de l'institutionnalisation de la sociologie par la différenciation outrée de deux grands modes d'exercice de la sociologie, longtemps en défaveur de la sociologie compréhensive, elle demeure au second plan du développement de sociologies plus "spécialisées", de fait, plus sectorisées. Au fil du temps, la question s'est plus ou moins dissoute dans la différenciation des modalités d'implication des sociologues, en recherche fondamentale, expérimentale ou appliquée. Aujourd'hui, la césure se dessine davantage entre d'une part, les démarches sociologiques exigeantes en problématisation et en liberté d'interprétation et d'autre part, les démarches sociologisantes, pour lesquelles prévalent la production de résultats liés à une attente commanditée de gestion/résolution de problèmes sociaux....

Intéressante fut la démarche de l'équipe tourainienne, qui, dans le sillage de mai 1968, allait donner son nom au CADIS (Centre d'Analyse et d'Intervention Sociologiques) en définissant "l'intervention sociologique comme une procédure analytique et une démarche facilitant aux acteurs l'accès à certaines formes de conscience d'eux-mêmes; cette méthode vise à permettre aux acteurs sociaux étudiés à travers des groupes volontaires, de dégager les significations de l'action collective; elle cherche à révéler, au delà de la diversité des luttes, la figure des nouveaux mouvements, des acteurs et des enjeux qui structurent la société post-industrielle"[4]. Dans cette posture de recherche, le sociologue est un acteur parmi les autres. La sociologie de l'expérience, version réactualisée de l'intervention



sociologique, conforte cette posture qui prend en considération, non pas des catégories universelles mais des pratiques, des opinions et des doxa là où le travail du sociologue propose une confrontation des *épistémé* pour faire du sens avec les acteurs (Dubet, 1994).

Quand le sociologue considère le terrain de son investigation comme l'occasion d'une rencontre avec d'autres acteurs plutôt que comme l'écrin d'un objet de recherche, il se situe aux "prises avec des sujets"; ainsi Anselme décrit-il le vécu d'un travail de dix années mis en oeuvre par une équipe de sociologues sollicitée dans le cadre d'une démarche de réhabilitation jugée a priori conflictuelle par l'OPHLM (Office public d'habitations à loyer modéré) de Marseille qui l'initie en 1976: "l'expérience du Petit Séminaire nous a convaincus que le "savoir" que nous avons progressivement mis en oeuvre a peu de choses à voir avec le savoir sociologique tel qu'on l'appréhende généralement et beaucoup plus à voir avec l'apprentissage lent de la position de tiers, de médiateur, et de la manière de la tenir, de la travailler" (Anselme, 2000, p 77). Dans l'analyse de l'expérience qu'en fit l'équipe *a posteriori*, deux conditions apparaissent comme nécessaires à ce type d'expérimentation: le "mandat" et la "fiction identitaire". Le mandat, s'il "est décisif pour légitimer l'intervention", est surtout décisif parce qu'il est en "général indéterminé, sujet à interprétations multiples, à définitions contradictoires" qui obligent mandants et mandataires à l'échange et à la confrontation, et les habitue au doute, à la recherche progressive des éléments moteurs des situations" (Anselme, 2000, p 77). La fiction identitaire "dépend de la capacité performative à faire exister un espace neuf, sans rapport, comme le dit Serres, avec le "vieil espace imbécilement partagé" et n'"existait que dans les interactions qui avaient pour cadre, pour contexte, le changement de la cité" (Serres cité par Anselme, 2000, p 78). De fait, c'est tout un travail de lien social que l'équipe a mené, à partir d'une posture sociologique, qui privilégie la concertation, le consensus, le déplacement des enjeux. Le primat de l'énonciation publique, notamment des demandes des populations, instituant la parole comme expérience du social, aura permis de "faire percevoir la réalité irréductible du conflit social et l'obligation de composer avec la nécessaire tension entre les différentes positions tenues dans les divers champs par tel ou tel acteur; ainsi, elle aura permis la mise à plat et l'analyse des conflits" (Anselme, 2000, p 79).

Loin des polémiques françaises liées à la recherche-action, rarement considérée comme une démarche scientifique, sans publics-cibles, mais avec des partenaires de réflexion, d'action, de transformation, l'on voit, comment, à partir d'une posture assez proche, des sociologues porteurs d'ontologies différentes, ont pu aborder un objet de recherche, en catalysant un agir communicationnel avec des sujets, hétérogènes ou en opposition. De fait, les commanditaires de l'action publique sont assez friands de cette posture de médiation mise en oeuvre par les chercheurs, au point parfois paradoxal, de vouloir lui attribuer une fonction permanente de médiation, se privant ainsi de la part médiatrice inhérente à la démarche même de recherche.

2.3. *La recherche comme tiers*

Au final, plus que les médiations techniciennes, plus que le médiateur lui-même, c'est le dispositif de médiation incarné par le médiateur et mis en techniques médiatrices durant la prestation, qui initie la médiation. L'espace, en général un peu hâtivement désigné comme



intermédiaire, l'espace-temps, l'espace-lieu, peuvent aussi être considérés comme autant de dispositifs de médiation, dans la mesure où ils permettent une forme sociale d'organisation d'une expérience, parfois inattendue et surprenante, toujours singulière, qui autorise un réagencement, un réaccordement éthique et politique.

La pratique de tout chercheur est redevable de cette quête de la juste distance vis-à-vis de son objet de recherche et donc, dans l'interaction, vis-à-vis des sujets qui participent de sa mise en scène et de sa mise en acte. L'étape de la problématisation pourrait se concevoir un peu comme ce travail d'exil nécessaire préalablement à tout engagement empirique, engagement indispensable à la prise aux sujets, puisque, en perspective goffmanienne, le mésengagement est une offense à l'interaction et donc à l'avancée de la recherche. Mais au-delà de l'engagement distancié du sociologue par rapport à son terrain d'investigation, il est question ici d'interroger la démarche de recherche en général comme dispositif médiateur.

C'est la proposition de Duchastel et Laberge (1999), qui, à partir du constat de la fragmentation des objets de connaissance et du fractionnement du processus de compréhension, nous invitent à repenser l'interdisciplinarité scientifique notamment comme espace de médiation. Les auteurs mettent au jour quatre dimensions favorables à une sorte de co-production interdisciplinaire. La première étape de la démarche scientifique, par la reconstruction de l'objet scientifique dans son exigence ré-interprétative des interprétations antérieures, savantes ou non, est considérée comme initiatrice d'un travail de médiation interdisciplinaire sur les plans symbolique et matériel. D'un point de vue épistémologique, les auteurs notent comme facteurs favorables à la création de cet espace de médiation, l'existence de "thémata", différenciés par les auteurs des paradigmes, théories ou idéologies, qui "imprègnent l'oeuvre des scientifiques" et rendent possible l'approche interdisciplinaire ainsi que la prégnance des principaux enjeux ontologiques qui "transcendent les découpages disciplinaires". Du point de vue méthodologique, "l'indétermination des matériaux, l'universalité de certaines opérations et les échanges entre savoir-faire disciplinaires" concourent à l'élaboration d'un espace de médiation. Enfin, un choix interprétatif qui vise une compréhension "extensive" de l'objet par transdisciplinarité ou interdisciplinarité, plutôt qu'"intensive" (redevable de sa seule discipline), participe de cet espace de médiation. Les auteurs proposent d'accorder aux sciences sociales, et à la recherche sociologique en particulier, cette propension à se lier avec d'autres disciplines, du fait du caractère fragmenté ou complexe de son objet.

En aval de la démarche de recherche, sa diffusion auprès du grand public, peut aussi être considérée comme médiation sociale majeure dans la mesure où le porté à connaissance du plus grand nombre des interprétations scientifiques, notamment dans le domaine des problématiques de société, nous paraît constituer un gage de démocratie: à ce titre, les débats scientifico-profanes sur les questions de développement durable restent significatifs. Rares sont les tentatives de valoriser le lien communicationnel tissé entre le monde professionnel et la communauté scientifique, par le travail de l'énonciation de thématiques communes, jusqu'à la constitution de réseaux d'acteurs. Ainsi, des pans entiers d'activités liées à la recherche restent mal connus, voire, non reconnus: l'on pense aux documentalistes, que l'on aimerait bien désigner, comme chercheurs, selon l'appellation québécoise[5]. La proposition de Callon (1986) et Latour (1989) en faveur de la théorie de



la traduction tente de d'explicitier et l'élaboration et la diffusion des connaissances scientifiques, en prenant en compte les réseaux d'acteurs, voire les acteurs-réseaux, a priori hétérogènes, et amenés à participer à l'élaboration d'une problématisation partagée, condition d'un bien entendu collectif, voire d'un bien commun à défendre, défendable, que profanes ou scientifiques, peuvent s'appropriier ensuite grâce à la circulation des énoncés et des résultats, dans un travail permanent de déconstruction/reconstruction. La question des controverses, devenue un objet sociologique à part entière, gagnerait à être ré-introduite dans toute démarche scientifique.

3. Médiation, recherche et démocratie

Dans la mesure où la médiation pousserait les protagonistes vers une préoccupation commune, vers un bien-entendu partagé, vers un destin collectif, elle opèrerait comme un processus communicationnel de transformation du social. Cette mise en perspective du lien de médiation renvoie à une alternative de société telle que Touraine en son temps, la donnait à lire dans les mouvements culturels, définis comme autant de mouvement d'"affirmation" plus que de revendication (1997). Ainsi, la médiation tendrait à défaire les visions dichotomisantes du monde dont l'actualité nous rappelle sans cesse la bêtise.

Dans la mesure où les démarches empiriques de recherche dramatisent, au sens goffmanien du terme, les effets des frottements sociaux par l'analyse en situation et l'accompagnement à la gestion, non pas des problèmes, mais des problématiques de société, elles créent à moyen terme des opportunités de requalification des rapports sociaux enchâssés au sein de configurations d'acteurs singulières, en interaction des différents champs de l'activité sociale.

Dans la mesure où la part conceptuelle de la recherche invite en permanence à ouvrir des espaces de médiation et des réticulations médiatrices pour les acteurs et les idées, elle participe sans aucun doute à la plus-value d'un élan démocratique. Cependant, dans les faits, du moins en France, les médiations de la recherche constituent le maillon faible de la démocratie: en amont, le travail conceptuel de recherche reste confiné à certains milieux, mondes ou sphères, selon l'ontologie que l'on choisit; en aval, la diffusion des travaux relève souvent de l'initiative d'un groupe particulier de chercheurs et de leur accès aux médias. En parallèle, aux travaux de recherche portant sur le traitement de la médiation, des médiations dans les sociétés diverses, une recherche comparative sur les différents modèles sociétaux en matière de partage de problématisation et d'interprétation expliciterait la place octroyée à la recherche comme médiation dans nos sociétés, posture captée comme indicatrice du degré de démocratisation d'une société.

Anne-Françoise Volponi



Notes

- 1.- Au sens de Sayad, un processus continu auquel on ne peut assigner ni commencement, ni aboutissement, un processus de tous les instants de la vie, de tous les actes de l'existence (1984).
- 2.- Les propos de Coser sont librement traduits par l'auteur, dans l'ensemble du texte.
- 3.- Emprunts à Scarpetta dans son éloge du cosmopolitisme, où la dissidence permet le mouvement culturel, (1981, p 197-198).
- 4.- Ronéo CADIS.
- 5.- Couzinet contribue à ce débat quand elle explique comment le média "revue" établit un lien communicationnel (2001).

Références bibliographiques

- Anselme, Michel. *Du bruit à la parole, la scène politique des cités*. La Tour d'Aigues: Editions de l'Aube, Collection Essai, 2000, 277 pages.
- Assier-Andrieu, Louis. *Le droit dans les sociétés humaines*. Paris: Nathan, 1996, Collection Essais et recherches, 316 pages.
- Bellenger, Lionel. *La négociation*. Paris: PUF 1984, Collection Que sais-je, 125 pages.
- Boilleau, Jean-Luc. *Conflit et lien social*. Paris: La découverte/MAUSS, 1995, Collection Recherches, 204 pages.
- Benveniste, Emile. *Le vocabulaire des institutions européennes*, tome 2. Paris, Editions de Minuit, 1969, Collection Le sens commun, 340 pages.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre. "La médiation scolaire: une technique de gestion de la violence ou un processus éducatif?", in *Violences à l'école, état des savoirs*. Paris: Armand Colin, 1997, p 255-282.
- Callon, Michel. "Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et les marins-pêcheurs dans la baie de Saint Brieuc". *Année Sociologique*, 1986, p 169-208.
- Couzinet, Viviane. *Médiations hybrides: le documentaliste et le chercheur en Sciences de l'information*. Paris: ADBS, 2001, 340 p.
- Céfaï, Daniel. "Qu'est-ce qu'une arène publique? Quelques pistes pour une approche pragmatiste", in *L'héritage du pragmatisme, conflits d'urbanité et épreuves de civisme* (coordonné par D. Céfaï et I. Joseph). La Tour d'Aigues: Editions de l'Aube, 2002, 405 pages.
- Coser, Lewis. *The Function of Social Conflict*. Glencoe, Free Press, 1956.
- Dubet, François. *La sociologie de l'expérience*. Paris: Seuil, Collection La couleur des idées, 1994, 272 p.
- Dubois, Vincent. *La vie au guichet*. Paris: Economica, Collection Etudes politiques, 1999, 208 pages.
- Duchastel Jules et Laberge Danielle. *La recherche comme espace de médiation interdisciplinaire*. Sociologie et sociétés, vol XXXI, no 01, printemps 1999.
- Guillaume-Hofnung, Michèle. *La médiation*. Paris: PUF, Que sais-je, 1995, 127 pages.
- Ion, Jacques. *Le travail social au singulier*. Paris: Dunod, Collection Action sociale, 1998, 152 pages.



- Laplantine, François et Nouss, Alexis. *Le métissage*. Paris, Flammarion, Collection Dominos, 1997, 127 pages.
- Latour, Bruno. *La science en action*. Paris, Folio, Collection Essais, 1989, 663 p.
- Perrenous, Philippe. "Fragment d'une sociologie de l'intervention". *Revue Suisse de Sociologie*, 1998 no 3, p 471-493.
- Sayad, Abdelmalek. "Qu'est-ce que l'intégration? ". *Hommes et Migrations*, no 1182, décembre 1984, p 8-14.
- Scarpetta, Guy. *Eloge du cosmopolitisme*. Paris: Grasset, Collection Figures, 1981, 304 pages.
- Schérer, René. *Zeus hospitalier*. Paris: Armand Colin, Collection L'Ancien, le Nouveau, 1993, 199 pages.
- Simmel, Georg. *Le conflit*. Paris: PUF, 1995, 158 p.
- Six, Jean-François. *La dynamique de la médiation*. Paris: Desclée De Brouwer, Collection Culture de paix, 1995, 281 pages.
- Touraine, Alain. *Pourrons nous vivre ensemble? égaux et différents*. Paris: Fayard, 1997, 395 p.
- Volponi, Anne-Françoise. *La médiation: les échanges localisés comme procès de démocratisation*. Thèse, 1999, 525 pages.

Notice bibliographique

Volponi, Anne-Françoise. "La démarche de recherche comme médiation: point de vue de sociologue", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



Pratiques de médiation et traitement de l'étranger dans l'entreprise multiculturelle

Philippe Pierre

Docteur en sociologie de l'IEP Paris en 2000. Chercheur au sein du Laboratoire de Sociologie du Changement des Institutions - LISE / CNRS / Paris (59-61, rue Pouchet / 75017 Paris). Auteur de *Mobilité internationale et identités des cadres. Des usages de l'ethnicité dans l'entreprise mondialisée*, SIDES (2003) et avec Dominique Martin et Jean-Luc Metzger, de *Les Métamorphoses du Monde. Sociologie de la mondialisation* aux Editions du Seuil (2003).

Nicolas Delange

Etudiant en troisième cycle au CELSA: Magistère de communication et Master Pro "Management des ressources humaines et communication". L'auteur mène actuellement des recherches anthropologiques et philosophiques autour de la notion d'interculturalisme donnant lieu à diverses publications avec Philippe Pierre. Par exemple, "L'Europe, L'Europe, L'Europe... Construction politique ou identité européenne en construction?", Université de Târgoviste, 8-15 Juin 2003. nicolas.delange@spontanet.com

Résumé

Au travail, comme dans toute interaction sociale, l'homme ne peut pas ne pas faire l'expérience de l'Autre, ne pas se retrouver face à ses différences, face à lui. De ce simple constat découle alors la question de savoir pourquoi et en quoi les différences culturelles constituent aujourd'hui encore un défi pour les entreprises, dans la mesure où il s'agit pour elles de nouer dans la durée du lien social afin d'intégrer des différences non pas arbitrairement mais en reconnaissant l'Autre en tant qu'Autre, bref, d'opérer une médiation socio-culturelle entre soi et l'Autre. Dès lors après avoir d'abord montré que l'empathie est un processus d'identification pertinent et réellement efficient à ce qu'est l'Autre, nous exposerons ensuite en quoi la reconnaissance des différences s'articule autour de deux moments, d'abord polémogène puis irénogène où l'on accueille non plus malgré nous et malgré ses différences, mais pour ce qu'il est. Enfin, cet article sera pour nous l'occasion de penser la culture comme une mise en intrigue, une production de récits dont la dimension auto-référentielle ne saurait être dévoilée qu'à partir du regard, du point de vue d'Autrui. C'est donc ce jeu de regards, de perspectives, de trames qui tissent au final cette "toile de significations" qu'est pour nous *l'interculturalisme*.

Mots-clés: Interculturalisme, racisme, management, différences, reconnaissance, entreprise, gestion, multiculturalisme, culture.



Abstract

In the workplace, as in all social interaction, man is unable not to be part of the experience of the Other, not to find himself confronted by his differences, face to face with him. Using this simple assertion as a starting point, we can pose the question of why and how cultural differences still constitute, even today, a challenge for companies, since, they try to create a lasting sense of community in order to integrate these differences, not in an arbitrary, but rather by recognising the Other as the Other. Having first shown that empathy is a pertinent and wholly efficient process of identification to what the Other is, we shall then demonstrate how the recognition of difference is structured around two moments: firstly "polemogenic" and then "irenogenic", during which we welcome the other, not in spite of ourselves nor in spite of our differences, but for what/ who he is. Finally, this article will be for us the moment to think about culture as a beginning of a story, a series of stories, whose self-referential dimension can only be revealed through the eyes, and the point of view of the Other. Thus, it is this game of points of view, of perspectives, of storylines which in the end, weave this "web of meanings" which is for us *interculturalism*.

Keywords: Interculturalism, racism, management, differences, recognition, business, multiculturalism, culture.

"Le défi culturel des organisations à venir est très probablement celui d'un fonctionnement capable de reconnaître et de vitaliser une constante pluralité d'acteurs car loin d'être l'effet de la seule diffusion des valeurs d'un groupe dominant, il faut y voir la possibilité de développer un parcours de créativité intérieur fondé sur la reconnaissance des différences, l'émergence de nouvelles identités et la formulation collective de projets" (R. Sainsaulieu, 1987, p.203).

Le caractère multiculturel des rapports sociaux et collectifs de travail existe. L'homme est à l'oeuvre, au travail: il ne peut pas alors ne pas faire l'économie de l'expérience de l'Autre. "Depuis les équipes de chasse ou de pêche qui existent dans de nombreux pays, depuis l'époque préhistorique jusqu'aux équipes transversales et virtuelles aujourd'hui à la mode", écrit E. Mutabazi (2004), "la plupart des entreprises font toujours appel à des équipes composées de membres ayant des compétences complémentaires et souvent porteurs de cultures nationales ou régionales, claniques ou professionnelles voire politiques et religieuses, différentes". De ce constat découle logiquement la question de savoir pourquoi les différences culturelles constituent encore aujourd'hui un défi pour les entreprises?

En effet, l'extension des flux d'échanges et de mobilités à l'échelle planétaire, les situations de rachats, de fusions ou la création puis le nécessaire contrôle de nouvelles filiales conduisent effectivement les entreprises à davantage prendre en compte la variable culturelle dans leurs pratiques de gestion. Les entreprises ne sont pas les seules affectées par de nouveaux phénomènes sociaux autour de la question des différences (Dupriez et Simon, 2002; Martin et al., 2003), les individus le sont également dans la mesure où leurs déplacements géographiques, leurs mobilités professionnelles les conduisent également à des comparaisons constantes d'ordre socioculturel ainsi qu'à des interrogations sur leur propre identité. Au coeur de toute tentative de management interculturel, il y a la question



du rapport à l'Autre, du traitement de l'étranger et la nécessité de devoir trouver ou pas les termes d'un "accord" pour "produire" ensemble.

Ainsi, alors que la circulation des biens et des personnes se trouvent facilitées grâce au développement technologique et à la constitution d'une ou plusieurs économie(s)-monde, F. Barth (1995) rappelle qu'il "est clair que des frontières persistent, en dépit des flux de personnes qui les franchissent". Dès lors, il s'agit d'étudier la manière dont se produisent ces échanges en remarquant avec G. Vinsonneau (2002, p59) que "par-delà les systèmes culturels, considérés en eux-mêmes, dans leur contexte, le contact est devenu à son tour objet de science en tant que tel". En reconnaissant l'importance de ce moment particulier qu'est la rencontre, le *face à face*, force est pour nous de constater que l'on ne peut rencontrer que ce qui nous est différent, que ce qui nous est autre: dans toute rencontre l'on est alors au contact de l'Autre pour s'efforcer d'être en contact avec lui.

Ce que l'on commence alors à entrevoir est l'intime connexion entre d'une part, la question de l'Autre[1] avec celle posée par la culture, et d'autre part, la question du traitement politique ou gestionnaire immédiats des "différences", dans un espace public démocratique ou dans une entreprise, avec celle du risque d'absence de reconnaissance, voire de dérive totalitaire. Toute culture, en effet, reposerait ainsi sur une manière de saisir, d'appréhender et d'interpréter la différence de l'Autre et serait partant tel un prisme médiatisant le traitement de l'altérité. Ainsi, dans le domaine politique, si la Constitution de 1791 déclare "tous les hommes libres et égaux en droit", c'est pour traduire et respecter la conception française de la culture, sa vocation universelle. Et si celle-ci s'est déclinée par un certain traitement de l'altérité de l'Autre, comment l'appel à la bonté naturelle pour autrui a-t-il pu conduire à la Terreur?

Le management interculturel, discipline encore récente, cherche à améliorer les relations inter et intra-culturelles qui naissent du travail des équipes plurinationales, de l'expérience subjective des personnes mobiles ainsi que du transfert internationaux d'outils de gestion (Chevrier, 2003, p3). Il exprime, au niveau des entreprises, un enjeu qui est aussi celui des États démocratiques, à savoir la capacité d'un système social à nouer du lien social dans la durée, à intégrer une différence qui ne soit pas contrôlée arbitrairement "par le haut" tout en assurant la reconnaissance de l'Autre comme égal à soi. Jusqu'à quel point apprécier, en entreprise, la différence (de culture, de genre) comme une valeur à partir de laquelle peuvent découler des droits et des devoirs pour les salariés? Va-t-on vers une extension des pratiques de reconnaissances culturelles? Les quotas d'emplois réservés aux membres de certaines communautés ou la modulation de la durée d'épreuves de sélection au recrutement en fonction de l'appartenance ethnique représentent-elles un succès, une avancée? Comment s'organiser pour produire si l'on tient compte du vendredi des musulmans, du samedi des juifs et du dimanche des chrétiens? Face au problème de l'accès aux responsabilités des salariés des filiales et de la composition des staffs mondiaux de direction, faut-il pratiquer une politique de quotas au risque que cette mesure fasse apparaître les signes d'un traitement social de la discrimination raciale ou ethnique?

Faut-il des droits identiques à des personnes différentes ou des droits différenciés à des personnes différentes? Dans quelle mesure, les entreprises peuvent-elles aujourd'hui



concevoir des droits à l'identité culturelle? Non pas seulement des droits culturels collectifs, menaçant les droits de l'individu, mais des droits de l'individu lui permettant d'exprimer la dimension culturelle de son identité. Quelle reconnaissance institutionnelle conférée par l'entreprise à l'identité des groupes culturels? La reconnaissance juridique qui fait du salarié un sujet de droit. La reconnaissance morale qui fournit au sujet l'assurance de sa capacité de discernement moral (Taylor, 1989). La reconnaissance sociale, celle de la valeur de sa contribution d'une personne pour une communauté concrète met en oeuvre loyauté et solidarité. Pourquoi le management, mise en scène de la modernité et condition de son efficacité, n'est parvenu jusqu'alors à ne déployer des approches que fragmentaires et lacunaires de ce qu'est l'Autre?

L'usage de la connaissance philosophique, le détour par des éléments de l'oeuvre de Hegel et de celle de E. Levinas, l'appel au regard sociologique, nous aideront, dans cet article, à mieux comprendre les chemins qui sont ceux de la reconnaissance dans la sphère du travail.

A partir de la mise en évidence de situations de médiation interculturelle en Section I, cet article tentera de mettre en garde contre cette tendance spontanée à déclarer barbare ce qui ne nous est pas semblable. Il cherchera aussi à mettre ou remettre au premier plan l'empathie comme processus sentimental d'identification à la souffrance de l'Autre afin de déboucher sur une possible mise en pratique d'ordre gestionnaire visant un accord.

Nous procéderons en deux temps en montrant d'abord comment s'est constitué pas à pas notre manière de saisir, d'appréhender l'Autre en le considérant généralement d'un point de vue polémogène, ce qui aboutit inéluctablement à en réduire les différences, à les caricaturer et à les stéréotyper et se traduit par des coûts humains conséquents. Nous montrerons ensuite que, derrière cette manière de voir, gît une dynamique fondamentalement *autre*, irénogène, - *agapè* - qui s'efforce, elle, d'accueillir l'Autre malgré ses différences, de l'accueillir *en tant qu'Autre* et qu'une telle perspective permet d'envisager de manière plus pérenne et plus subtile les relations interculturelles dans l'entreprise (Section II).

L'homme au travail ne peut pas ne pas faire l'expérience de l'Autre. Or, les personnages de la modernité ne cessent de s'interroger sur leur identité, de constater la présence de celui qui interroge sans pouvoir répondre. Ils poursuivent un désir jamais atteint: l'accomplissement de soi. Pour y parvenir, pour réaliser ses projets, chacun se doit de devenir pleinement sujet quand, entre *polémos* et *agapè*, il est toujours plus difficile de s'orienter. Alors que l'on se demande "Qui parle?", l'on s'aperçoit qu'une telle question en contient une multitude d'autres toute aussi redoutables. Car derrière "qui parle?" se cache "qui se raconte?" et même "qu'est ce qui se raconte?". Chacune des réponses apportées à ces questions dépend fondamentalement de la manière dont notre culture nous a informé. Ainsi, nous montrerons que la culture peut être vue comme une production de récits qui se dérobent sans cesse à notre propre regard, qui ne peut en embrasser la totalité mais dont le regard d'autrui permet de révéler la dimension auto-référentielle. Il s'agit alors pour nous de penser la culture comme une "toile de significations", comme un réseau herméneutique où elle serait alors perçue comme une aire dans laquelle les personnes font implicitement référence à un univers de sens (Section III).



I. Pratiques de médiation interculturelle en entreprise

A l'ère des entreprises mondialisées, les situations de mobilité internationale des cadres illustrent la nécessaire gestion des différences culturelles. L'existence professionnelle de ces cadres se présente souvent, en effet, sous la forme d'une bien étrange formule. Leurs trajectoires les met en demeure de réussir rapidement et les placent aussi en position de demande de reconnaissance plus forte que la moyenne. Or, le contexte d'accueil n'est pas toujours favorable. Le décalage ordinaire entre production et réception de l'image de soi est démultiplié par le fait qu'égo ne parvient pas, non seulement à faire reconnaître, mais même à affirmer clairement, ses soi possibles, ses enracinements culturels et ses croyances. Tout l'enjeu de nombres de ces cadres, qui vivent l'expérience du voyage répété et du déracinement, est de ne pas se sentir "transparents" dans le regard des autres.

Deux exemples concrets, pris dans le secteur pétrolier, vont nous permettre d'approfondir cette réflexion et d'approcher la notion de médiation.

La première situation de travail relève de la négociation des contrats d'exploitation des sols avec des cadres internationaux qui côtoient les sphères politiques les plus hautes des pays d'implantation. Les différentes phases de négociation de ces contrats entre partenaires étrangers engendrent souvent comme une "obligation concrète" de prise en compte de la logique de l'autre partie afin de construire un accord. A partir d'une analyse de la situation - en termes de pouvoir - faite par chacun des acteurs, il faut choisir ses alliés, ruser, pratiquer la rétention d'information à bon escient... Il faut savoir envisager une stratégie et des tactiques combinant la fermeté et la recherche de gains mutuels. Il convient également de savoir rendre clair ce qui, dans l'esprit de l'autre partie, est négociable ou ne l'est pas. *"Dans beaucoup de pays, lorsque vous vous asseyez à la table de négociation, tout est déjà réglé. Ces cultures insistent sur la valorisation des espaces non professionnels, sur la qualité des rapports interpersonnels et, dans ces conditions, la présence d'un "entremetteur", d'un médiateur devient déterminante. Savoir négocier revient d'abord à connaître les pratiques sociales avant d'en arriver aux finalités professionnelles. Cela consiste à interpréter les actes langagiers autrement que sur la seule base grammaticale mais aussi à partir de leurs assises culturelles et contextuelles"* admet un directeur financier d'une grande entreprise du secteur de l'énergie[2].

Compromis entre confiance, tact et pouvoir, la négociation apparaît d'abord comme un moment de la vie sociale où l'agressivité potentielle engendrée par les différences culturelles peut être, par une forte ritualisation des contacts, partiellement neutralisée. *"Le fait que chacun ait tendance à jouer un rôle en quelque sorte "pré-écrit", celui de l'hôte qui veillera au confort de son invité ou de l'invité qui se montrera très protocolaire, celui du diplomate soucieux de célébrer d'abord l'amitié entre les peuples, d'honorer la communauté d'intérêts des gens du pétrole avant de juger de la profitabilité des projets, permet de décrire un scénario de la rencontre fort utile. En mettant de l'espace et du temps entre les négociateurs, en connaissant certaines expressions stéréotypées, certaines ouvertures conversationnelles, en attaquant le raisonnement et non pas le raisonneur, on crée des conditions favorables qui neutralisent la violence"* souligne un contrôleur de gestion. *"Chaque pays, chaque région, développe ses propres spécificités, ses propres*



pratiques de négociation. Ainsi, pour les Scandinaves, l'objet professionnel est abordé d'emblée, le raisonnement est inductif, la négociation répond à un timing précis alors que pour les Latins, l'essentiel est la construction patiente d'une relation de confiance entre les parties prenantes. Le non-dit, l'implicite et la personnalisation des relations sont des éléments capitaux; les Latins, ne mesurent pas leur temps et acceptent plus facilement les arguments qui ne reposent pas sur des faits concrets" fait remarquer un responsable des domaines pétroliers. Cette ritualisation des contacts, si elle modifie les relations et neutralise l'agressivité, ne suffit pourtant pas à fonder l'échange et l'assise de la confiance. Le temps apparaît nécessaire pour soutenir des séquences d'identification et déboucher sur un processus d'acculturation pour des partenaires possédant des positions de pouvoir relativement équilibrées.

"La négociation m'a tout d'abord appris à appréhender la pensée française comme une combinaison ordonnée d'alternatives, traitée souvent simultanément alors que bien des partenaires étrangers n'ont pas la même démarche intellectuelle. Ils observent patiemment et n'ont pas peur des silences dans une conversation, ne chercheront pas à donner une image d'aisance et de force dès le premier rendez-vous. La négociation de contrats a également réformé bons nombres de mes habitudes et de mes plaisirs. Nombreux sont en effet les endroits de la planète où il convient de connaître ses interlocuteurs personnellement avant de signer quoi que se soit, boudier ses loisirs extra-professionnels pour sacrifier à un repas d'affaires et passer avec ces personnes plus de temps que prévu" témoigne un cadre. Ce dernier remarque que la négociation, quand elle dure plusieurs semaines ou plusieurs mois produit souvent un effet de "dérangement" pour la pensée qui oblige à s'étonner de ce que la culture française, la pensée occidentale véhicule comme "prétendues évidences". La poursuite de négociations professionnelles illustre ainsi des moments possibles de découverte d'autres modes d'intelligibilité que ceux qu'a développée la raison occidentale.

La seconde situation de travail renvoie aux témoignages de contremaîtres français qui, au début des années 1960, vivaient sur les champs pétroliers du Sahara et avaient des relations hiérarchiques directes avec la main-d'oeuvre ouvrière locale. Quotidiennement exposés à la rudesse du climat, au confinement physique et au bruit des installations, et ne pouvant disposer que d'un temps limité de récupération afin d'échapper aux contraintes de leur environnement de travail, ces individus amélioraient des techniques de production encore mal maîtrisées à cette époque. Face aux risques de l'incendie ou de l'explosion, l'objet technique à maintenir en état de marche apparaissait menacé de tous côtés, et l'ingénieur se devait de constater que les menaces les moins prévisibles ne proviennent pas de l'usure du temps mais de l'arbitraire humain et des différences culturelles. Il convenait donc, pour continuer à produire, de pallier tous les différends, y compris et surtout ceux issus des incompréhensions culturelles entre une poignée de Français, dont la moyenne d'âge est de moins de trente ans, et le reste du corps social composé pour la plupart d'ouvriers et d'agents de maîtrise du pays d'implantation. Sur ces chantiers pétroliers présentant du danger, dans lesquels la survie collective est en jeu, les conditions de coopération entre les acteurs semblent différentes. Les hommes présents sur les chantiers acceptent, avec les locaux, les termes d'un échange qu'ils n'accepteraient pas autrement.



"Face à des situations de production où les risques étaient élevés, on ne pouvait pas compter seulement sur nos habitudes et notre savoir-faire" rapporte un expatrié. "Pour toutes les opérations de réglage, d'ajustements ou de mise en route, il fallait qu'on fasse appel à l'imagination technique de nos gars et surtout ne pas se laisser bloquer par les trop grandes différences culturelles. J'ai d'ailleurs souvent été surpris des possibilités d'échanges culturels contenues dans ces contextes de travail si âpres. Et j'ai souvent constaté que les cadres qui s'en sortaient le mieux étaient ceux qui avaient choisis de ne pas être intransigeants avec le règlement. Je dirai même que le travail sur champs pétroliers constituait un réel enrichissement quand le cadre était dans une situation obligée de transmission de son savoir-faire aux locaux. Cette dimension formatrice m'apparaissait réellement capitale (...). La gestion des horaires, des congés accordés illustre bien comment l'individuel s'imbriquait avec l'institutionnel dans ces situations de travail interculturelles. Les contremaîtres et le personnel se ménageaient constamment un espace de négociation inter-personnel qui mettait en jeu des relations construites notamment sur la base du lien d'origine et de l'appartenance ethnique. Les contremaîtres se plaignaient des horaires supplémentaires liés au remplacement des absents pour "cause religieuse", de la complexité du respect de pratiques d'alimentation particulières... et le personnel, en échange de ces faveurs, se sentait comme reconnu, ne ménageait pas sa peine. (...) Sur les chantiers, on assistait parfois à un drôle de phénomène. Certains contremaîtres du pays où on était installés sortaient du lot et s'affirmaient comme des sortes de porte-parole de leur groupe ou de leur ethnie. Des médiateurs. Ils étaient progressivement "francisés" en quelque sorte et tiraient parti de leur position de médiateur. En faisant ce commerce de mots et d'idées, en établissant un lien entre deux mondes, ils prenaient très souvent du galon. Mais j'ai aussi constaté que le fait pour nous de traiter avec ces relais diminuait la vitesse d'acculturation et de compréhension du reste du groupe". Ce témoignage d'expatrié confirme, qu'outre l'expertise et les connaissances techniques liée à une pratique professionnelle, une des sources possibles d'accès au pouvoir dans l'organisation dans un environnement multiculturel réside dans la relation personnalisée qu'un individu parvient à établir avec son responsable hiérarchique, et qui repose soit sur l'adaptation de règles définies au dessus d'eux en termes généraux, soit sur l'interprétation des moeurs et la maîtrise des informations sociales émanant de la société d'accueil.

En ces deux situations concrètes de l'univers des métiers pétroliers, les enjeux en termes de résultat pour l'entreprise comme pour l'individu sont importants et les risques de tension accumulée notamment sous l'effet *"d'une mauvaise compréhension culturelle"* nous paraissent élevés. Ces séquences de travail où les cadres ne peuvent travailler seuls, n'autorisent que très peu la répétition mais, au contraire, exigent beaucoup d'engagement de soi, d'attention portée à la situation, des facultés de résistance au stress importantes et une connaissance fine des pratiques et des comportements culturels de ses partenaires[3]. Un aspect notable de ces situations de travail réside dans le fait que l'expérience d'autrui y est "directe", c'est-à-dire fondée sur des situations d'interaction en face à face. En ces situations où chacun peut appréhender les aspects d'autrui en des termes moins "anonymes" et moins "typifiés" qu'à l'habitude, les actions et le langage possèdent une qualité de réciprocité forte. Ce que je dis est immédiatement perceptible sur le visage de l'autre et je peux mesurer mon pouvoir aux réactions de l'autre.



Là, plus qu'en d'autres situations de travail, une compétence propre non nécessairement liée à l'âge, à la position hiérarchique ou à une appartenance d'ordre nationale, régionale ou ethnique peut s'affirmer et légitimer ce que l'on pourrait appeler une "autorité morale" influant sur la qualité des interactions, une qualité de médiation. Les possibilités d'emprunts culturels des deux partenaires de travail, bien que différenciées selon les situations de travail, apparaissent réelles autour d'un rapport articulé entre pouvoir, risque constant de conflit et reconnaissance du sujet par les membres des autres groupes culturels. La réduction de la tension entre les deux partenaires ou groupes de travail s'obtient après l'introduction d'une série de problèmes dont la résolution nécessite précisément la coopération entre les membres de ces groupes. Tandis que des activités compétitives augmentent l'émission de jugements discriminatoires, la résolution des conflits dans la négociation des contrats pétroliers ou le travail sur chantier s'obtient par la création de buts compatibles entre acteurs qui ne peuvent être atteints que si les différentes parties forment un front uni dans un jeu qui n'est pas à somme nulle.

Ces deux situations de travail mettent en lumière des ambiguïtés dans le rôle qui sont surmontées: ambiguïté des méthodes de travail ou procédures à utiliser, incertitudes concernant l'enchaînement des séquences de travail ou de négociation, contradictions concernant les standards ou les normes relationnelles pour déterminer la performance et le résultat...

C'est l'équilibre des pouvoirs dans la relation qui permet le mieux de saisir l'autre en sa différence[4]. Quand le groupe dominant, français en l'occurrence, est porté à construire une situation où ce sont ses propres normes et moyens qui sont en tous points fonctionnels, qui sont seuls en mesure d'assurer l'adaptation et l'efficacité, on constaterait un assez fort degré de résistance culturelle de la part du cadre en situation de mobilité internationale. Mais dans les situations concrètes de travail qui exigent une coopération nécessaire, minimale et de longue durée entre cadres internationaux et locaux, ou mieux, quand c'est l'expatrié qui, par son savoir, est porteur d'adaptation (comme c'est le cas du traducteur spécialisé en bureau d'études, de l'expert géologue qui connaît bien une structure stratigraphique particulière et le comportement associé de tel outil de forage), en ces diverses situations alors on constaterait un abaissement significatif du degré de résistance culturelle et des marques d'acceptation envers un "pair" que l'on estime comme son "égal". Sa capacité de médiation s'en trouve grandi.

II. *Polémos* et *agapè*: les deux brins d'une guirlande éternelle[5]

Polémos

Comment, en entreprise, fonder des équipes avec des membres issus de plusieurs pays d'origine, comment passer du registre de la simple coexistence au registre de l'enrichissement et du partage? D. Schnapper, en sociologue, indique qu'il y a deux façons fondamentales de considérer l'Autre: "dans le premier cas, la réflexion se fonde sur le constat de la différence: l'Autre est autre, les sociétés humaines sont diverses. Cette différence est inévitablement interprétée en terme d'infériorité. "Je" évalue l'Autre à l'aune de "ma" culture, confondue avec la culture en général. L'Autre, alors, ne peut être qu'un état



imparfait de soi. Il est admis dans sa différence mais figé dans une infériorité qui ne peut qu'être définitive. L'attitude inverse n'est pas du même ordre. (...) Par-delà la constatation des différences, un principe universaliste affirme l'unité du genre humain. Il pose que tous les hommes, *en tant qu'hommes*, ont la même capacité ou potentialité intellectuelle et morale, même si l'on ne peut qu'observer des différences dans leurs réalisations. (...) Il pose que l'Autre est un autre soi-même" (Schnapper, 1998, p35). De là découle un double risque: celui de l'ethnocentrisme, de la dérive colonialiste où toute différence est convertie en infériorité sur une échelle de valeurs dont on occupe soi-même le sommet ou celui de la division de l'humanité en entités closes, où l'Autre est le représentant d'une autre humanité à jamais incompréhensible.

L'histoire coloniale, mais aussi celle du développement international des firmes privées, sont toutes deux marquées par des formes d'ethnocentrisme, amenant les dominants à surestimer leur propre culture, leurs idéaux et leurs conceptions du monde. Croisades religieuses, conquêtes territoriales, d'un côté, offres publiques d'achats inamicales, rachats d'entreprises de plus petites tailles, de l'autre, apparaissent comme autant d'occasions où le point de vue de la majorité jouit du prestige de la vérité et de la norme, tire sa force du code et des jugements qu'elle a instaurés et repousse la minorité dans la dépendance ou l'anomie. Les limitations de contact volontaires entretiennent la "construction imaginative" étroite, antagoniste et stéréotypée que chaque groupe se forme de l'autre groupe. L'Autre n'est pas vu, pas regardé, absent, rendu absent.

Pour des raisons tant pragmatiques (l'interpénétration croissante au niveau du commerce mondial de différents groupes humains), (Martin *et al.*, 2003) qu'idéalistes où "le doux commerce censé" serait censé favoriser "l'avènement d'un état humain jugé préférable" (Camilleri, 1989, p389), le contact avec l'Autre, en tant que tel, est devenue le point de focalisation de plus en plus de recherches en sciences sociales[6] comme de réflexions philosophiques. Selon la modalité de déploiement de la relation, la notion de *choc* revient fréquemment, traduisant justement l'étonnement possible face à d'autres moeurs, à d'autres us et coutumes. La violence sourde contenue dans cette notion d'affrontement est présente, par exemple, dans les écrits de S. Huntington lorsqu'il explique que, "depuis la fin de la guerre froide, la façon dont les peuples définissent leur identité et la symbolisent a profondément changé. La politique globale dépend désormais de plus en plus de facteurs culturels. (...) Dans le monde d'après la guerre froide, les distinctions majeures entre les peuples ne sont pas idéologiques, politiques ou économiques, elles sont culturelles. (...) On sait qui on est seulement si on sait qui on n'est pas. Et bien souvent, si on sait *contre* [nous soulignons] qui on est "[7].

Bref, le regard de l'Autre détermine à rebours et négativement ce que je suis. La notion militaire de *feedback* rappelle que nous avons finalement *conscience* de la différence de l'Autre et que ce rapport est médié par le truchement d'une dialectique entre deux consciences de soi. Cette nuance polémogène est présente depuis le travail hégélien sur le concept de *conscience de soi* (Hegel, 1939). C'est avec Hegel, en effet, que la reconnaissance deviendra le point d'ancrage d'une éthique. Hegel formule les conditions intersubjectives de l'apparition de la conscience de soi qui s'éprouve et se révèle au contact d'une autre conscience de soi. Ainsi, ces deux consciences de soi "se *reconnaissent* comme



se *reconnaissant* réciproquement", ce qui les assure et les rassure quant à leur existence (Hegel, 1939, p157)[8].

Dans la dialectique du Maître et de l'Esclave, il y a "lutte à mort" mais sans que la négation n'y soit anéantissement. Le Maître et l'Esclave sont en situation d'altérité l'un pour l'autre. Au début, il y a lutte et liberté pour celui qui s'affranchit de la peur de la mort. En face du Maître, il y a un être qui a préféré la vie à la liberté. On asservira l'Autre plutôt que de le tuer: il deviendra vaincu épargné. Mais l'Esclave vit la Chose, le monde du travail et de la consommation, il la transforme et se transforme. La dialectique du désir, entendu comme désir du désir de l'autre, débouche sur l'utilisation d'autrui, sur la volonté d'en disposer sans limites. Elle conduit au déni de reconnaissance.

Au sens propre, la reconnaissance est donc le point de départ d'une véritable co-naissance: on ne peut connaître qu'*avec*, avec l'Autre. Ainsi, chacun a nécessairement besoin de la reconnaissance de l'Autre pour se sentir exister, pour tenir effectivement son rôle. Maître et Esclave sont en situation d'altérité l'un pour l'autre. On conçoit alors facilement que face au caractère inexorable d'une telle configuration, il soit essentiel d'être attentif à ne pas nier l'Autre au nom d'impératifs économiques et financiers sans avoir réellement pesé et mesuré l'impact véritable d'une reconnaissance réelle et efficiente. Ainsi, dans les théories du management, largement issues des sciences économiques, il apparaît que la variable culturelle a été écartée au profit des seuls aspects structurels, financiers et organisationnels des activités internationales. S. Chevrier (2000, p18) note qu'une des explications au déni de la différence culturelle dans les théories classiques du management réside dans le fait que l'essentiel des corpus théoriques provient d'un pays, les États-Unis, qui n'ont traditionnellement accordé qu'une place longtemps marginale aux échanges internationaux. La rationalité, et elle seule, est non seulement une technique afin d'améliorer l'appareil de production, elle s'affirme également comme une valeur propre à l'éthique occidentale. Praticiens et théoriciens du management semblent avoir été longtemps aveugles quant à l'étendue de la dépendance d'activités telles que l'administration et l'organisation vis-à-vis de la culture. Or, comme l'ont souligné D. Bollinger et G. Hofstede (1987), ces activités sont culturellement dépendantes car l'administration et l'organisation ne consistent pas à faire ou à déplacer des objets tangibles, mais à manipuler des symboles qui n'ont un sens que pour ceux qui les connaissent.

A la base de cette plus grande prise en compte de la variable culturelle dans les décisions, il y a d'abord la constatation toute simple que quelle que soit la qualité de la conception des procédures, il reste une part revenant aux hommes qui relève de la décision et qui renvoie aux situations de travail inédites pour les acteurs. L'expérience du travail procède par accumulations successives de retours d'expérience, de délibérations individuelles résultant du décalage entre l'organisation du travail prescrite et l'organisation du travail réelle, non indépendante du vouloir humain et de la notion de confiance entre les personnes. Et les acteurs ne reproduisent pas en automates des archétypes venus d'en haut. Le souci nouveau d'un management interculturel dans les vingt dernières années du siècle dernier doit être relié à l'étude des cultures nationales dans les théories du management. En opposition avec l'inspiration taylorienne qui voulait que les structures et les règles de fonctionnement des entreprises convergent progressivement vers un modèle unique, certains auteurs vont mettre



en lumière ce qu'ils appellent "les différences de programmation mentale" qui séparent les salariés de chaque pays[9].

A une hiérarchisation des cultures, classées selon une même échelle axiologique dont on occupe soi-même le haut (c'est l'image du siège qui s'oppose aux filiales, des services fonctionnels placés au centre des mégapoles occidentales face aux pays en voie de développement), succède une analyse de la différence culturelle, "c'est-à-dire une comparaison, une mesure quantitative des écarts" (Chevrier, 2000, p143). C'était souvent sous des appellations variées (psychologie des peuples, morphologie culturelle, anthropologie psychologique...) que s'était auparavant développée l'étude des "caractères nationaux", imprégnée d'une idéologie nativiste où les différents peuples ne peuvent être que ce sont génétiquement les gens qui les composent. Si des listes de conduites sont à tenir ou à éviter, selon les situations rencontrées et dans chaque pays approché, c'est que la réussite de la collaboration entre cultures est ici d'abord envisagée comme une affaire de personnes et de codes culturels mal interprétés ou mal connus (à sélectionner, à évaluer et à former selon des critères scientifiques (Hall et Hall, 1990). Les différences sont vues comme des sources de dysfonctions qu'il faut dépasser et corriger à force de bonne volonté et d'éducation.

En l'absence d'accord et de références communes issus d'une même culture politique, les dirigeants d'entreprise fondent souvent leurs espoirs sur une même culture d'entreprise transnationale pour fédérer leurs équipes. Car au sommet de l'entreprise, une sorte de suprahumanité communiquant et diffusant une "culture d'entreprise" serait amenée à transcender les différences culturelles. Des êtres humains flexibles et cosmopolites sont censés partager les mêmes intérêts économiques au dessus des nations et des fidélités communautaires[10]. L'immense majorité des analystes et dirigeants d'entreprise parlent à cet égard de nouveau "manager transnational" et envisagent leur mobilité à travers les firmes "en réseau" comme un profit.

L'adaptation au travail est censée être favorisée par des capacités personnelles qui permettent au minoritaire (l'expatrié en filiale, l'impatrié au siège...) de s'insérer dans le tissu social de l'entreprise d'accueil. Flexibilité, capacité à faire face au changement, confiance en soi, stabilité émotionnelle regroupant résistance au stress, tolérance à l'ambiguïté et à la frustration, auraient un impact positif sur le succès à l'étranger. Les qualités d'adaptation sont présentées comme un ensemble d'aptitudes individuelles absolues (le courage, l'esprit d'entreprise, l'énergie...) cultivées dans l'entreprise. Partagé par une classe possédante, dont nous ne discuterons pas ici son degré d'homogénéité, un "nouvel" imaginaire mettrait précisément l'accent sur un homme neuf qui, prémuni du chauvinisme, bondissant par dessus les frontières, serait en train de naître dans les mégapoles planétaires. Profitant des possibilités offertes par une nouvelle "ubiquité technologique" (téléphones portables, liaisons satellites, messageries...), et ainsi de l'étrange jubilation que procure le fait de n'être avec personne tout en étant avec n'importe qui (Bruckner, 2000), d'être en communication sans être nécessairement en face-à-face, le manager transnational apparaît relié et mobile. Cet état lui permettrait précisément d'opérer la synthèse des sagesse des milieux qu'il traverse et de développer une compréhension "interculturelle", à mi-chemin entre toutes les cultures. Ainsi, avec "le manager transnational", la figure de



l'Autre est en fait neutralisée, réduite, caricaturée, dans un espace transparent qui fait que l'inconnu serait immédiatement communicable et accessible.

Les dissonances identitaires qui existent, aussi bien dans le système culturel global de l'entreprise que dans le système cognitif individuel des cadres internationaux), sont tuées ou plutôt censées être "enveloppées" dans une culture commune de référence, et chacun doit parvenir à assumer les tensions qui résultent d'éventuels chocs "acculturatifs" liés à la confrontation culturelle et à la mobilité internationale (familles disloquées par les distances géographiques, aux modèles d'identification flous, double rejet social dans l'entité professionnelle d'accueil comme "étrangers" et dans la société d'origine parce que devenus "différents", perte progressive des enracinements sociaux ou religieux...).

Mais ce "schéma" dévoilé par les dirigeants de l'entreprise, où le phénomène de socialisation du cadre international débouche nécessairement sur une pleine participation économique sans reniement et le passage d'un cadre de vie à un autre sans antagonisme, éclaire-t-il réellement la situation vécue de ces individus dont l'intense activité professionnelle les oblige plutôt à assumer des situations renouvelées de "transplantation culturelle"? Le principal écueil de ce type de représentations stéréotypiques aboutit généralement à un long processus d'acculturation au terme duquel toute différence, quelle qu'elle soit, se trouve niée au nom des valeurs transcendantes et véhiculées par notre héraut transnational...

Pratiques autoritaires d'acculturation, où l'Autre est renvoyé à un statut d'être inférieur, ou valorisation sans limite des vertus du cosmopolitisme, où l'Autre n'est pas regardé faute de temps, aboutissent au même déni de reconnaissance.

Agapè

Rompant littéralement avec l'aperception polémique de l'Autre, la philosophie de E. Levinas fonde la relation *autrement*. Ainsi, "la guerre n'est pas le fait originel de la rencontre; la paix non plus d'ailleurs, si l'on entend par là la sympathie spontanée des cœurs où l'heureuse rencontre des âmes fraternelles qui te saluent et qui conversent. La relation sociale est le miracle de la sortie de soi et n'oscille que secondairement entre les deux pôles de l'harmonie et de la guerre. Avant d'être la puissance aliénante qui menace, qui agresse ou qui envoûte le moi, autrui est la puissance éminente qui brise l'enchaînement du moi à lui-même, qui désencombre, désennuie, désoccupe le moi de soi et délivre ainsi l'existant du poids de sa propre existence. Avant d'être regard, autrui est visage." (Finkelkraut, 1984, p28-29). Le visage^[11] déborde toutes ses expressions sans se laisser enfermer dans une seule. Il est irréductible à toute prise. Ce qui a lieu n'est pas une rencontre du même par l'épreuve de sa mise à distance - comme avec Hegel. C'est l'extérieur, c'est le visage comme *épiphane*, qui m'ordonne et se fait soudain voix intérieure. C'est le moment de la bonté active et non plus seulement du miroir de soi-même. Ce que montre E. Levinas, c'est que l'amour humain déborde la reconnaissance et que, dans le même temps, l'Autre échappe toujours à soi. On n'est jamais à la hauteur d'autrui. En amont de la reconnaissance, il y a chez Hegel, risque de méconnaissance d'autrui. En aval, il y a chez E. Levinas, un reste inintégré. Le drame de l'altérité est tout ici présent. Assimilation dans un jeu de maîtrise



implacable où le plus important est de coincer l'Autre, ou accueil de l'Autre, perçu dans sa dimension d'unicité et qui nous échappe toujours[12].

En contexte multiculturel, l'éthique de la médiation se fonderait alors sur un paradoxe: en s'apercevant que je ne suis pas l'égal d'autrui, je dois être infiniment plus exigeant à l'égard de moi-même qu'à l'égard des autres (Levinas, 1963, p24-41). Cette autre façon de voir l'Autre est précisément ce qui fonde toute relation, et en délimite son identité car "le trouble devant l'Autre précède, en effet, les idées que nous nous en faisons. Vraies ou fausses, louangeuses ou malveillantes, ces idées naissent peut-être toutes d'un même désir: échapper à notre mise en question originelle" (Finkielkraut, 1984, p38). La relation est un porter à, incluant *de facto* l'Autre dans le fait même d'être lié à.

Le rapport dialectique entre *polémos* et *agapè*, en s'articulant, définit des frontières, des limites, lesquelles permettent "la persistance des groupes ethniques en situation de contact [ce qui] implique non seulement des critères et des marques ostensibles d'identification, mais aussi une structuration de l'interaction qui permette la persistance des différences culturelles" (Barth, 1995, p214). Dès lors, si "c'est dans le rapport à l'autre que s'élabore le soi" (Taboada-Leonetti, 1990, p44), encore faut-il saisir comment les acteurs sociaux - collectif ou individuel - vont "élaborer et restaurer sans relâche une unité de sens à laquelle nous nous identifions" (Camilleri *et al.*, 1990, p87). Comment, partant de cette orientation philosophique, favoriser en entreprise la coopération délibérative entre protagonistes et comment faire que chacun aperçoive le "Tu" au dessus du "Soi"? Comment tolérer l'Autre malgré sa différence, malgré ses contradictions, comment l'accueillir en tant qu'*être-humain* au sein d'une société, d'une *polis*?

L'Autre que je perçois dans l'expérience concrète du travail ne se connaît pas comme autre mais étant lui-même, un soi, comme moi. P. Ouellet souligne que l'on ne naît pas de soi mais bien d'autrui, par la parole qu'il nous prête, le regard qu'il nous jette même si c'est une place menacée dans un monde morcelé. Dans la rencontre avec autrui, "il ne s'agit pas d'une parthénogenèse de l'altérité, où l'on donnerait naissance à l'autre de soi seul, dans la virginité absolue de son moi, sans aucune fécondation par l'Autre, comme dans la génération spontanée. Au contraire, c'est en s'altérant, périssant en soi, s'en allant dans sa tête, se coupant en deux, laissant son âme errer et se faire deux, faisant de sa chair le nulle part où l'on est plus absent que l'autre (...)" (Ouellet, 2003, p93). De là dérive une définition de ce qu'est l'altérité, à savoir, "ce qui résiste à sa volonté, ce qui ne réduit pas à la représentation que l'on s'en fait, ce qui oppose sa résistance au monde comme volonté et représentation, dont on fait ce qu'on veut de manière impériale, ce qui reste infiniment rebelle au monde empirique des choses qui nous sont d'emblée données. L'altérité, jamais donnée d'avance et à jamais, c'est ce qui s'oppose au soi velléitaire, qui peut et veut, étendant autour de soi et sur toute chose le grand pouvoir et le bon vouloir de ses vues et de ses idées" (Ouellet, 2003, p198).

P. Ouellet décèle l'Autre qui se cache derrière la chair, "dans ces os durs" qui annonce la maigre chose que l'on deviendra au terme de l'aventure. Cette mise à nu est aussi spectacle de sa propre mort et renaissance par l'autre, de cette âme errante qui va de l'un à l'autre. "La figure poétique des "os" donne à la notion phénoménologique de chair (E. Husserl, M.



Merleau-Ponty) une autre dimension que celle de la plénitude ou de la présence pleine et entière qu'elle évoque d'emblée: l'os est la chair vidée d'elle-même ou creusée par le manque qui la fait non-identique à soi et ouverte infiniment - telle la figure de "l'animalité nue" (...) - sur la possibilité toujours à venir de sa survivance dans et par l'Autre, qu'elle accueille et qui l'accueille dans la béance réciproque de la *caritas*, ce nom latin de la "charité" qui dit à la fois ce qu'on affectionne (*carus*: l'aimé, le chéri) et ce qui nous manque (*carere*: manquer de, être privé, s'abstenir, se passer de)" (Ouellet, 2003, p207).

On comprend alors que plutôt qu'un "autre soi-même", c'est à l'extrême le fait de partager le destin d'une même vulnérabilité de la condition humaine, d'éprouver ce sentiment qui fait que devant la mort sont suspendues provisoirement toutes les différences, l'os désignant la finitude, la chair.

L'Autre "aide" à avoir conscience de soi en tant qu'*objet*. "La liberté est d'échapper à la mêmété" écrit P. Ouellet, "mais elle se paie d'un prix élevé: il faut se prendre pour cible, épiant épié, périr en soi sous le regard acéré qu'on porte sur ses propres os, sa propre nudité, sa propre animalité, son propre regard aussi, bref, sa vie que l'on fissionne, fissure, fracture, comme on fend le ciel et les miroirs, pour voir apparaître du deux, du nombreux, des fragments de lyre explosés en plein vol, des robes morcelées, des ailes fracturées" (Ouellet, 2003, p200).

Rencontrer l'Autre en ses différences en revient à constater la liberté du sujet, le refus d'un ordre institué rendu inexorable. "L'autre n'est pas l'autre sexe, l'autre race, l'autre langue, et encore moins l'autre moi ou le tout autre, face à soi ou bien au loin, tel un prochain mais exotique, ou un lointain mais familier, un semblable ou un étranger. Le lien de sang, de cri et de sens entre le soi et l'autre ne passe plus par l'opposition de l'universel et du particulier, du global et du local, de l'identité et de l'altérité, mais par l'expérience radicale de la nudité, de la vulnérabilité, de la scissiparité que chacun vit au creux de soi dans la survivance de son animalité la plus crue, dans la fragmentation de son regard et de sa vision ou dans la renaissance perpétuelle de ses os, dans l'exhumation quotidienne des ossements qui nous rappellent à chaque instant la finitude de l'être que l'altérité vécue comme espace illimité de la métamorphose peut seule juguler. L'altérité n'est pas personnifiable, ni chosifiable: elle est une façon d'être, de vivre, de voir et de sentir. C'est un éthos, non un topos: elle est l'espace ouvert sur l'inconnu, non pas le lieu commun d'une doxa ou d'une morale qui dicte d'avance notre savoir et nos conduites" (Ouellet, 2003, p201). Ethos en effet, d'abord sans morale propre, "une "manière d'être ensemble" dans et par le langage et les images qui ne passe pas par un système de valeurs institué mais par des formes d'énonciation dialogiques qui favorisent la libre circulation des affects et des percepts même les plus asociaux (...)" (Ouellet, 2003, p203).

"Peut-il y avoir des relations entre cultures sans que le rapport interculturel soit une lutte pour l'hégémonie d'une culture sur une autre?" s'interroge R. Castel (1993, p127). "Il serait naïf de penser que nous sommes inéluctablement engagés dans le sens de la promotion d'une culture élargie, et à la limite universelle, qui respecterait en même temps le pluralisme et la spécificité des appartenances historiques (...)". La tolérance, qui peut se définir comme l'acceptation d'une différence malgré un instinct immédiat, n'est pas en effet



la reconnaissance. Elle n'est qu'une attitude provisoire de la dynamique interculturelle. Tolérer c'est accepter une différence malgré un immédiat instinct. L'exigence interculturelle commence par un dialogue avec soi et la découverte en soi que l'Autre peut y avoir une place: nous avons besoin de l'Autre pour vérifier notre propre perspective de la vérité et nous délivrer de nos mythes. Proposant les bases d'une véritable philosophie de l'*interculturalité*, l'*interculturalisme*, équivalent d'une éthique de la médiation, R. Panikkar (1996, p13) postule que: "tant que je n'ouvre pas mon cœur et que je ne vois pas que l'autre n'est pas un autre, mais une partie de moi-même, qui élargit et complète mon moi, je ne parviens pas au dialogue". Le philosophe propose de rechercher l'Autre et de rechercher chez l'Autre ce que notre culture n'arrive pas à dire. Accepter l'Autre dans toute sa spécificité culturelle, c'est finalement accepter de se laisser déposséder quelque peu de sa propre culture et de sa propre spécificité. Dans les espaces de rencontres interculturelles, la violence ne disparaît pas mais, située, reconnue, analysée elle peut être transfigurée. En contexte multiculturel, la conscience ne peut se réduire à une pure intentionnalité mais se voit comme une mise en mouvement vers l'Autre, une sortie de soi. La liberté que procure l'échange avec l'Autre renvoie à une pédagogie de la rencontre. La sortie de soi se fait en situation de "responsabilité". Il ne suffit pas de considérer l'Autre comme semblable à soi, encore faut-il se comporter comme semblable à lui. Il y a une intelligence agapique des choses en contexte multiculturel. "Il faut faire en sorte que l'autre n'est pas à déclarer sa différence, et, pour cela, il faut suspendre, inhiber (virtualiser) les thématiques, les isotopies et les parcours figuratifs où cette différence pourrait être sollicitée. Il faudrait alors parler d'une égalisation particulière, qui serait à la fois négative (par suspension) et rétroactive (vers l'obligateur)" (Fontanille, 2003, p231)[13]. Une relation dialogique veut que deux sujets puissent naître. Elle veut dire la possibilité de poser des questions et de trouver des réponses des deux cotés de l'énonciation.

III. Expérience de Soi et identités narratives en contexte interculturel

Identité au travail et épreuve de la reconnaissance

Le travail sociologique de R. Sainsaulieu pose précisément la question de savoir si "le processus d'opposition dans la rencontre des désirs est toujours celui du conflit" (1988, p323)? Et dans le contexte de l'étude des relations de travail, une des intuitions majeures de ce sociologue sera de constater que la satisfaction des motivations individuelles "est profondément affectée et transformée par l'expérience des conflits et tensions psychologiques se développant autour des ambiguïtés de rôles et des rapports de pouvoir qui en découlent" (1988, p303). "Dans le monde des rapports de l'organisation", écrit-il, "l'autre n'est pas un partenaire neutre ou indifférent, il développe sa propre stratégie et les échanges humains sont ainsi le plus souvent occasions d'influences" (1988, p304).

Dans ce jeu d'influences, de rapports de pouvoir où deux consciences s'affrontent, R. Sainsaulieu souligne une condition affective (on s'identifie d'autant plus à un modèle qu'il est sympathique), une condition de similitude d'éléments entre le sujet et le modèle et enfin une condition de puissance si le sujet a du prestige. "S'il y a trop de rapprochement entre le sujet et le modèle, la gratification diminue et l'identification ne se fait pas" constate t'il aussi en psychologue (1988, p306).



R. Sainsaulieu, faisant sienne une approche polémogène de l'échange propre à Hegel, écrit que "s'identifier à l'autre est le résultat d'un constat de sa faiblesse dans les échanges que l'on peut avoir avec lui, parce qu'on n'a pas les moyens de soutenir sa différence dans le système social des échanges humains où l'on est placé". Mais il poursuit que pour vivre des relations interpersonnelles différenciées sur le plan affectif et cognitif, pour refuser l'autorité et rencontrer l'autre en sa différence même s'il ne le dit pas ainsi, il faut au sujet des ressources et des moyens d'action "qu'ils tirent à la fois du métier, de la place dans l'organisation, dans le perfectionnement professionnel, et de leur position dans les organisations collectives extérieures au travail comme le syndicat, la famille bourgeoise et les réseaux de relations sociales" (Sainsaulieu, 1988, p309).

Chez Hegel, note R. Sainsaulieu, "la rencontre de deux désirs d'être reconnu comme ayant le droit de désirer, ne peut déboucher sur l'entente et l'arrangement, car ce sont deux absolus qui se choquent et ne peuvent que s'exclure tout en ayant besoin de l'autre pour cette reconnaissance de son propre désir. Pour être reconnu, il faut arriver à ce que l'un oublie son propre désir de reconnaissance pour accepter de reconnaître celui de l'autre" (Sainsaulieu, 1988, p320).

"La démarche hégélienne montre que la réaction de l'esclave en face de sa situation contrainte peut engendrer différentes formes de rationalité. L'attitude stoïque consiste en effet à supporter sa situation en niant son caractère spécifiquement déterminant. Au prix d'une négation de la souffrance et des contingences matérielles, l'esclave peut retrouver mythiquement une sorte d'existence autonome. Inversement, le sceptique, retrouvant en toutes situations les germes d'une contrainte particulière, niera toute universalité et situera sa rationalité dans la redécouverte de l'infinie diversité des déterminations. La conscience malheureuse acceptera cette tension perpétuelle vers l'absolu et l'universalité, mais dans une lucidité douloureuse de l'éternelle redécouverte des spécificités et des contraintes" (Sainsaulieu, 1988, p321).

Dans son questionnement sur les conditions d'accès à la différence, R. Sainsaulieu fait mention des travaux sur la perte d'identité dans les camps de concentration (Bettelheim, 1972). Mais il évoque peu la possibilité d'une union face aux tortionnaires, ni les conditions d'une solidarité humaine. Il évoque également peu la possibilité du Maître d'adopter, en fonction des circonstances de travail, différents registres de domination débouchant sur différentes "stratégies identitaires" (Camilleri *et al.*, 1990; Pierre, 2003).

Nous rejoignons cependant R. Sainsaulieu quand il écrit que "la possibilité de vivre un conflit est au coeur de la congruence de chacun et donc de la communication" (Sainsaulieu, 1988, p317). Le sujet est surtout désireux d'être. "La lutte pour le pouvoir n'est donc pas une fin en soi, mais bien le signe social d'un jeu plus profond de la personnalité, qui s'insère au coeur de toute relation prolongée" (Sainsaulieu, 1988, p333). "S'il y a identité personnelle, c'est qu'il y a reconnaissance par les autres, mais celle-ci n'est pas obligatoirement accordée, elle s'inscrit elle-même dans un jeu de forces sociales" (Sainsaulieu, 1988, p319). R. Sainsaulieu place donc sa réflexion du triple point de vue de la structure sociale des pouvoirs, de l'affrontement dans les rencontres et de la possibilité d'être reconnu. Intéressant chemin aussi qui amène l'auteur de *L'identité au travail*, par la



psychanalyse, à la notion de visage ou plutôt à celle de la découverte de la totalité de son corps, du corps d'un être doué d'intention. La conception conflictuelle de l'accès au désir, au moyen des phénomènes de violence vécus dans toutes les occasions de relation, se nourrit chez lui d'une explication psychanalytique liée aux conditions d'intelligibilité du monde naturel. "Après cet âge de la découverte de son intégrité physique, l'enfant remplacera le miroir par les parents, les autres et plus tard la culture... qui seront les miroirs où il trouvera les images de lui-même qui lui restitueront sa personnalité. C'est donc par une dialectique non conflictuelle de la reconnaissance par le biais d'une image que le sujet accède à lui-même" (Sainsaulieu, 1988, p329). Avec R. Sainsaulieu nous comprenons, dans la lignée de E. Husserl, que la conscience est toujours intentionnelle, conscience de quelque chose, tournée vers l'autre que soi. Nous percevons aussi que c'est du corps, commun à tous les hommes, comme chez E. Lévinas, que peut d'abord surgir la conscience d'une fraternité humaine. La reconnaissance passe par la sensation de sa propre totalité physique, puis vient l'entendement au travers de l'activité perceptive du sujet. "L'être sensible est en chaque être; le sentir est partagé - parce que synchronisé, contagieux, quasiment "atmosphérique" - dès que deux êtres sensibles sont en coprésence. Par conséquent, si l'autre "sent" en souffrant, je "sens" en même temps que lui sa souffrance, et je peux alors m'identifier à lui comme "également sensible"" (Fontanille, 2003, p226).

Choc intraculturel et identités narratives

R. Sainsaulieu, dans ses enquêtes sociologiques, s'est surtout intéressé, au sortir des années soixante-dix, aux phénomènes de déqualification sociale de l'immigré. Même si on les remarque, même si on parle d'eux au sein de l'entité d'accueil, les étrangers ne disposent pas suffisamment de "surface sociale" pour être écoutés et que leur parole émerge de la communauté. C'est bien une position forcée de retrait par rapport au monde du travail et d'investissement dans des activités parallèles telles que les loisirs ou l'action associative, qu'illustre R. Sainsaulieu quand il évoque le déchirement culturel des travailleurs immigrés et les difficultés d'intégration à la vie de l'entreprise. "Dans le cas des travailleurs immigrés, employés dans les postes les plus simples et les moins valorisés, en bas de la hiérarchie ouvrière française, tant qu'ils n'ont pas manifesté de signes tangibles de leur intégration par la langue et le choix de rester en France, il semble que les rapports de travail ne soient l'occasion d'aucune constitution d'identité. Il est en effet très rare que leur différence soit reconnue comme utile par les collègues ou les chefs. Leur "étrangéité" ne sert finalement aux yeux des autres qu'à justifier le fait qu'on leur attribue les tâches les plus ingrates et les moins payés. Leur type d'identité au travail ne peut donc être que fortement illusoire et imaginaire. Pour se sentir exister, ces travailleurs étrangers doivent se représenter à l'étranger chez eux, en évoquant le rôle qu'ils y jouent et joueront plus tard à partir de leur période d'émigration, sauf à réclamer parfois la modeste condition d'être humain pour obtenir un peu de considération pour leur santé; ces travailleurs doivent accepter l'esclavage, au sens hégélien du terme, c'est-à-dire considérer en face le fait qu'ils n'ont aucun moyen d'accéder à la maîtrise dans les rapports de travail en France. Il n'y a en général pour eux d'identité en France, qu'imaginaire ou fondée sur la réalité précaire de la solidarité des bidonvilles ou des hôtels meublés; ou encore, et cela peut arriver dans les centres industriels ayant depuis fort longtemps importé de la main-d'oeuvre étrangère, comme dans les mines et la métallurgie, on voit de véritables colonisations d'ateliers ou de



professions par pays. Une entrée progressive dans le monde du travail français se fait ainsi par blocs nationaux collectivement identifiés à des tâches dont les Français ne veulent plus" (Sainsaulieu, 1988, p341). L'expérience de ces immigrés est marquée notamment par une "dissociation" entre leur intégration sociale et leur intégration nationale (Dubet, 1989), et aussi par le constat d'un processus progressif d'assimilation culturelle, de participation à la vie civile mais d'intégration faible à la vie économique à cause du chômage de masse (voir Tribalat, 1995; 1996; Mottin, 1986).

La reconnaissance de problèmes proprement "interculturels" dans les entreprises françaises s'est surtout développée avec les revendications religieuses. Jusqu'ici les grandes entreprises avaient "exploité la veine culturelle" en créant des équipes de travail homogènes sous la conduite d'un chef "naturel" ou bien, au contraire, en tentant d'éviter la syndicalisation par l'éparpillement sur les chaînes de travailleurs d'origines diverses (Verbunt, 2001, p116). G. Verbunt souligne que "les travailleurs musulmans obtinrent ça et là l'autorisation de faire la prière aux heures prescrites et de se réserver des lieux de prière" (2001, p116). Progressivement s'est fait jour aussi la nécessité de prise en charge plus active des identités linguistiques et culturelles par certains Etats d'origine (au travers de l'organisation de cours de langue, de la création d'écoles coraniques). La privatisation de l'audiovisuel, les possibilités nouvelles de radios locales communautaires, la diffusion de vidéocassettes en langues d'origine, la transnationalisation des systèmes de télévision par satellites et par câbles, l'irruption d'internet sont autant d'outils favorisant l'émergence d'une demande sociale de la part du mouvement associatif immigré, visant souvent le respect de l'identité linguistique et culturelle des communautés.

Mais c'est certainement avec l'étude des élites de la mondialisation, cadres cosmopolites et mobiles, que va se développer l'image de salariés étrangers qui cessent d'apparaître les "victimes" de leurs appartenances et vont choisir autre chose que le retrait des relations de travail ou la défense uniquement collective de leurs intérêts. Au travers d'un actionnariat mondialisé, de l'internationalisation accrue de leurs activités et des obligations qui en découlent, de travailler avec -ou de faire travailler ensemble - des personnes de cultures différentes dans leurs pays ou à l'étranger, de nombreuses entreprises occidentales vont découvrir la problématique multiculturelle et la force d'étrangers qui parlent au nom de ce qu'il croient et peuvent défendre.

Si l'observation de la vivacité des relations interethniques dans l'occupation des espaces urbains (Guillon et Taboada-Leonetti, 1986; De Rudder et Guillon, 1987), des milieux universitaires (Payet, 1994; Streiff-Fenart *et al.*, 1993) comme dans le rapport intergénérationnel à la citoyenneté (Hily et Oriol, 1993), a montré son bien fondé, il n'était pas impossible que l'analyse soit également pertinente dans tous les espaces de sociabilité, et notamment les lieux de travail qui sont souvent les premières occasions de contacts prolongés entre migrants et sociétés d'accueil, salariés mobiles dans l'entreprise et locaux.

Ces travaux vont chercher à réhabiliter les stratégies des acteurs "à cloche-pieds sur les frontières" et leurs capacités de contournement des règles collectives[14]. Il seront sujets à l'expérience du "choc intraculturel" ou "*self shock*", au sens de R. S. Zaharna (1989), et défini comme sollicitation massive de la subjectivité du sujet dépaycé, confronté à ses



propres faiblesses, et comme intériorisation du choc dû à la différence dont les autres sont porteurs.

M. Abdallah-Preitceille (1999, p9) rappelle que dans les sociétés traditionnelles, la fonction ontologique de la culture, qui permet à l'être humain de se signifier à lui-même et aux autres, prime sur les adaptations et les aménagements culturels qui sont rares et lents. Les définitions identitaires et culturelles sont proches, en ce sens que l'appartenance à une culture renvoie à l'identité, comme dans la situation des immigrés des années soixante étudiés par R. Sainsaulieu. Dans les sociétés contemporaines (au sens anthropologique du terme défini par M. Augé (1992) ou G. Balandier (1974), au contraire, la fonction instrumentale s'est développée afin de répondre à la multiplication des contacts, à la rapidité des échanges...

M. Abdallah-Preitceille, au moment où l'identité nationale paraît de plus en plus difficile à cerner et que les identités locales connaissent une renaissance, y voit la fin de l'illusion référentialiste qui traite les cultures comme si elles reproduisaient la réalité alors qu'elles ne sont que le résultat d'une activité sociale et d'une construction par les acteurs (1999, p9)[15]. Toute expérience interculturelle serait donc intelligible comme processus d'influence interindividuelle mobilisant de façon parfois contradictoire et floue les trois dimensions que sont le sens symbolique, l'intérêt et l'identité, et qui débouche pour l'individu sur un processus de transformation de ses représentations. S. Moscovici (1984) parle de "polyphasie cognitive" comme d'un répertoire de représentations qu'une personne entretient dans un monde social de plus en plus complexe et qui demande des réactions flexibles dans des situations différentes. Tel est certainement la condition de l'homme contemporain dans les sociétés développées. Un individu construit son identité par une histoire, en cherchant à écrire le texte de ses actions, en saisissant l'autre en soi et pas simplement le même. Nous ne cessons ainsi de vouloir définir ce que nous serons et les individus plongés en contexte multiculturel l'illustrent particulièrement. Le sujet est alors plus auteur que personnage, il fait le choix d'unités narratives, de fragments dans le continu de sa vie. S'identifier, c'est peut être d'abord "se mettre en mots" (Dubar, 2000, p203). L'identification aux mots de la langue administrative, publique (définissant plusieurs identités au sens de "positions" dans des catégories officielles) de la langue de l'entreprise, diffère des mots intimes comme des mots des interactions courantes et des conversations avec ses collègues. Ce qui importe c'est l'usage que les individus font de leurs propres catégories, des mots venus de leurs expériences comme des souvenirs de leurs actions.

On peut alors comprendre comment le sujet a construit des "mondes" qui ont un sens pour lui et au sein desquels il se situe et situe les siens: mondes politiques, religieux, familiaux, professionnels, associatifs... (Dubar, 2000, p207) et qui définit un modèle multidimensionnel de la personne. Le sujet se perçoit différemment dans les divers registres de son fonctionnement, étalonnant ses compétences et ses mérites en termes familiaux, scolaires, physiques, émotionnels... Tout l'art de nombre de nos contemporains, en contexte multiculturel, consiste à maîtriser en lui et à lire chez autrui le jeu incessant des signes qui définissent les formes de la civilité, celle d'une maîtrise toujours imparfaite des émotions (Elias, 1975). Une identité progressivement vécue sur le mode de l'intériorité, des intermittences du coeur, du regard sur les apparences et, en même temps, sur le mode d'un



mal-être incontrôlé et d'une recherche de correspondance entre le moi et la nature, entre le moi et la nature des autres.

Habituellement, seuls les artistes ont cette capacité de faire naître ce que l'on peut appeler des scénarii interprétatifs de leurs existences mais ce privilège n'est pas le seul apanage des poètes, musiciens, écrivains, peintres... Dans cet article, nous voulons illustrer que la construction identitaire d'acteurs interculturels, dotés d'une nouvelle "capillarité psychique", s'apparente à un "bricolage", en relation avec ces "autres intérieurs", ces fantômes d'autrui que chacun porte en soi.

Intéressante figure que celle des individus hypertextes de F. Ascher, plongés dans différents contextes sociaux et se situant à leurs points de contact pour en décrypter les différentes syntaxes. Ces individus "forment un hypertexte comme les mots qui font lien entre un ensemble de textes informatisés" (Ascher, 2003, p29). Chaque mot appartient simultanément à plusieurs textes. Les individus passent d'un champ social (salarié, bénévole, familial, sportif, ludique...) à l'autre en épousant différentes syntaxes par le déplacement et la télécommunication. Cette figure de l'hypertexte amène à confirmer que l'individu travaille continuellement à son unité. J. C. Kaufmann (2001, p168) parle de "fable de la vie qu'il se raconte", de "pure illusion biographique": "l'individu doit en effet parvenir à la forger avec un maximum d'éléments crédibles tirés de son histoire". Pour S. Rushdie, le moi de la modernité lui apparaît comme un collage d'éléments improvisés ou accidentels, "un édifice branlant que nous construisons avec des fragments, des dogmes, des blessures d'enfance, des articles de journaux, des remarques de hasard, de vieux films, de petites victoires, des gens qu'on hait, des gens qu'on aime", (Rushdie, 1993, p23).

La dimension narrative de l'identité forme, en cela, une composante essentielle et énigmatique du soi des acteurs interculturels. Ces individus font vivre un rapport de "non-congruence", au sens de P. Ricoeur[16], entre leurs propres vies et la réalité sociale supposant un travail de l'événement en intrigue et de la contingence en histoire de vie. C'est une sorte de conscience dialogique, au sens de G. H. Mead, qui permet à l'individu de mettre à distance son identité entre Moi présenté et Moi réel.

Comprendre, d'un point de vue psychosociologique, la réalité d'un individu, plongé dans un contexte multiculturel, revient à notre sens à avoir accès au récit que les individus se racontent sur ce qu'ils sont. C'est le travail du chercheur que de tenter patiemment de décrypter les univers de sens par une réinterprétation des discours.

Saisie ainsi la vie de l'esprit n'est pas une succession de champs de conscience ayant chacun sa perspective et encore moins un bloc indivis. Nous mourrons à nous-mêmes en permanence. La multiplicité est la condition originelle de l'homme et aussi dans l'entreprise et même pour des cadres mobiles et même peut-être aussi pour des dirigeants d'entreprises capitalistes, pourtant en apparence si éloignés de la figure traditionnelle de l'ouvrier de Boulogne Billancourt ou du Triangle de Choisy.

L'identité d'une personne est une identité narrative parce que c'est "l'identité de l'histoire qui fait l'identité du personnage" (Ricoeur, 1991, p175) et parce que le récit de vie se fonde sur



une prise de conscience, celle du maintien de l'identité du sujet agissant à travers le temps et celle de quelque chose de l'ordre de l'attribution (on ne peut pas ne pas être identifié). Autrui émet toujours, consciemment ou pas, des signes que l'on interprète et par lesquels on l'identifie, on lui assigne une appartenance. Dit autrement, il ne suffit pas d'éprouver un sentiment d'appartenance pour que cette identité soit effective parce que, selon l'expression de S. Freud, "le Je n'est pas un", l'identité personnelle a toujours besoin d'être déchiffrée et racontée[17].

De là, on peut faire découler qu'aucun fait n'est d'emblée interculturel et que c'est le regard qui crée l'objet. "L'approche interculturelle, qui n'a pas de caractère prédictif, permet de comprendre et de modéliser des situations complexes à partir d'un mode d'intelligibilité. Elle est, en ce sens, une herméneutique" (Abdallah-Preitceille, 2003, p25). Avoir une approche interculturelle revient à chercher à distinguer dans une situation d'interaction entre membres de différents enrachements, les éléments qui relèvent d'une spécificité culturelle de ceux qui relèvent d'une individualité. Un des enjeux des questionnaires en entreprise devient de "prendre le pouls" d'une culture en acte et non en la réifiant comme objets à lister (les fameuses "aires culturelles" des mauvais consultants qui n'hésitent pas à associer réalités géographiques et mentalités des populations au travail).

Tel l'enfant métis qui ne peut ressembler pleinement à ses deux parents, l'expérience interculturelle est imprévisible. "Le métis est obligé d'affronter dans son histoire, ce qui chez les autres demeure masqué. La fracture secrète d'une identité blessée devient le point d'appui d'une nouvelle identité" écrit J. Audinet (1999, p150) pour qui "l'enfant né du métissage est un être nouveau", un "paradigme d'humanité" (Audinet, 1999, p148).

L'identité s'y présente particulièrement comme une structure toujours en mouvance et où le regard d'autrui est structurant dans une perpétuelle négociation entre le "vouloir être" et le "devoir être" (Zavalloni, 1986). Lors de sa formation identitaire, le sujet métis n'est pas seulement animé par le besoin de préserver une unité de sens mais est également sensible aux incidences de cette opération sur l'image de lui-même dans le regard d'autrui. C'est l'altérité qui précède la relation et non l'inverse.

Parvenir à la médiation interculturelle en s'extirpant des cadres théoriques classiques et en assumant les différences des "porteurs de cultures"

L'enseignement de la culture sur une nomination des faits culturels, une mise en mots n'est pas suffisante et il convient de s'intéresser davantage aux processus d'engendrement des faits culturels. C'est une des conclusions de cet article. Or, pour aborder cette question de la mise en récit de soi, les ressources de la sociologie "classique" ne sont plus suffisantes.

Il convient bien de s'intéresser à la production de la culture par le sujet lui-même sans postuler que l'individu ait toujours conscience des fins poursuivies. Nous voulons participer à "une sociologie du pouvoir d'être soi-même" (Sainsaulieu, 1988, p327) afin de mieux comprendre, par les chemins de la philosophie, de la psychologie et d'autres domaines aussi, les circonstances sociales du façonnement des identités. Il nous apparaît en effet nécessaire de recourir à une approche à la croisée de plusieurs disciplines - interculturelle -



(ethnométhodologie, analyse structurale du récit, lexicographie, ethnographie...). Car ainsi que le note C. Dubar (2000, p225), "le détour par toutes les disciplines traitant de la subjectivité par l'analyse du langage, des manifestations de l'inconscient jusqu'aux marques de l'énonciation en passant par les procédés argumentaires de la persuasion et des formes narratives comme moyens d'expression d'un projet subjectif, me semble de plus en plus nécessaire aux sociologues s'ils veulent prendre en compte la subjectivité et dépasser les réductions des individus à leurs origines communautaires et à leurs appartenances statutaires. Le langage de l'identité personnelle ne peut s'analyser sans les multiples ressources des sciences du langage et de ses appropriations subjectives". F. de Singly (2003) en appelle, pour sa part, à une sociologie des "parenthèses", attachée à des individus, porteurs de cultures, qui cherchent à mettre en place des "petits bouts de stabilité". Les déséquilibres perpétuels liés aux différentes temporalités que vit le sujet rendent le travail narratif sans fin.

Il s'agit donc de chercher à emprunter les voies de la médiation interculturelle, à "gérer" les différences culturelles en les ayant au préalable reconnues. L'intégration se nourrit moins de l'affrontement des valeurs des uns et des autres que d'un débat sur les systèmes de valeurs où chacun y gagne, en échange d'une avancée hors de ses valeurs acquises antérieurement.

La "valeur" d'une entreprise, comme organisation productive, se mesurerait à sa capacité à concilier l'acquis d'expériences professionnelles et humaines éloignées de ses centres de décision. Et à travers des contextes sociaux devenus pluriels, potentiellement antagonistes et mobiles, l'analyse organisationnelle tendrait à se polariser autour de la notion d'échanges d'expériences et d'institution "apprenante".

Pour A. Touraine, la société interculturelle qui reste à construire "ne se caractérise pas par la coexistence de valeurs et de pratiques culturelles différentes; encore moins par le métissage généralisé. C'est celle où le plus grand nombre possible de vies individuées se construisent, et parviennent à combiner, de manière chaque fois différente, ce qui les rassemble (la rationalité instrumentale) et ce qui les différencie (la vie du corps et de l'esprit, le projet et le souvenir)" (Touraine, 1997, p303). Ainsi, ce qui a ravagé le siècle dernier en Europe, continent belligère, c'est la réduction du monde humain à l'affrontement binaire de deux volontés. Or, ce qui a alors cruellement manqué c'est la présence d'un tiers fort, d'un arbitre neutre pourvu d'une incontestable autorité pouvant alors démêler les fils des cultures des noeuds culturels en présence. Le dialogue permet la reconnaissance mutuelle des interlocuteurs comme personnes et tente d'instaurer une commune relation au réel, de mettre en commun, bref, de communiquer en ayant intégré la culture comme médium c'est-à-dire comme un espace de dialogue possible et comme moyen de dialoguer. Surtout, il faut dès lors veiller à ne pas oublier que nous ne reconnaissons l'altérité de l'Autre que sous contrainte et non par pure inclination. Cette contrainte est principalement d'ordre éthique et bien loin du politiquement correct des tribunes de délibération. Tel est le miracle de la sortie de soi par l'épreuve de la responsabilité auquel nous convie le visage de l'Autre. Dans la dynamique interculturelle, "l'homme sociable vit toujours hors de lui" (Rousseau, 1963, p329) et n'est pas spectateur passif de la souffrance, de l'inadaptation au travail, des incomplétudes de l'Autre.



De *polémos* à *agapè*, du positivisme d'un certain management censé être respectueux des cultures (surtout au travers de pratiques juridicisées "d'affirmative action"), l'enjeu serait plutôt de donner *sens* en entreprise à une éthique de la sollicitude. De faire le passage d'une vision du monde fondée sur des droits à une vision du monde construite sur des obligations. Il ne s'agit pas de nier l'utilité des principes ou des règles de justice mais de souligner leur insuffisance. L'impartialité fondée sur l'équité dans les droits et la non entrave à l'obtention de ces droits est loin de suffire. Avec la dimension agapique, "les dilemmes ne sont plus dans ces conditions comment faire respecter les droits, ceux des autres et les siens, mais comment mener une vie faite d'obligations envers moi-même et envers autrui" (Ballet et Bazin, 2003, p6). Dans ce cadre, la personne morale, l'entreprise, est celle qui porte attention et aide à autrui (Levitt, 1958; Ballet et De Bry, 2001; Wood, 1991).

C'est parce que la sauvagerie émerge du cœur de la civilisation que le projet interculturel est celui qui consiste à faire valoir des oppositions pour les dépasser, au prix de contradictions assumées, et non les ignorer ou les anéantir.

Philippe Pierre
Nicolas Delange

Notes

- 1.- A la différence de la langue allemande, la langue française ne distingue pas ce que le latin nomme tantôt *Aliud* (neutre générique: l'Autre), tantôt *Alter* (l'autre de tout un chacun).
- 2.- Les extraits d'entretien de cet article sont tous issus d'un travail d'enquête de terrain réalisé dans la décennie quatre vingt-dix et repris dans Philippe Pierre (2000).
- 3.- La méconnaissance des pratiques culturelles du pays d'accueil a des conséquences concrètes et parfois tragiques. Ainsi ce chef de mission français qui lors d'une mission de reconnaissance en brousse, pour punir deux de ses subordonnés congolais d'une négligence, avait brutalement décidé de brûler des denrées périssables et priver alors ces locaux de repas durant une journée. L'émeute qui s'en suivit au sein du groupe l'obligea à un retour précipité en France et à mieux appréhender le caractère sacré de la nourriture en Afrique noire.
- 4.- Par pouvoir dans la relation, nous entendons avec le sociologue E. Friedberg (1997), "la capacité d'un acteur à structurer des processus d'échange plus ou moins durable en sa faveur, en exploitant les contraintes et opportunités de la situation pour imposer les termes de l'échange favorables à ses intérêts".
- 5.- Nous renvoyons ici à D. Hofstadter (1979).
- 6.- "Les distinctions de catégories ethniques ne dépendent pas d'une absence de mobilité, de contact ou d'information mais impliquent des processus sociaux d'exclusion et d'incorporation par lesquels des catégories discrètes se maintiennent, malgré des changements dans la participation et l'appartenance au cours des histoires. D'autre part, on découvre que des relations sociales stables, persistantes et souvent d'une importance sociale vitale perdurent de part et d'autre de telles frontières" (F. Barth, 1995, p. 204).



7.- S. P. Huntington (1997, p. 15 et 21). Que l'auteur parle de *civilisation* pour identifier la notion de culture ne manque pas de sel au XX^e siècle...

8.- Ceci est le moment fondateur de la célèbre dialectique du Maître et de l'Esclave qui prend forme sur fond d'aristotélisme: "le Maître se rapporte médiatement à l'esclave par l'intermédiaire de l'être indépendant; car c'est là ce qui lie l'esclave, c'est là sa chaîne dont il ne peut s'extraire dans le *combat* [nous soulignons]; et c'est pourquoi il se montrera dépendant, ayant son indépendance dans la chose (...). le Maître subsume cet autre individu" (Hegel, 1939, p. 161). Notre but n'est pas de dresser ici une exégèse du texte hégélien (voir Kojève, 1947), mais de montrer quels sont précisément les fondements d'une conception polémique du rapport à l'Autre.

9.- Traitant de la possible opposition entre logique marchande et formes de coordination sociale, et soulignant la nécessité pour les dirigeants d'entreprise de composer avec un état de relativité culturelle, G. Hofstede (1980) postule que chaque société nationale se différencie selon sa manière de définir le niveau acceptable des distances hiérarchiques, la différenciation des sexes dans les rôles socioprofessionnels, le degré d'autonomie reconnu à l'individu et les conditions dans lesquelles se règlent les conflits.

10.- S. Chevrier (2000, p152) remarque que la préface de l'édition française du *Prix de l'excellence* est exemplaire de cette conception fonctionnaliste de la culture où derrière la variété des formes culturelles devrait se profiler les mêmes besoins humains universels: "il existe pourtant un certain nombre d'entreprises qui, à l'évidence, sont des modèles de performance. T. Peters et T. Waterman ont, dans le cadre d'un programme de recherche de Mac KINSEY, étudié en profondeur un échantillon de ces entreprises exemplaires en vue de déceler les fondements de leur réussite immuable. Bien que l'échantillon soit américain, les enseignements de leurs travaux se prêtent à une application universelle, parce qu'ils relèvent de l'humain et transcendent les particularismes culturels".

11.- E. Levinas (1971, p21) définit ainsi le visage: "La manière dont se présente l'Autre, dépassant *l'idée de l'Autre en moi*, nous l'appelons en effet, visage."

12.- C. Levi-Strauss (1955, p61) rappelle que "la nature du vrai transparaît dans le soin qu'il met à se dérober".

13.- Fontanille insiste sur la durée, nécessaire pour que l'autre soit traité véritablement comme un semblable, dans toutes les dimensions de sa personne, pour qu'apparaisse l'altérité, la pitié et non simplement sa similarité.

14.- A. Jazouli (1982) a su isoler diverses conduites sociales caractérisant le comportement et le vécu des jeunes issus de l'immigration. L'auteur décrit ceux qui adoptent des conduites d'assimilation ("je suis français comme les autres"), des conduites de repli vers l'univers parental et des anciens, des conduites d'hétéronomie caricaturale ("je ne suis ni l'un ni l'autre; je suis vraiment entre les deux") et des conduites qui cherchent à dépasser leurs origines culturelles ambivalentes pour créer une identité originale et synthétique. Les Africains, par exemple, ne sont pas condamnés à ne pas savoir se saisir des opportunités offertes par l'utilitarisme. Derrière les schèmes alternatifs de reconstruction identitaire pour des individus brutalement passés de l'ordre rural à l'ordre urbain des bidonvilles, les sociétés du prophétisme religieux produisent aussi de l'individualisme. L'intégration dans la société d'accueil se révèle un point de départ pour de nouvelles constructions identitaires qui réactualisent, au travers d'un processus de "remontée à la surface", des temps et des lieux investis d'élaborations imaginaires (voir H. Jamous, 2000).



15.- "Les cultures sont à la croisée d'une double détermination, une logique d'appartenance qui opère sur les notions de structures et de codes, une logique relationnelle qui renvoie à l'idée de réseau, de processus et de dynamique. C'est la seconde qui est plus opérationnelle pour rendre compte des mutations interculturelles actuelles" (Abdallah-Preitceille, 1999, p. 10).

16.- Nous renvoyons ici aux travaux philosophiques de P. Ricoeur et à la manière qu'il a d'articuler identité-*idem* et identité-*ipse* avec, comme noeud, le souci de l'Autre comme *projet*. P. Ricoeur constitue le lien d'une certaine manière entre la philosophie du langage, la perspective éthique de E. Levinas et notre manière d'appréhender la culture d'un point de vue narratif.

17.- "Le coeur du processus relationnel est bien d'abord l'intériorisation active de l'autre en soi, en même temps que la reconnaissance de "soi-même comme un autre" au centre du processus biographique intime, médiateur du "il ou elle" (qui est parfois un "tu") entre le soi-même réflexif ("avoir quelqu'un à qui parler") et le soi narratif ("se raconter à partir de l'autre"), dans un projet de vie partagée" (Dubar, 2000, p. 213).

Références bibliographiques

- Abdallah-Preitceille M., *Former et éduquer en contexte hétérogène*, Economica - Anthropos, 2003.
- Abdallah-Preitceille M., *L'éducation interculturelle*, PUF, 1999.
- Ascher F., "L'ambition moderne de maîtrise individuelle des espaces-temps: outils et enjeux", *Modernité: la nouvelle carte du temps*, Editions de l'Aube, 2003.
- Audinet J., *Le temps du métissage*, Les Editions de l'atelier, 1999.
- Auge M., *Non-lieux. Introduction à une anthropologie de la sur-modernité*, Le Seuil, 1992.
- Balandier G., *Anthropo-logiques*, Librairie générale française, 1974.
- Ballet J. et D. Bazin, "L'entreprise face à l'éthique de la sollicitude", *Humanisme et Entreprise*, no 262, décembre 2003.
- Ballet J. et F. De Bry, *L'entreprise et l'éthique*, Editions du Seuil, 2001.
- Barth F., *Les groupes ethniques et leurs frontières*, PUF, 1995.
- Bettelheim B., *Le coeur conscient*, R. Laffont, 1972.
- Bollinger D. et G. Hofstede, *Les différences culturelles dans le management*, Editions d'Organisation, 1987.
- Bruckner P., *Le vertige de Babel*, Arléa, 2000.
- Camilleri C. et al., [Joseph Kastarsztein, Edmond Marc Lipiansky, Hanna Malewska-Peyre, Isabelle Taboada-Leonetti, Ana Vasquez] *Stratégies identitaires*, PUF, 1990.
- Camilleri C., "La communication dans la perspective interculturelle", *Chocs de cultures*, L'Harmattan, 1989, p. 389.
- Castel R., "Hégémonie culturelle et hybridation culturelle", *Actes du XIII^e colloque de l'Association internationale des sociologues de langue française*, Edition Universitaire de Genève, 1989, tome I.
- Chevrier S., *Le management des équipes interculturelles*, PUF, 2000.
- Chevrier S., *Le management interculturel*, Que sais-je?, PUF, 2003.
- De Rudder V. et M. Guillon, *Autochtones et immigrants*, L'Harmattan, 1987.
- De Singly F., *Les uns avec les autres*, A. Colin, 2003.



- Dubar C., *La crise des identités*, PUF, 2000.
- Dubet F., *Immigration. Qu'en savons-nous?*, La Documentation française, 1989.
- Dupriez P. et S. Simons, *La résistance culturelle. Fondements, applications et implications du management interculturel*, Bruxelles, De Boeck, deuxième édition, 2002.
- Elias N., *La dynamique de l'Occident*, Calmann-Lévy, 1975.
- Finkielkraut A., *La sagesse de l'amour*, Gallimard, 1984
- Fontanille J., "La participation sensible. Sémiotique de la pitié", in P. Ouellet (dir.), *Le soi et l'autre*, Les Presses de l'Université de Laval, 2003.
- Friedberg E., *Le pouvoir et la règle*, Editions du Seuil, 1997.
- Guillon M. et I. Taboada Leonetti, *Les immigrés des beaux quartiers*, L'Harmattan, 1986.
- Hall T. et F. Hall (ed.), *Guide du comportement dans les affaires internationales*, Paris, Seuil, 1990.
- Hegel, *Phénoménologie de l'Esprit* (Trad. J. Hippolyte), Aubier, 1939.
- Hily M. A. et M. Oriol, "Deuxième génération portugaise: la gestion des ressources identitaires", *Revue Européenne des Migrations Internationales*, Vol. 9, no 3, 1993, p. 81-93.
- Hofstadter D., *Gödel, Escher, Bach: an eternal Golden Braid*, New-York, Basic Books, Inc., Publishers, 1979.
- Hofstede G. *Culture's Consequences: International Differences in Work Related Values*, Sage Publications, 1980.
- Huntington S. P., *Le choc des civilisations*, Odile Jacob, 1997.
- Jamous H., "De l'intégration aux patries imaginaires", *Sociétés contemporaines*, no 37, 2000.
- Jazouli A. *La nouvelle génération issue de l'immigration maghrébine: essai d'analyse sociologique*, CIEMI, 1982.
- Kaufmann J. C., *Ego. Pour une sociologie de l'individu*, Nathan, 2001.
- Kojeve A., *Introduction à la lecture de G. W. F. Hegel*, Gallimard, 1947.
- Levinas E. *Totalité et infini*, La Haye, Martinus Nijhof, 1971.
- Levinas E., *Difficile liberté. Essais sur le Judaïsme*, A. Michel, 1963.
- Levi-Strauss C. *Tristes tropiques*, Plon, 1955.
- Levitt T., "The Dangers of Social Responsibility", *Harvard Business Review*, 1958.
- Martin D., J. L. Metzger et P. Pierre, *Les métamorphoses du monde. Sociologie de la mondialisation*, Le Seuil, 2003.
- Matas J., "Processus d'intégration des populations d'origine immigrée et multiculturalisme", *Revue des Sciences Sociales de la France de l'Est*, 1993.
- Moscovici S., *Psychologie sociale*, PUF, 1984.
- Mottin J., *Les immigrés et l'emploi*, LITEC, 1986.
- Mutabazi E., "Du multiculturalisme à l'interculturel. Une expérience de management d'équipe multiculturelle en Afrique occidentale", *Colloque d'Alexandrie*, CEDIMES, 14-17 mars 2004.
- Ouellet P., "Le lieu de l'autre. L'énonciation dans la poésie québécoise contemporaine", in Ouellet P. (dir.) *Le soi et l'autre*, Les Presses de l'Université de Laval, 2003.
- Panikkar R., "Qui a peur de perdre son identité l'a déjà perdue", *Le Monde*, mardi 2 avril 1996, p. 13.



- Payet J. P., "Ethnicité et civilités dans l'espace scolaire", in M. Fourier et G. Vermes, *Ethnicisation des rapports sociaux, Racismes, nationalismes, ethnicismes et culturalismes*, Vol. no 3 du colloque de l'ARIC d'Octobre 1991, l'Harmattan, 1994.
- Pierre P., *Mobilité internationale et identités des cadres. Des usages de l'ethnicité dans l'entreprise mondialisée*, Sides, 2003.
- Pierre Philippe, *La socialisation des cadres internationaux dans l'entreprise mondialisée. L'exemple d'un groupe pétrolier français*, Thèse pour le doctorat de sociologie de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris, mai 2000.
- Ricoeur P., *Soi-même comme un autre*, Editions du Seuil, 1991.
- Rousseau J. J., *Discours sur les origines de l'inégalité parmi les hommes*, UGE, 1963.
- Rushdie S., *Patries imaginaires*, 10-18, 1993.
- Sainsaulieu R., *L'identité au travail*, PFNSP, 1988.
- Sainsaulieu R., *Sociologie de l'organisation et de l'entreprise*, PFNSP / Dalloz, 1987.
- Schnapper D., *La relation à l'autre*, Gallimard, 1998, p. 35.
- Streiff-Fenart J., P. Poutignat et L. Vollenweider, *Etre un étudiant africain dans l'université française*, Rapport de recherche pour le programme interministériel "Université et ville", IDERIC, 1993.
- Taboada-Leonetti I., "Stratégies identitaires et minorités: le point de vue du sociologue", in C. Camilleri et al., *Stratégies identitaires*, PUF, 1990.
- Taylor C., *Sources of the Self*, Harvard University Press, 1989.
- Touraine A., *Pourrons-nous vivre ensemble?*, Fayard, 1997.
- Tribalat M., *De l'immigration à l'assimilation*, La Découverte, 1996.
- Tribalat M., *Faire France*, La Découverte, 1995.
- Verbunt G., *La société interculturelle. Vivre la diversité humaine*, Le Seuil, 2001.
- Vinsonneau G., *L'identité culturelle*, Armand Colin, 2002.
- Wood D. J., "Corporate Social Performance Revisited", *Academy of Management Review*, Volume 16, no 4, October 1991.
- Zaharna R. S., "Selfshock, the Double Binding Challenge of Identity", *International Journal of Intercultural Relations*, no 13 (4), p. 501-526, 1989.
- Zavalloni M., "Identité sociale et éco-écologie. Vers une science empirique de la subjectivité", in P. TAP, *Identités collectives et changements sociaux*, Privat, 1986.

Notice bibliographique

Pierre, Philippe et Delange, Nicolas. "Pratiques de médiation et traitement de l'étranger dans l'entreprise multiculturelle", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



La médiation sociale dans la lutte contre l'exclusion sociale à l'île Maurice

Ibrahim Koodoruth

Maître de conférence en Sociologie à l'Université de Maurice, formateur auprès des cadres du ministère de la Jeunesse et des Sports, consultant auprès du ministère de la Femme, détenteur d'un DEA en Sociologie et un DESS en Enquête sociale approfondie de l'Université de Bordeaux II.

Résumé

Le peuplement de l'île Maurice résulte de plusieurs vagues de migration de gens venus de France, d'Afrique, de la Chine et de l'Inde. Une hiérarchisation de ces différentes composantes s'est construite à partir du 18^{ème} siècle. Le processus de développement socio-économique a produit une juxtaposition des groupes ethniques. A partir des années 1990, on a parlé de "Malaise créole" qui s'est exprimé entre autres avec des émeutes en février 1999. Ce malaise résulte d'un phénomène d'exclusion sociale de l'ethnie créole dans la société mauricienne. Cette exclusion trouve son origine dans l'échec scolaire. Dans la lutte contre l'exclusion sociale, l'Etat mauricien a créé des Zones d'éducation prioritaire (ZEP). L'école qui constitue à la fois un lieu de socialisation et un lieu de production de sens est ciblée dans la reconstitution du lien social entre l'enfant et sa scolarité dans la lutte contre l'exclusion sociale. L'Eglise catholique a, elle, mis en place les écoles complémentaires. Des éducateurs de rue et des parents éclairés agissent comme des médiateurs et ont pour mission d'intervenir sur les mécanismes de régulation sociale dans ces régions. Leurs statuts sont différents et rendent par là même la nature de leur intervention complémentaires. Cette nouvelle approche suscite néanmoins des angoisses chez les médiateurs qui doivent gérer la problématique des sentiments humains qu'ils éprouvent eux-mêmes ainsi que ceux du public cible. La connaissance de soi s'avère importante dans la gestion des sentiments.

Mots-clés: exclusion sociale, médiation sociale, éducateur de rue, parent éclairé.

Introduction

L'éducation à la fois formelle et informelle reste plus que jamais au coeur de la problématique de l'exclusion sociale. Une forte corrélation est établie entre échec scolaire et exclusion. Ainsi, plusieurs moyens visant à remédier à cette exclusion sociale sont expérimentés auprès des populations. La médiation sociale représente un des moyens utilisés dans cette démarche. Dans cette perspective, le médiateur tente de recomposer les rapports entre les individus et les institutions en investissant l'environnement social de l'école. Certains acteurs de ce milieu deviennent des médiateurs. Qui sont ces médiateurs? Quel rôle peuvent-ils jouer dans la recomposition du social? Quels sont les défis auxquels ils ont à faire face?



I. La logique d'interaction entre les groupes ethniques à l'île Maurice

Le peuplement de l'île Maurice résulte de plusieurs vagues de migration de gens venus de France, d'Afrique, de la Chine et de l'Inde à partir du 18^{ème} siècle. En 1968, le pays devient un État indépendant. *"Sa population, composée de 1'185'000 habitants (en 2001), est particulièrement cosmopolite, puisque née de l'immigration successive d'Européens, d'Africains, d'Indiens et de Chinois. Malgré les barrières ethniques, les groupes en présence ont appris tant bien que mal à coexister au sein d'un espace commun et avec une volonté commune: l'épanouissement de la nation mauricienne. Cependant, cette cohabitation n'est pas sans soulever quelques problèmes. Même si Maurice a su éviter de graves conflits, la situation demeure toujours vulnérable, tant peut être fragile l'équilibre communal de la population."* (Martial, D., 2002, p.65)

Les différents groupes d'immigrants apportèrent avec eux leurs coutumes, leurs croyances et leurs habitudes. La dynamique sociale engendrée par ce processus de peuplement est caractérisée par tout un système dans lequel s'organise un réseau de refus et d'acceptations. Ceci aura pour résultat un système de cohabitation qui permet d'une part l'accommodation mutuelle sans le fusionnement et d'autre part un niveau de métissage qui n'exclut pas complètement l'autre. En effet, T. Arno et C. Orian constatent que *"la fermeture, l'exclusion, nous semblent former le moteur principal de la constitution et la survie des groupes, bien plus que la collaboration... Cette poussée réciproque des groupes mettra en place un système d'évitement et d'ententes, souvent seulement périphériques, d'exclusions et situera le consensus général négativement. Celui-ci procédera par un détour"* (Arno, T, et Orian, C, 1986, p.91).

Dans cette logique sociale, la solidarité au groupe devient moteur et des mécanismes de verrouillage de groupes se créent et les clivages entre groupes sont quelquefois poussés à l'extrême. Par ailleurs, l'émancipation inégale des différents groupes ethniques et l'accès au pouvoir politique et économique ont marqué cette logique sociale. Du coup, une hiérarchisation de ces différentes composantes[1] a commencé à se dessiner dès le début du peuplement. Le repli identitaire des groupes ethniques a activé des mécanismes de verrouillage de groupes. Chaque groupe ethnique a connu des mouvements d'émancipation à l'exception des anciens esclaves qui ont été exposés beaucoup plus à l'activité missionnaire de l'Eglise catholique. Cette mission n'a pas consisté uniquement dans la parole de la foi mais aussi dans l'initiation des peuples à la civilisation européenne. Une forme d'aliénation de par l'acculturation et un sentiment d'appartenance au sein de l'Eglise se sont aussi développés parmi les membres de cette ethnie. Comme nous le souligne Didier Colson (1980,p.619): *"S'il en est ainsi, l'Eglise de l'Ile Maurice, éclairée de son passé, devra s'efforcer à l'avenir de concevoir sa présence, de formuler son langage, en termes de redécouverte, de respect, d'écoute des valeurs autochtones et d'adaptation à celles-ci, et non en termes de ralliement à la romanité et d'imposition de ce modèle à une minorité catholique... Le rappel de la présence en nombre des religions non-chrétiennes à l'Ile Maurice ne peut au demeurant qu'inciter plus vivement à cette ouverture d'esprit"*. Les émeutes de 1999 semblent avoir été l'élément qui a déclenché ce processus dont Colson fait mention plus haut au sein de l'Eglise. Vivement critiqué dans leur rôle vis-à-vis de cette



ethnie par certaines sections de la population mauricienne, à tort ou à raison, l'Eglise dès lors s'implique davantage dans le social et en particulier dans les régions défavorisées.

Avec l'industrialisation de l'île au 20ème siècle, les disparités socio-économiques sont devenues plus visibles. Ces disparités socio-économiques existent à l'intérieur d'un même groupe ethnique et aussi entre groupes ethniques. Néanmoins, la dynamique sociale et l'occupation de l'espace et des lieux d'habitation ont eu une dimension ethnique. Ainsi, dans les différents quartiers du pays, on trouve majoritairement les gens issus d'une même ethnie. Compte tenu de cette logique du développement et de l'appropriation de l'espace, les poches d'exclusion se trouvent superposées à la notion de territoire et d'ethnicité surtout avec la création des cités ouvrières à la suite des différents cyclones qui ont frappé le pays. Ceci explique pourquoi certaines cités ouvrières sont largement habitées par les membres d'une même ethnie.

II. Les mécanismes de (re)production de l'exclusion sociale

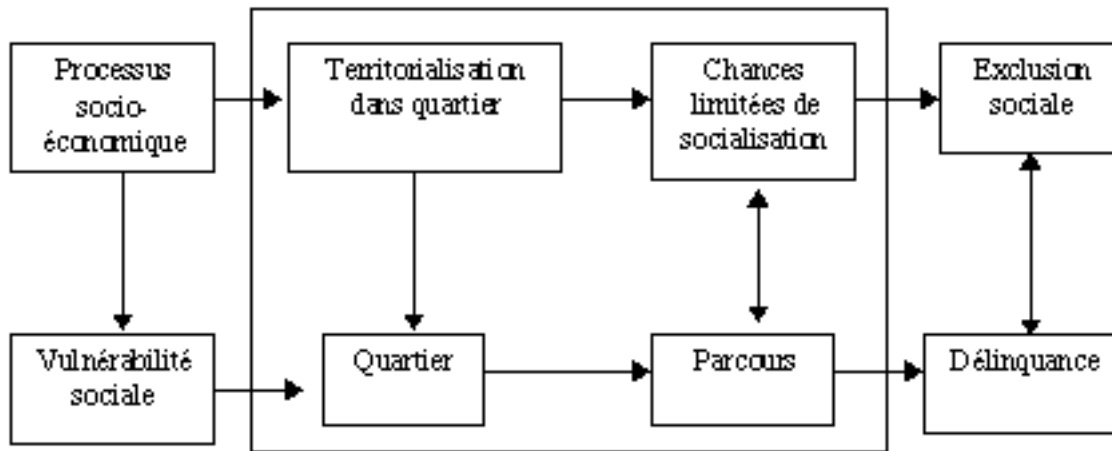
La concentration des membres de certaines ethnies dans certains espaces explique pourquoi bien que l'exclusion sociale[2] ne soit pas nécessairement affectée à la notion d'ethnie, n'empêche que la superposition des lieux d'habitation tend à donner une perception ethnicisée de l'exclusion sociale. A partir des années 1990, on commence à parler du "malaise créole" que l'on attribue à l'exclusion sociale car ces lieux d'habitation sont constitués majoritairement de gens issus de l'ethnie créole. Ces lieux d'habitation sont en effet caractérisés par des problèmes sociaux et un manque flagrant d'infrastructures qui affectent la capacité des résidents à modifier leur position au sein de la distribution du revenu et de la hiérarchie sociale. L'exclusion sociale découle des arrangements institutionnels et la vie communautaire découle de ces lieux d'habitation.

En tant que propriété structurelle de l'environnement socio-économique de ces quartiers, l'exclusion sociale affecte indistinctement tous les habitants qui s'y trouvent. Un état de mal-être et d'incapacité hante les individus qui se voient refuser l'accès au monde du travail et aux activités sociales qui sont attachés à leur qualité de citoyen. *"En raison du grand nombre de personnes dans ces cités ouvrières qui n'ont pas accès aux études secondaires ou tertiaires, les salaires des habitants sont très bas. Les enquêtes ont montré que beaucoup de personnes avaient des emplois qui n'étaient pas stables et que leur avenir était très précaire. A Maurice, comme dans beaucoup de pays d'ailleurs, l'accès à l'éducateur est crucial et déterminant pour l'avenir de la situation économique de la famille. L'enquête a aussi montré que les enfants qui ne réussissent pas à l'examen de fin du cycle primaire proviennent de parents qui eux aussi avaient échoué à cet examen. A part ces contraintes économiques, les cités ouvrières sont sérieusement affectées par des maux sociaux. La drogue, la criminalité, la prostitution hantent ces endroits."* (Adolphe, 2003).

Dans cette optique, la lutte contre l'exclusion sociale nécessite une approche systémique.



La figure 1 montre les liens entre la vulnérabilité sociale et l'exclusion.



En nous inspirant du schéma ci-dessus de Vercaigne et Walgrave (2000, p.2), nous considérons que ces trois prémisses s'appliquent dans ces zones d'exclusion sociale.

Thèse 1: Les structures matérielles et sociales de certains quartiers renforcent les mécanismes d'exclusion sociale.

Thèse 2: Ces mécanismes ont un impact fondamental sur les conditions de vie des jeunes, sur leur intégration sociale et leurs perspectives.

Thèse 3: L'absence de possibilités de loisirs adaptés aux jeunes les entraîne à traîner en groupe dans certains espaces publics, ce qui génère des 'conflits criminogènes.'

L'interaction entre ces variables laisse supposer que l'exclusion sociale peut être analysée comme un état qui découle d'un processus.

Comment vaincre ce processus menant vers l'exclusion sociale?

Suite aux émeutes[3] de février 1999, des études sur la pauvreté ont été effectuées dans le pays. Il ressort que, dans le contexte mauricien, l'échec scolaire constitue l'une des causes principales de l'exclusion sociale. Une enquête sociale menée par le Diocèse de Port-Louis démontre que *"dans les cités ouvrières, en moyenne seulement 30% des élèves réussissent à cet examen en fin de cycle primaire (la moyenne nationale étant de 60%). Pour le secondaire, les chiffres sont les suivants:*

- 10% pour la 'School Cambridge' (BAC-2) - moyenne nationale 40%
- 5% pour la HSC (équivalent du BAC) - moyenne nationale 20%." (Adolphe, 2003, p2).

Ces chiffres représentent la tendance qui s'est dessinée dans les années 1990. Lors du Forum de l'UNESCO 2000 pour l'Océan Indien (29-31 mars 1999) au Centre International des Conférences à Grand Baie (Ile Maurice), les participants ont en effet souligné que l'une des conditions clés pour lutter contre l'échec scolaire doit être *"une interaction étroite et soutenue entre l'école, les parents et les communautés locales dont la disponibilité pour contribuer à l'effort éducatif ne semble souvent pas être prise en compte par les autorités publiques."* (Forum UNESCO 2000, 1999, Vol 1 p.28).



III. Les initiatives en milieu scolaire dans les régions défavorisées

La lutte contre l'exclusion a pris une dimension nationale de sorte que ce n'est pas seulement l'Etat qui cherche à résoudre ce problème. L'Etat a mis en place les Zones d'éducation prioritaire (ZEP) et l'Eglise Catholique - qui a une longue contribution au développement du système éducatif dans le pays - a mis en place les écoles complémentaires.

Les Zones d'éducation prioritaires (ZEP) [4]

L'introduction du concept de ZEP dans la réforme éducative effectuée en 2003 démontre que l'Etat le considère comme un des moyens visant à combattre la pauvreté. Le fonds social constitué pour venir en aide aux groupes vulnérables (*Trust Fund for the Social Integration of Vulnerable Groups*) soutient de plus en plus les enfants scolarisés dans ces régions. Un partenariat a été fondé entre ces firmes privées[5], des ONGs et des parents médiateurs. La participation parentale est un atout non négligeable et les associations de parents de ces écoles sont consultées, impliquées dans l'introduction du projet. Outre l'accompagnement de l'enfant dans son milieu familial et social, le projet ZEP prévoit également une pédagogie appropriée, un carnet de santé et un apport nutritionnel supplémentaire.

Les écoles complémentaires [6]

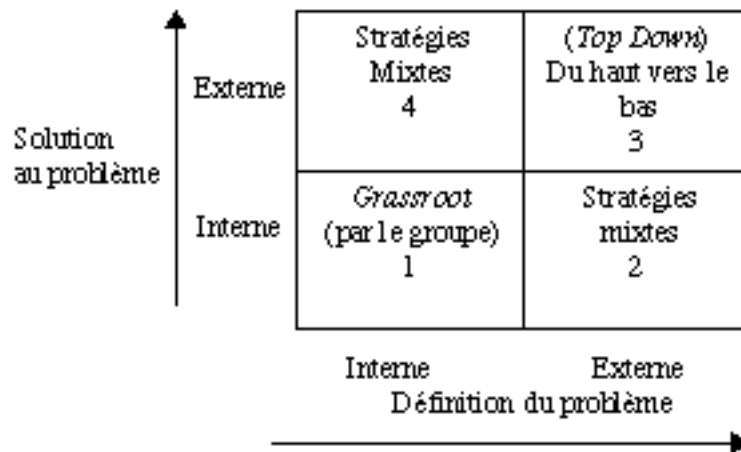
Suite aux émeutes de février 1999, l'Eglise catholique s'est lancée dans une réflexion qui a débouché entre autres sur la création de l'Ecole pour la Solidarité et la Justice (ESJ). L'ESJ a pour objectif de former des animateurs sociaux et de lancer des projets concrets pour combattre la pauvreté. C'est ainsi qu'ont vu le jour les écoles complémentaires dans les lieux les plus défavorisés du pays.

Ce concept consiste en l'accompagnement scolaire de tous les enfants des cités ouvrières. Chaque après-midi de 15h30 à 18h et les samedis de 9h à 15h00. Cependant, ce qui singularise ce dispositif c'est que:

- 1) avant le lancement d'une école complémentaire, il y a des réunions de préparation avec les parents, durant plusieurs soirées. Un groupe de parents éclaireurs est constitué. Chaque parent éclaireur est responsable d'une rue et garde ainsi le contact avec les autres parents.
- 2) Ce projet repose sur la solidarité d'une part des entreprises privées et d'autre part des individus qui interviennent comme bénévoles.[7]
- 3) Toute une série d'activités est organisée parallèlement avec cette école: un '*Centre of Learning*' des cours de *leadership social*, de projets de développement communautaire, des bourses pour enfants défavorisés entre autres.
- 4) Les bénévoles bénéficient d'une formation avant d'intervenir.



Une analyse de ces deux initiatives (le ZEP et l'école complémentaire) pourrait se faire à l'aide de la matrice suivante.



Cette matrice comporte deux axes (définition d'un problème et la solution au problème) qui nous permet d'identifier quatre cases:

1. Définition du problème de l'intérieur et la solution trouvée à l'intérieur du groupe: la conscientisation du groupe par le groupe.
3. Définition du problème de l'extérieur et la solution proposée vient en dehors du groupe concerné: les politiques de développement préconisent très souvent des agents externes / extérieur au problème.
- 2 et 4. Définition et sa solution impliquent les populations concernées par le problème.

On constate que les écoles ZEP constituent en fait un cas 3. C'est l'Etat qui identifie le problème et cherche à le résoudre. Bien que les parents deviennent partenaires au projet, on pourrait considérer leur intervention comme étant de la pseudo-participation. En effet, l'école complémentaire se rapproche plus des stratégies mixtes où il y a une participation des parents et des volontaires dans l'élaboration même de l'école complémentaire. Cette politique d'accompagnement ne se met pas en place du jour au lendemain[8]. A travers la dynamique de l'Ecole complémentaire, c'est le développement intégral de toute la cité qui est ciblé par le biais de la prise en main de leur destinée par les habitants eux-mêmes.

IV. La nature de la médiation pratiquée

L'on se retrouve ainsi face à deux types de médiateurs dans cette intervention contre l'exclusion[9]: d'une part les parents éclairés des écoles complémentaires issus du même quartier, qui se portent volontaires, qui n'ont pas de formation sociale *a priori*; et d'autre part des éducateurs de rue qui sont des travailleurs sociaux, agents de l'Etat qui viennent d'ailleurs avec des apports théoriques et qui se positionnent en tant qu'éducateur de rue.

L'état d'esprit de ces deux types de médiateurs est différent:

Dans le cas du parent éclairé, il/elle se sent personnellement concerné(e) car son intervention se situe sur sa famille, ses voisins, ses habitudes ainsi que celles de ses voisins,



son quartier, son statut dans le quartier et sa propre image en tant que personne. L'éducateur de rue, lui, parle avec plus de distance personnelle par rapport à son intervention. Compte tenu de la différence de statut, il est important que l'éducateur de rue se fasse accepter dans le quartier. De la même façon, il est impératif que le parent éclairé soit quelqu'un(e) qui dégage le consensus dans sa rue.

Pour les deux types de médiateurs, il s'agit d'aider un individu en perte de repères, en "décrochage" à se construire un parcours, à se "lier" au social en se constituant comme acteur autonome et responsable dans un processus d'émancipation à long terme. L'éducateur de rue est pratiquement en position d'ethnologue dans le milieu qu'il pénètre, il se doit d'accepter l'existence de modes de fonctionnement sociaux dont il est le témoin. Cette position de réserve et de discrétion est complètement à l'opposé du parent éclairé qui lui se comporte comme militant d'une cause et sur le fonctionnement du groupe. Ainsi, le type de relation qu'ils établissent entre eux et leur champ d'intervention n'est pas le même. Néanmoins, on peut constater une grande complémentarité dans leur intervention respective.

En effet, ils ont tout deux le même public cible: les habitants de ces quartiers défavorisés. En adoptant une typologie simple qui distingue trois domaines différents, on se rend compte de l'aspect complémentaire que ces deux types de médiateurs peuvent jouer dans ce contexte.

On a d'abord la prévention sociale, qui intervient en amont des risques, sur le contexte de vie, pour transformer la relation des habitants dans leur quartier et faire évoluer leur qualité de vie là où ils sont. En renforçant le lien social, la vie collective, elle augmente la prise de responsabilité "citoyenne" et améliore les facteurs de sociabilité, de régulation et d'éducation sur un territoire déterminé. L'aspect développement communautaire pourrait être cité à titre d'exemple. Dans ce cas précis, en conjuguant leurs initiatives, l'effet synergie pourrait se manifester. En effet, les parents éclairés peuvent agir comme des véritables leaders d'opinion auprès du public cible tandis que l'éducateur de rue trouve en eux les ressources afin de gagner la confiance de cette population. L'éducateur de rue tient certes son mandat de l'autorité publique, mais il doit recueillir l'adhésion des personnes qu'il accompagne. Par ailleurs, de par leur formation et en étant les agents de l'Etat ils constituent le pont entre la population et les autorités et l'administration.

Vient ensuite la prévention éducative qui vise des individus ou des groupes d'individus - essentiellement des jeunes scolarisés aussi bien ceux se trouvant en dehors du système scolaire - exposés à des risques dont la délinquance est la plus visible. De caractère ciblé, par un travail sur les personnalités, la prévention éducative cherche par des interventions spécifiques (activités partagées, sorties organisées, nettoyage du quartier...) à infléchir la trajectoire de ces jeunes pour que les risques auxquels ils sont exposés ne se traduisent pas dans leur vie quotidienne. On constate ici que c'est l'éducateur de rue qui peut prendre les devants de l'intervention, mais par la suite, tout en gardant l'anonymat, peut diffuser des conseils aux parents médiateurs afin de réduire les risques qui peuvent annihiler l'impact de son intervention chez le jeune.



Enfin, on a la prévention situationnelle qui se situe sur les circonstances dans lesquelles les incidents se déroulent. On ne se préoccupe pas de transformer les individus ou d'améliorer le contexte dans lequel ils vivent, mais avant tout d'éviter les passages à l'acte par une action anticipatrice ou dissuasive. Dans les quartiers défavorisés, de par la nature criminogénique de cet environnement, ce type d'intervention devient crucial. Quelquefois on peut anticiper les éléments qui peuvent mener vers de telles situations mais ce n'est pas toujours le cas. Le partage d'idées, de connaissance du terrain, des expériences vécues par l'éducateur de rue et le parent médiateur peuvent s'avérer cruciaux.

Les sentiments humains constituent un autre élément qu'ils partagent: que l'on soit parent éclairé ou éducateur de rue - bref, médiateur - il y a une réalité que l'on ne peut outrepasser: la problématique des sentiments chez soi et chez l'autre. Les sentiments humains se révèlent très importants et il est souvent difficile d'en parler. C'est quelque chose qu'on ressent au fond de soi et qu'on n'arrive pas nécessairement à exprimer avec des mots. La douleur peut paralyser la personne et la faire basculer dans la pitié de soi ou de l'autre. Elle peut aussi empêcher de parler pour des raisons d'éthique ou pour des raisons d'estime de soi. Aborder la question des sentiments devient ainsi une question primordiale chez le médiateur en raison de la place qu'elle occupe dans la vie quotidienne. Les sentiments jouent en effet un rôle important dans tout ce qui est relation: avec le public cible, les services sociaux, le voisinage, etc.

On peut répertorier quelques grandes familles de sentiments:

- Les sentiments liés à la honte et/ou la culpabilité
- Les sentiments qui regrouperaient l'incompréhension, l'isolement, le découragement, le désespoir et l'abandon.
- Les sentiments liés à la peur, l'angoisse, le stress, etc.
- Les sentiments liés au respect, à l'estime de soi et de l'autre
- Les sentiments liés à sa conviction de lutter: la révolte, le défi, l'espoir du bien-être, etc.

Dans sa pratique quotidienne, le médiateur doit être conscient de l'existence de ces sentiments chez l'autre mais aussi chez lui. Comment réagir et gérer ces sentiments? Les situations de pauvreté et d'exclusion ne peuvent pas ne pas nous interpeller. Son savoir faire, son savoir-faire, sa connaissance, ses expériences vécues, son silence, sa spiritualité sont mis en interface, que se soit dans son intervention ou dans sa vie privée. Face à ces convergences, le défi que doit relever le médiateur est d'abord et avant tout la connaissance de soi. Savoir ses capacités, ses forces et ses faiblesses devient un outil que tout médiateur doit maîtriser dans sa vie de tous les jours afin de bien cerner et gérer les sentiments et auxquels il/elle doit faire face.



Conclusion

Le combat contre l'exclusion sociale consiste à lutter contre le décrochage scolaire en milieu défavorisé. L'établissement des écoles ZEP ainsi que de l'école complémentaire dans les régions défavorisées a vu l'émergence de deux types de médiateurs: l'éducateur de rue, agent de l'Etat, et le parent éclairé- membre actif du quartier. Leur intervention constitue un relais entre les multiples composantes de l'environnement social du quartier ainsi que l'établissement scolaire. Une concertation entre ces deux types de médiateurs va apporter un effet de synergie auprès des publics cibles. Cependant, ils doivent être en mesure de gérer la problématique des sentiments humains.

Ibrahim Koodoruth

Notes

1.- On distingue les groupes ethniques suivants: hindous, musulmans, créoles, chinois et franco-mauriciens. Chronologiquement, on a assisté à l'arrivée des franco-mauriciens de France puis des créoles, des descendants d'africains comme esclaves. Avec l'abolition de l'esclavage, l'immigration indienne a commencé, en 1835, et est identifiée en termes de *coolie trade*. La migration chinoise prit de l'ampleur en 1861. De nos jours, les hindous constituent 50% de la population, les créoles 30%, les musulmans 17%, les chinois 2% et les franco-mauriciens 1%. Par ailleurs, l'anglais est la langue officielle, mais le français domine dans les médias. La compréhension du français est facilitée par l'usage de la langue créole car le vocabulaire comporte beaucoup de mots empruntés au français. Cette langue est parlée par la quasi-totalité de la population.

2.- Trois paradigmes principaux ont été identifiés pour analyser l'exclusion sociale: 'la solidarité', 'la spécialisation' et 'le monopole.' Ces paradigmes font référence à la structuration et à l'organisation de la société.' Dans le cas de l'île Maurice nous considérons que c'est le paradigme du monopole qui peut nous aider dans notre analyse: "Le troisième paradigme, le monopole, considère la société comme une structure hiérarchique dans laquelle différents groupes contrôlent les ressources. Chaque groupe protège son domaine contre ceux de l'extérieur, en élevant des barrières et en limitant l'accès - aux emplois, aux ressources culturelles, aux biens et services. En même temps, la solidarité est encouragée à l'intérieur du groupe. L'appartenance à la société est donc nécessairement inégale. Mais le tableau peut être complexe, avec une hiérarchie d'inclusions et d'exclusions plutôt qu'un simple dualisme comme dans le modèle de la solidarité. Les règles déterminant l'accès aux groupes privilégiés définissent aussi la vulnérabilité et déterminent qui est exclu. L'identité de l'exclu est donc socialement construite." (*Exclusion Sociale et Stratégies de Lutte Contre La Pauvreté*, Organisation internationale du Travail (OIT), Institut International d'études sociales, p.2)

3.- A la suite de la mort du chanteur Kaya, qui habitait Roche Bois, un quartier pauvre de Port-Louis et qui est le père du seggae-mélange (la musique traditionnelle mauricienne, le séga avec le reggae) - en cellule policière, des affrontements eurent lieu entre certaines personnes d'origine créole et les policiers. Par la suite, des affrontements eurent lieu entre



certain membres de la communauté créole et hindoue - (Voir l'article de Catherine Boudet, 2000).

4.- Une liste d'écoles au niveau primaire a été établie en fonction des taux de réussite aux examens en fin de cycle primaire. Les écoles ayant eu un taux de réussite de moins 40% pendant les cinq dernières années (1997-2001) sont considérées comme faisant partie de la ZEP. Pour l'année 2002, 28 écoles ont été classées dans cette catégorisation.

5.- Soulignons que la *Mauritius Employers Federation* (syndicat des travailleurs) vient de faire un don de 83 ordinateurs aux écoles ZEP (voir document "Processus de la réforme dans l'éducation").

6.- Les écoles complémentaires ont commencé à exister à partir de l'an 2000.

2000 - Ecole complémentaire de Barkly au Collège de la Confiance.

2001 - Ecole complémentaire de Kennedy/ Bassin au Collège du St Esprit.

2002 - Ecole complémentaire de Cité La Cure au Collège Lorette de Port Louis.

2003 - Ecole complémentaire de Cité La Chaux au Collège Lorette de Mahebourg

2004 - Ecole complémentaire de Cité Richelieu au Collège d'Etat la Tour Koeing en partenariat avec l'Etat

7.- Le tableau ci-dessous donne le nombre d'élèves, d'éducateurs et de volontaires dans les 4 écoles complémentaires en 2003.

Lieu	Eclaireur	Volontariat	Elèves
Cité Barkly (Beau Bassin)	70	168	806
Cité Kennedy et Bassin (Quatre-Bornes)	66	145	707
Cité La Cure (Port Louis)	50	125	475
Cité La Chaux (Mahebourg)	85	160	560
Total	271	598	2,548

Source: Diocèse de Port-Louis (2004)

8.- A titre d'exemple: les parents de cité Richelieu ont planché sur le projet pendant deux ans avant de lancer leur école complémentaire.

9.- Comme le montre Michèle Guillaume-Hofnung (1995), la médiation (sociale) assume, en fait quatre fonctions: la création de lien social, la réparation du lien social, la prévention des conflits et enfin le règlement des conflits. Soit la médiation comme mode de retissage du lien social et la médiation comme gestion des conflits, ou encore la médiation des différences et médiation des différends.

La médiation s'entend alors d'une manière globale, selon la définition qu'en propose Michèle Guillaume-Hofnung, comme "un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers, le médiateur, neutre, indépendant, sans autre pouvoir que l'autorité que lui reconnaissent les médiés qui l'auront choisi ou reconnu librement." (Guillaume-Hofnung, 1995, p.74).

Suivant Jean-Pierre Bonafé-Schmitt (1999), deux médiations de nature différents méritent d'être distinguées:

- une médiation institutionnelle, émanant des institutions et contrôlée par elles, qui court le risque d'être instrumentalisée;
- une médiation citoyenne, issue de la société civile, moins tributaire des modèles et impératifs institutionnels.



Références bibliographiques

- Adolphe Jean-Noël Document de réflexion (non publié), 11.08.03, Ecole pour la Solidarité et la Justice dans le cadre de la visite de Trinh Xuan Thuan, professeur à l'Université de Virginie USA.
- Arno, T, et Orian, C, *Ile Maurice: une société multiraciale*, 1986, Editions L'Harmattan, 182 pages.
- Bonafé-Schmitt JP *et.al. Les médiations, la médiation*, Ed. Erès, 1999
- Bonafé-Schmitt, J-P., *La médiation scolaire par les élèves*, ESF éditeur, Issy-les-Moulineaux, 2000.
- Bondu Dominique, *Nouvelles pratiques de médiation sociale, jeunes en difficulté et travailleurs sociaux*, ESF éditeur, 1998, Paris, 219p
- Boudet C, "Emeutes et élections à Maurice", *Politique Africaine* no79, octobre 2000 - à l'adresse suivante: <http://www.politique-africaine.com/numeros/pdf/079153.pdf>
- Colson, D. *Approches de la pratique missionnaire catholique à l'île Maurice entre 1840 et 1895*.Thèse de doctorat non publiée, soutenue en 1980.
- Deboutte, G., *L'Enfant, ni loup, ni agneau...*, *Conseils aux parents, enseignants, éducateurs*, Editions Chronique Sociale, Lyon, 1997.
- Forum UNESCO 2000 pour l'Océan indien - *Final report*, Vol 1, 1-18 June 1999, 48p, consulté sur Internet:<http://www.unesco.org/opi2/news/freport.htm>
- Guillaume-Hofnung M. *La médiation*, PUF, 1995.
- Martial, D, *Identité et Politique Culturelle à l'île Maurice, Regards sur une société plurielle*, Editions L'Harmattan, 2002, 237 pages.
- Ministère de l'Éducation et des Recherches scientifiques, 2002, *Zones d'éducation prioritaires*, Ile Maurice.
- Organisation internationale du Travail (OIT), *Exclusion sociale et stratégies de lutte contre la pauvreté*, Institut International d'études sociales, consulté sur internet: <http://www.ilo.org/public/french/bureau/inst/papers/synth/socex/ch1.htm>
- Collectif - *Processus de la réforme dans l'éducation: 2003, un pas vers la qualité*, 28 décembre 2003, consulté sur Internet: <http://coz.mu/eduinfo/archives/000034.html>
- Vanenbeghe, R., et Kievit, F.K., *School Culture, School Improvement and Teacher Development*, Leiden University, DSWO Press, Leiden, 1993.
- Vercaigne, C., et Walgrave, *Urbanisation, exclusion sociale des jeunes et criminalité de rue*, 2000, ISEG Institut voor Sociale en Economiesce Geografie, KU Leuven, OGJC, Onderzoeksgroep Jeugdcriminologie, K.U.Leuven, OGJC, Mistiaen P et Kesteloot, C, ISEG, 2000, 12 pages.

Notice bibliographique

Koodoruth, Ibrahim. "La médiation sociale dans la lutte contre l'exclusion sociale à l'île Maurice", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



L'évaluation de l'activité de médiation de quartier [1]

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt

GLYSI-CNRS/Université LyonII. Groupe d'Etude Médiation. ISH.
Jean-Pierre.Bonafe-Schmitt@ish-lyon.cnrs.fr

Résumé

La médiation de quartier en France faisant appel à des habitants comme médiateurs, est un phénomène récent. A la différence des autres modes de gestion des conflits, la médiation repose sur une participation active des parties dans le processus de résolution des conflits mis en oeuvre par les médiateurs, ce qui explique l'importance accordée à l'analyse du profil socioprofessionnel des parties. L'article montre que le processus de médiation s'apparente à un véritable rituel, à processus social qui se construit à partir des interactions verbales entre les différents acteurs. L'analyse de la nature des affaires qui sont prises en charge par les médiateurs montre que celles-ci relèvent du "contentieux du quotidien" (problèmes de voisinage, de consommation,...). Sur un plan normatif, l'étude des accords illustre le rôle joué par ces expériences de médiation en matière de production de règles et de construction d'un nouvel ordonnancement social dans les quartiers.

Mots-clés: médiation, quartier, rituel, règles.

La médiation de quartier en France faisant appel à des habitants comme médiateur, est un phénomène récent puisque les premiers projets datent du milieu des années quatre-vingt et le plus souvent ce sont des expériences éphémères qui ne dépassent pas les deux ou trois années (Bonafé-Schmitt *et al.*, 1999). La question de la pérennisation des projets est actuellement, au centre des préoccupations, des initiateurs de ce type d'expérimentation dans les quartiers. Dans un proche avenir, la situation ne devrait pas se modifier car la médiation de quartier n'est pas prise en compte dans les différents dispositifs de gestion de la conflictualité, mis en oeuvre par les différents ministères, ce qui ne favorise pas le développement de ces projets.

La médiation ne constitue pas encore un objet de recherche ce qui explique le faible nombre d'études en la matière, notamment en matière d'évaluation des effets de ce mode de gestion des conflits sur les relations sociales. Malgré ces difficultés, le GLYSI (Groupe lyonnais de sociologie industrielle) en collaboration avec l'association AMELY (Association de médiation de Lyon) mène un programme de médiation de quartier qui s'est traduit par la réalisation de recherche-actions dans plusieurs agglomérations du Grand Lyon. Au cours de ces années de travail en commun, les deux équipes ont élaboré une



problématique et une méthodologie d'intervention et constitué des outils d'évaluation permettant d'assurer le suivi et l'auto-évaluation des projets de médiation de quartier.

Pour mener ce travail, nous avons évité de tomber dans le travers de la division du travail entre les "chercheurs" et les "praticiens", et c'est pour cette raison que nous avons élaboré en commun la méthodologie d'intervention. Comme nous l'avons déjà écrit, il ne s'agit pas pour nous d'abandonner une posture de recherche en confondant allégrement la position du chercheur et de l'acteur dans la production de la connaissance (Bonafé-Schmitt, 2000). Au contraire, nous voulons plaider pour une forme de recherche, alliant une dimension cognitive et praxéologique, et reposant sur une double réflexivité du savoir sociologique: un "va-et-vient entre l'univers de la vie sociale et le savoir sociologique" au cours duquel "le savoir sociologique se modèle et remodèle l'univers social", (Giddens, 1991).

L'adoption de cette démarche de recherche-action nous a posé un grand nombre de problèmes méthodologiques car les méthodes traditionnelles d'évaluation aussi bien quantitatives que qualitatives impliquent que *"les objectifs des programmes et leurs mesures soient établis avant l'implantation et restent inchangés au cours de l'évaluation; ceci est rarement le cas, le propre des recherches-action étant justement d'être dynamiques"*. Nous partageons le point de ce courant de recherche qui prône une *"approche compréhensive qui soit une combinaison des méthodes quantitatives et qualitatives de recueil et d'analyses des données et qui servent à la fois à mesurer le développement du programme d'action et son efficacité"* (Blomart, Timmermans, 1998, p.3).

Dans le cadre de cet article, nous ne présenterons que l'évaluation du fonctionnement de deux instances de médiation de quartier situés dans le Grand Lyon: les médiateurs de Presqu'île et de Saint Priest. Ces deux instances de médiation de quartier présentent la particularité de fonctionner sur la participation d'habitants comme médiateur et elles appartiennent à la même association: AMELY (Association de Médiation de Lyon) [2]

I- Les usagers de la médiation

A la différence des autres modes de gestion des conflits, la médiation repose sur une participation active des parties dans le processus de résolution des conflits mis en oeuvre par les médiateurs. C'est pour cette raison que nous avons accordé une importance à l'analyse du profil socioprofessionnel des parties car il importait pour nous de vérifier si des variables, comme le sexe, l'âge, la situation familiale, la nationalité, l'activité professionnelle... pouvaient avoir une influence sur le processus de médiation et sur ses résultats.

On pourrait se poser la question de l'intérêt de développer une telle sociologie des usagers de la médiation si ce n'est qu'une telle démarche devrait permettre de mieux comprendre la spécificité de la médiation par rapport aux autres formes de gestion des conflits. Cette meilleure connaissance du phénomène de la médiation nécessite que l'on se donne les moyens de vérifier si les usagers de la médiation sont par exemple les mêmes ou non que ceux qui utilisent les modes juridictionnels, s'ils se recrutent parmi des catégories particulières de la population... Enfin, un suivi sur plusieurs années des instances de



médiation permettrait de vérifier si on assiste ou non à une évolution des usagers de la médiation.

Avant de dresser le profil des usagers de la médiation, nous avons cherché à connaître de quelle manière ces derniers avaient connu l'existence des différentes instances de médiation. Ce type d'interrogation n'est pas sans importance car elle contribue à faire émerger, comme nous allons le voir, l'existence de réseaux de connaissance qui ne sont pas sans influence sur la structuration de la "clientèle" des instances de médiation.

1- Les modes de connaissance de l'instance de médiation

Comment les usagers de la médiation ont appris la connaissance de l'instance de médiation? L'analyse des réponses à cette question nous a permis de déceler l'existence de véritables réseaux et d'élaborer une typologie de ces derniers en distinguant, les réseaux relationnels et associatifs, les réseaux institutionnels et enfin les médias et les autres moyens de connaissance.

Seule une analyse en terme de réseaux permettait de resituer la démarche des médiés dans leur tentative de résoudre leur conflit car le choix du recours à la médiation a été le plus souvent induit par l'une des instances de ce réseau (Katuszewski, Ogien, 1978). Il s'agit de réseaux informels dans la mesure où ses différentes composantes ne sont pas toujours en lien direct et que les médiés peuvent passer d'une instance à une autre selon la nature de la demande et en fonction des circonstances. Sans parler de déterminisme, on ne peut objecter l'existence d'une sorte de contrainte pour les usagers de s'inscrire dans une démarche proposée par les représentants de ces réseaux.

Les modes de connaissance des instances de médiation de quartier sont assez diversifiés et ils varient fortement d'une structure à une autre. Ainsi pour celle de Lyon c'est surtout le réseau relationnel et associatif qui est le mode dominant de connaissance (76,9%) alors que pour Saint Priest c'est le réseau institutionnel (67,7%). Ces différences s'expliquent essentiellement par l'histoire de ces deux structures; Les médiateurs de Lyon partagent le même local que la Boutique de Droit et travaillent en collaboration avec les juristes de cette structure ce qui explique que 54% des affaires viennent à partir de l'information donnée par ces derniers. A Saint Priest, c'est le Conseil communal de prévention de la délinquance (CCPD) qui est à l'initiative du projet de médiation de quartier ce qui explique la forte implication des membres de cette institution, comme la mairie, la police et les bailleurs. En fait, c'est un seul bailleur, un office HLM municipal qui renvoie la quasi-totalité des dossiers.

Ces données quantitatives sont confirmées par les entretiens avec les médiateurs de Lyon:

"En premier lieu, c'est la Boutique de droit. Il y a les partenaires, les commissariats de police, les assistantes sociales, le bouche à oreilles, enfin les médias" (F-inactive-quartier-4).



et par ceux de Saint Priest:

"Chez nous, bien souvent, c'est le commissariat qui nous les renvoie, après, c'est les HLM, la mairie, les bailleurs, les connaissances. (...) Notre plus gros pourvoyeur, c'est le commissariat. Ils ont bien compris l'enjeu, le but, parce que quelque part, ça leur facilite le travail, parce que c'est vrai que, quand les gens vont se plaindre que le voisin fait du bruit, que le chien aboie, c'est sûr qu'ils peuvent pas faire grand chose, et ils font une main courante et ils leur disent: "allez voir les médiateurs, peut-être que eux pourront arranger votre problème". Ils nous les envoient systématiquement" (F-inactive-quartier-30).

La faible implication de la Justice dans les modes de connaissance s'explique aussi par la politique judiciaire de développement des Maisons de justice et du droit (MJD) qui a pris en charge ce contentieux de la vie quotidienne. D'ailleurs, il existe un partage implicite des compétences, les médiateurs de quartier ne prennent pas en charge les affaires qui ont fait l'objet d'une plainte pénale ou d'une action judiciaire.

Il est aussi à noter que le réseau relationnel, au fil des années, est en croissance régulière ce qui devrait favoriser l'implantation de ces structures de médiation dans les quartiers et la gestion en amont de la justice de ce contentieux de la vie quotidienne:

"L'année dernière, sur les soixante-dix dossiers, il y en a seize qui sont venus par des connaissances. Donc, ça commence à faire son petit bout de chemin"(F-inactive-quartier-30).

Tableau 1
Répartition des affaires selon le mode de connaissance

	Lyon	Saint Priest
1-réseau relationnel/associatif		
boutique de droit	54,0	2,3
médiateurs	5,7	2,3
relations	13,8	6,2
associations	3,4	0,8
2-réseaux institutionnels		
police	3,4	30,0
justice	-	-
avocats	-	-
inspection du travail	-	-
assistantes sociales	5,7	0,8
mairie	2,3	17,7
bailleurs	4,6	19,2
3-médias et autres		
médias	2,3	10,0
enseigne	2,3	-
autres	2,3	10,8
total%	100	100
total N	87	130

2- Présentation des médiés

Un des objectifs de cette sociologie des usagers de la médiation était de rechercher s'il existait des catégories particulières de la population qui seraient plus favorables que d'autres à la médiation. Mais, en raison de l'influence des réseaux de connaissance, il serait plus juste de dire quelles sont les catégories particulières qui adhèrent à l'idée de médiation proposée par les composantes de ces réseaux.



- la répartition des médiés selon la position dans le conflit

Dans les deux instances de médiation de quartier étudiées, les demandeurs sont quasi-exclusivement des personnes physiques. En revanche, on constate une différence entre les deux instances, en ce qui concerne les mis en cause puisqu'à Lyon les personnes morales sont majoritaires avec 59,3% alors qu'elles sont minoritaires à Saint Priest (21,1%). Ces différences s'expliquent essentiellement, comme nous le verrons plus loin, par le traitement de contentieux différents: à Lyon les conflits opposent principalement des particuliers à des professionnels pour des problèmes locatifs, de consommation... alors qu'à Saint Priest le contentieux est dominé par des affaires de voisinage.

Dans les deux instances, les demandeurs sont quasi-exclusivement des personnes physiques et les personnes morales se retrouvent essentiellement dans une position de mis en cause. Si nous insistons sur ce point c'est simplement pour montrer qu'en matière de saisine, les instances de médiation se différencient des tribunaux d'instances dans la mesure où l'on retrouve un grand nombre de professionnels dans la position de demandeur dans le cadre des actions judiciaires. Comme nous l'avons déjà écrit, les tribunaux d'instance sont utilisés comme agence de recouvrement de créance par les professionnels (Bonafé-Schmitt *et al.*, 1986). La médiation n'est pas à l'abri de cette utilisation instrumentale car, dans le passé, certaines instances de médiation pénale prenaient en charge le contentieux des chèques impayés et se transformaient elles aussi en agence de recouvrement de créances (Bonafé-Schmitt, 1993).

Tableau 2
Répartition des parties selon la position dans le conflit en médiation de quartier

médiation quartier	Lyon		Saint Priest	
	demandeur	mis en cause	demandeur	mis en cause
personnes physiques	99,1	40,9	97,2	78,9
personnes morales	0,9	59,6	2,8	21,1
total%	100	100	100	100
total N	108	109	145	145

- la répartition des médiés selon le sexe

L'intérêt d'analyser la répartition des usagers selon le sexe était de savoir si le genre a une influence ou non sur l'utilisation de la médiation comme mode de gestion des conflits.

A la lecture des résultats, en matière de médiation de quartier on serait tenté de répondre positivement puisque les femmes occupent majoritairement la position de demandeur aussi bien à Lyon (63,0%) qu'à Saint Priest (52,9%), alors que les mis en cause sont majoritairement des hommes. Mais il convient d'être prudent dans l'interprétation de ces résultats, en raison du faible nombre d'affaires étudiées.

Si les demandeurs viennent en couple pour engager une action de médiation, ils sont plus nombreux dans la position de mis en cause. Cette différence s'explique le plus souvent par la mise en cause du couple dans le cas où l'auteur des faits incriminés n'est pas clairement déterminé.



Tableau 3
Répartition des parties selon le sexe en médiation de quartier

médiation quartier	Lyon		Saint Priest	
	demandeur	mis en cause	demandeur	mis en cause
hommes	34,3	48,9	43,5	59,8
femmes	63,0	37,8	52,9	29,9
couple	2,8	13,3	3,6	10,3
total%	100	100	100	100
total N	108	45	138	107

- la répartition des médiés selon l'âge

Dans cette tentative de dresser une sociologie des médiés, l'âge nous apparaissait comme une variable à prendre en considération, pour connaître quelles sont les tranches d'âge qui utiliseraient la médiation, comme mode de gestion des conflits. En matière de médiation de quartier, si on pouvait s'attendre à ce que les moins de 20 ans utilisent peu ce mode de gestion des conflits (2,2% pour Lyon), en revanche il est plus surprenant que ces derniers ne figurent pas en tant que mis en cause. En effet, les jeunes sont souvent mis en cause par les habitants des quartiers pour le bruit ou les désagréments qu'ils occasionnent dans les allées ou autour des immeubles d'habitation.

Comment expliquer cette situation? Nous pouvons avancer deux hypothèses, la première c'est que les habitants utilisent d'autres moyens pour gérer ce type de conflit comme la discussion directe ou encore le recours à la police ou bien que pour ce type de problèmes la règle soit celle de l'évitement pour éviter tout phénomène de représailles.

Tableau 4
Répartition des mis en cause selon le sexe et l'âge

âge	Lyon		Saint Priest	
	demandeur	mis en cause	demandeur	mis en cause
moins de 20 ans	2,2	-	-	-
de 20 à 29 ans	18,3	100	10,9	5,8
de 30 à 39 ans	22,6	-	23,4	31,9
de 40 à 49 ans	17,2	-	24,2	21,7
de 50 à 59ans	10,8	-	18,0	26,1
60 ans et plus	29,0	-	23,4	14,5
total%	100	100	100	100
total N	93	1	128	69

- la répartition des médiés selon la situation familiale

L'analyse de la situation familiale des médiés, et plus particulièrement des demandeurs, permet de mettre en évidence des différences entre les deux instances de médiation de quartier. A Lyon, les célibataires et les séparés/divorcés sont en plus grand nombre qu'à Saint Priest; en revanche dans cette ville ce sont les personnes mariées qui sont plus nombreuses. Il est difficile d'interpréter ces résultats d'autant que les données pour les mis en causes ne sont pas significatives. Les différences entre les publics des deux instances s'expliquent, comme nous le verrons plus loin, par la nature différente du contentieux traité.



Tableau 5
Répartition des mis en cause selon la situation familiale

situation familiale	Lyon		Saint Priest	
	demandeur	mis en cause	demandeur	mis en cause
célibataire	27,1	9,1	13,8	7,9
marié	30,2	-	53,8	71,4
concubinage	12,5	45,5	11,5	7,9
séparé/divorcé	21,9	45,5	13,8	11,1
veuf	8,3	-	6,9	1,6
total%	100	100	100	100
total N	96	11	130	63

- la répartition des médiés selon la nationalité

L'analyse de la répartition des médiés selon la nationalité montre qu'il n'existe pas de différences significatives entre les deux instances de médiation à l'exception d'une plus grande présence de ressortissants de l'union européenne à Saint Priest qu'à Lyon. L'étroitesse des échantillons, surtout pour les mis en cause, ne nous permet pas de tirer des conclusions significatives dans les comparaisons entre ces derniers et les plaignants.

Tableau 6
Répartition des médiés selon la nationalité en médiation sociale

nationalité	Lyon		Saint Priest	
	demandeur	mis en cause	demandeur	mis en cause
Français	85,9	85,7	79,3	69,6
Union Européenne	2,4	7,1	11,9	12,6
Algérie/Maroc/Tunisie	11,8	3,6	7,4	16,4
Autres	-	3,6	1,5	1,3
total%	100	100	100	100
total N	85	28	135	79

- la répartition des médiés selon la profession ou le secteur d'activité

Nous avons accordé une attention particulière à l'analyse de la répartition des médiés selon les catégories socioprofessionnelles (CSP) pour rechercher si certaines d'entre-elles seraient plus favorables que d'autres à la médiation. Mais la très forte structuration des publics en fonction de la nature des conflits pris en charge par les instances de médiation ne nous permet pas de répondre à l'objectif que nous nous étions assigné.

Dans le cas de la médiation de quartier, l'analyse des CSP montre que pour Lyon ce sont les employés qui forme le plus gros contingent d'usagers de la médiation. Les retraités représentent le deuxième poste pour Lyon et le premier pour Saint Priest. Les chômeurs, comme les inactifs, représentent aussi des catégories importantes, ce qui validerait d'une certaine manière l'idée que la médiation représente une "justice de deuxième classe" une "justice du pauvre". Mais la part non négligeable, de représentants de "professions intermédiaires", de "cadre et professions intellectuelles" et d'"artisans, commerçants" (20,6% à Saint Priest) comme demandeurs tend à démontrer que la question est plus complexe.



Tableau 7
Répartition des parties selon la profession - Lyon

profession	Lyon	
	demandeurs	mis en cause
Artisans, commerçants, chef d'entreprise	3,0	8,7
Cadres et professions intellectuelles sup.	1,0	-
Professions intermédiaires	7,1	17,4
Employés	32,3	34,8
Ouvriers	9,1	-
Chômeurs	16,2	-
Retraité	22,2	21,7
Personnes non actives	9,0	17,3
total %	100	100
total N	99	23

L'analyse des dossiers de médiation de Saint Priest montre bien que ce ne sont pas les habitants des quartiers les plus "défavorisés" qui utilisent le plus les services de médiateurs mais plutôt ceux qui résident dans des lotissements à propos de problème de mitoyenneté, de parking, de bruits...

Tableau 8
Répartition des parties selon la profession -Saint Priest

profession	Saint Priest	
	demandeurs	mis en cause
Artisan; commerçants, chef d'entreprise	5,8	3,8
Cadres et professions intellectuelles sup.	4,1	5,8
Professions intermédiaires	10,7	9,6
Employés	17,4	11,5
Ouvriers	10,7	17,3
Chômeurs	9,9	1,9
Retraité	25,6	28,8
Personnes non actives	15,7	21,1
total %	100	100
total N	121	52

A Lyon comme à Saint Priest, il est assez rare que les demandeurs soient des personnes morales, elles se retrouvent plutôt dans la position de mis en cause. A Lyon, ce sont surtout les institutions financières, comme les organismes de crédit, ou encore les organismes liés au logement, comme les régies, les syndicats de copropriété, qui se retrouvent dans la position de mise en cause dans la médiation.



Tableau 9
Répartition des parties selon le secteur d'activité économique en médiation de quartier
- Lyon

médiation quartier	Lyon	
	demandeurs	mis en cause
secteur d'activité économique		
agriculture/pêche	-	-
industrie agricole alimentaire	-	-
industrie de biens consommation	-	-
industrie automobile	-	-
industrie de biens d'équipement	-	-
industrie de biens intermédiaires	-	1,6
énergie	100	-
construction	-	1,6
commerce	-	9,5
transport	-	-
activités financières	-	30,2
activités immobilières	-	30,2
services aux entreprises	-	4,8
services aux particuliers	-	7,9
éducation/santé/action sociale	-	3,2
administration	-	11,1
autres	-	-
total %	100	100
total N	1	63

A Saint Priest, l'activité des personnes morales qui occupent la position de mis en cause est plus diversifiée qu'à Lyon. Les organismes liés aux activités immobilières (régies, office HLM) et les institutions financières arrivent en tête, on retrouve aussi les administrations (services fiscaux), les commerces et entreprises de construction....

Tableau 10
Répartition des parties selon le secteur d'activité économique en médiation de quartier
- Saint Priest

médiation quartier	Saint Priest	
	demandeurs	mis en cause
secteur d'activité économique		
agriculture/pêche	-	-
industrie agricole alimentaire	-	-
industrie de biens consommation	-	-
industrie automobile	-	-
industrie de biens d'équipement	-	3,3
industrie de biens intermédiaires	-	3,3
énergie	-	-
construction	-	10,0
commerce	25,0	10,0
transport	-	3,3
activités financières	-	16,7
activités immobilières	50,0	20,0
services aux entreprises	-	-
services aux particuliers	-	10,0
éducation/santé/action sociale	-	3,3
administration	-	16,7
autres	25,0	3,3
total %	100	100
total N	4	30



- la répartition des parties selon le domicile

La médiation est souvent présentée comme une structure de proximité de gestion des conflits ce qui est en partie vérifiée si l'on considère que près de 50% des demandeurs en médiation de quartier, demeurent dans les trois arrondissements relevant de la compétence des médiateurs de la Presqu'île, à savoir le 1er, le 2^{ème} et le 4^{ème} arrondissement. Mais, le rayonnement des médiateurs est plus étendu puisque près de 25% des demandeurs résident en dehors de Lyon. En effet, les médiateurs de Lyon n'ont fixé aucune limite à leur champ d'intervention ce qui explique que les cas proviennent de l'ensemble des arrondissements de Lyon ou de communes limitrophes.

En revanche, seulement un peu plus du tiers des mis en cause réside dans les 1er, 2^{ème} et 4^{ème} arrondissements et un autre tiers en dehors de Lyon. Nous sommes donc loin de la gestion de conflit de proximité qui devrait caractériser le contentieux de ce type d'instance de médiation. Il est vrai que cette dispersion des médiés dans l'ensemble des arrondissements de Lyon s'explique essentiellement par la nature du contentieux traité qui relève plus de la gestion des conflits de la vie quotidienne que des relations de voisinage.

Tableau 11
Répartition des plaignants selon le domicile - Lyon

domicile	Lyon	
	demandeur	mis en cause
Lyon 1	33,3	9,4
Lyon 2	4,8	5,7
Lyon 3	6,7	7,5
Lyon 4	14,3	12,3
Lyon 5	1,9	5,7
Lyon 6	5,7	7,5
Lyon 7	4,8	3,8
Lyon 8	-	-
Lyon 9	1,9	2,8
Rhône	23,8	29,2
Autre Rhône	2,9	16,0
total%	100	100
total N	105	101

A la différence de ceux de Lyon, les médiateurs de Saint Priest, traitent des affaires qui relèvent exclusivement de cette ville. Seule une minorité de médiés réside en dehors de Saint Priest et il existe une quasi-similitude entre les lieux de résidence des demandeurs et des mis en cause. Cette situation s'explique par la nature du contentieux traité qui porte essentiellement sur des conflits de voisinage.



Tableau 12
Répartition des plaignants selon le domicile - Saint Priest

domicile	Saint Priest	
	demandeur	mis en cause
Les Marendiers/Vieux village	13,4	12,4
Bel Air.Saythe	17,6	17,5
Cité Berliet	2,8	0,7
Champ Dolin:La Fouillouse/Manisieu	2,1	2,2
Revaion	15,5	16,1
Ménival	4,2	4,4
La Gare	12,0	9,5
Centre Ville	20,4	15,3
Autre Saint Priest	7,0	7,3
Rhône	3,6	12,5
Autre Rhône	1,4	2,2
total%	100	100
total N	142	137

II- Le processus de médiation: un rituel

La médiation est souvent présentée comme un processus informel de règlement des conflits, cela n'empêche pas que celui-ci fasse l'objet d'un minimum de formalisation dans son mode de déroulement. Le processus de médiation s'apparente à un véritable rituel, dans le sens où "*il maintient l'expression conflictuelle dans des formes rigoureusement déterminées*" (Girard, 1998, p77); avec le respect d'un certain nombre de règles comme la neutralité, la confidentialité, un minimum de formalisme dans l'organisation des rencontres qui marque les différentes phases dans la recherche d'une solution.

Le rituel de médiation s'apparente à un véritable processus social qui se construit à partir des interactions verbales entre les différents acteurs. Nous avons essayé d'analyser toutes les phases du processus de médiation qui contribue à créer ce rituel de médiation, en nous ne limitant pas simplement aux échanges verbaux mais aux dimensions non verbales comme le comportement des acteurs, leurs expressions, leur positionnement dans l'espace.

Pour mener cette analyse sur les rituels, nous avons beaucoup emprunté à Erving Goffman, mais aussi à Jurgen Habermas, et on nous pardonnera cet éclectisme méthodologique qui est directement lié à la spécificité de notre objet d'étude, la médiation, qui est par nature interdisciplinaire (voir Goffman, 1974; Habermas, 1981, p393).

1- Les préliminaires de la médiation

Les préliminaires de la médiation constituent la première phase de ce rituel qui portent essentiellement sur les modes de saisine de l'instance de médiation et la prise de contact des parties en conflit par les médiateurs.

Dans la majorité des cas, les demandeurs en médiation prennent contact avec les médiateurs sur les conseils d'un certain nombre d'institutions: la police, la mairie, les bailleurs sociaux... Pour formaliser ces relations, l'instance de médiation de Saint Priest, a passé une convention qui organise le processus de médiation avec un certain nombre d'organismes comme les offices HLM, la municipalité...



Ainsi l'article 3 prévoit:

"L'organisme signataire saisira par écrit les médiateurs aux fins d'organiser une médiation entre le plaignant et le mis en cause. Les affaires envoyées en médiation porteront essentiellement sur des conflits de voisinage, de petites dégradations, de nuisances sonores... à l'exception d'affaires qui auraient fait l'objet d'une action judiciaire".

Une des difficultés dans le cas de la médiation de quartier est de faire venir le mis en cause car les médiateurs ne disposent d'aucun pouvoir de coercition pour l'amener à participer au processus de médiation. Pour y parvenir, les médiateurs ont développé une stratégie particulière, qui va de la lettre de relance, à l'entretien téléphonique pour connaître les raisons du "silence" du mis en cause.

L'ensemble des médiateurs de quartier prennent toujours contact avec les parties par l'intermédiaire d'un écrit. Ce n'est qu'en cas de non réponse, qu'ils contactent les parties par téléphone:

"Le demandeur vient nous voir et nous envoyons une lettre d'invitation puis une relance. S'il n'y a pas de réponse et, à la limite, si la nécessité se fait sentir, la communication téléphonique" (H-retraité-quartier-8).

La "lettre d'invitation" est le plus souvent envoyée au mis en cause car le demandeur se rend le plus souvent à la permanence des médiateurs pour engager une médiation:

"La première personne qui vient, elle vient d'elle-même. C'est soit sur conseil, elle arrive en nous disant: "le commissariat m'a dit de venir vous voir", la mairie, les HLM... Et après, le mis en cause, là, on lui fait un courrier en lui disant qu'on a reçu Monsieur ou Madame Untel pour un problème donc, d'essayer de venir nous voir pour nous donner son avis" (F-retraitée-quartier-30).

La lettre de prise de contact obéit à un certain formalisme, comme l'indication du nom du demandeur, la nature du conflit et le caractère volontaire et confidentiel de la médiation:

M.....

Nous avons reçu à notre permanence M... X, demeurant....., qui nous fait part..... et qui souhaite trouver une solution amiable par le biais de la médiation. Vous trouverez joint à cette lettre, un document expliquant qui sont les médiateurs et la médiation qui reste une démarche volontaire et confidentielle et a pour but de trouver une solution librement consentie au différend.

Si vous êtes d'accord sur le principe de la médiation, nous vous proposons de nous faire connaître votre point de vue. Le mieux serait que vous preniez rendez-vous à l'une de nos permanences indiquées ci-dessous. Si cela ne vous est pas possible, vous pouvez nous adresser un courrier ou nous téléphoner au sujet de cette affaire.

Nos permanences ont lieu:

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions de recevoir, M....., nos salutations distinguées.

(lettre d'invitation à une médiation des médiateurs de Lyon).



En cas de non-réponse, les médiateurs de quartier ont élaboré une procédure de relance, allant du courrier au téléphone:

"Par le biais d'un courrier, puis si le courrier ne suffit pas, une relance de ce courrier, donc un deuxième courrier. Puis si les gens se manifestent en prenant rendez-vous, il n'y a pas de problèmes, mais parfois ils téléphonent pour interroger sur ce qu'est la médiation, donc souvent c'est au niveau de la prise de contact téléphonique que l'on essaie d'expliquer ce qu'est la médiation et à ce moment-là de convaincre les gens de venir en médiation" (F-juriste-quartier-3)

Le processus de relance par écrit consiste en une lettre plus incisive dans laquelle il est souligné qu'en cas de non-réponse de la part du mis en cause, les médiateurs mettraient fin à leur mission et que le demandeur "serait en droit d'engager toutes poursuites ou procédures qu'il ou elle jugerait utiles":

M.....

Nous nous permettons de vous rappeler notre courrier du....Resté sans réponse de votre part à ce jour.

Nous vous rappelons que nous intervenons dans cette affaire à titre de médiateurs dans la recherche d'une solution amiable au problème évoqué.

Nous vous rappelons également que notre ou nos permanences ont lieu:

En cas de non réponse, nous considérerons que notre médiation a échoué et que M... serait en droit d'engager toutes poursuites ou procédures qu'il ou elle jugerait utiles.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions de recevoir, M....., nos salutations distinguées.

(lettre relance des médiateurs de Lyon)

Si malgré cette lettre de relance, le mis en cause reste silencieux, les médiateurs font une dernière tentative par téléphone pour le convaincre à participer au processus de médiation:

"Nous envoyons par écrit. Si ensuite la personne ne répond pas au premier courrier, on lui fait une lettre de relance un peu plus "musclée". Et si vraiment on n'a aucune réponse et si on a un numéro de téléphone, on essaie de la contacter parce qu'en fait, en lui expliquant par téléphone qu'il vaut mieux se déplacer, on arrive à décider les gens à venir, et après, une fois qu'ils sont venus... Hier soir, elle était très contente, alors qu'elle ne voulait pas venir quand je l'avais contacté. Je pense que le téléphone, en leur expliquant notre démarche, comment ça se passe, notre rôle, qu'on n'est pas des juges, qu'ils ne vont pas rencontrer la personne, que cela ne les engage en rien surtout, on arrive à les décider à venir. Ils reçoivent des lettres et ils s'en fichent un peu ou alors, ils se disent: "après tout, on le connaît, on a le problème avec l'autre, mais on laisse aller, etc.", mais en fait ils se rendent compte qu'au lieu de le laisser pourrir un peu plus, il vaut mieux le régler" (H-retraité-quartier-8).

Malgré cet apparent unanimité pour une prise de contact par écrit, certains médiateurs de quartier, critiquent cette manière de faire en raison de la "froideur" de l'écrit:

"C'est vrai qu'un courrier est toujours très, très froid, les heurtent beaucoup. Maintenant on a plus de mal à avoir les gens par téléphone parce que beaucoup sont sur liste rouge" (F-retraitée-quartier-9).



2- La première phase du processus de médiation: la rencontre initiale

Dans le cas de la médiation de quartier, les parties sont toujours reçues séparément alors que la règle est inversée par exemple en médiation familiale où les parties sont reçues ensemble (Bonafé-Schmitt, Robert, 2001, p83). Cette différence résulte en grande partie du type de médiation car dans la médiation de quartier, les médiateurs bénévoles sont saisis par une seule partie: le demandeur. Le principe de l'organisation de rencontre séparée, ne relève pas de leur propre choix, mais s'impose à eux en raison de l'attitude des parties:

"Il y en a un qui arrive et qui explique son histoire, et puis après, il met en cause l'autre, donc c'est très rare qu'ils arrivent tous les deux en disant: "on a un problème ensemble". Il y en a un qui a plus un problème et l'autre ne s'en rend pas compte. Sinon, il n'y a aucun intérêt, l'idéal c'est qu'ils arrivent à deux, c'est plus facile quand ils arrivent à deux" (H-technicien-quartier-22).

Pour gérer cette situation, une des premières difficultés pour les médiateurs est d'amener le mis en cause à participer au processus de médiation en organisant une rencontre séparée avec lui. Cette seconde rencontre constitue la deuxième phase de cette "médiation proposée et acceptée" et le préalable à la rencontre de médiation entre les parties. C'est à la suite de ces rencontres que les médiateurs décident s'ils organiseront une médiation directe (rencontre en face à face) ou indirecte (diplomatie de la navette):

"Dans le cadre de la médiation, il y a toujours trois phases: à la fois la première écoute, l'entretien avec la personne qui vient me contacter, ce que nous appelons le plaignant, donc c'est un entretien séparé, ensuite un deuxième entretien séparé avec la personne qui est mise en cause et ensuite l'entretien de médiation avec les deux parties, si les deux parties souhaitent une médiation directe. Car il se peut, dans certains cas, que nous ayons une médiation indirecte, c'est-à-dire que les personnes ne veulent pas être en contact mais veulent quand même essayer de gérer leur conflit. Donc on fait un peu la navette entre les deux" (F-juriste-quartier-3)

3- La deuxième phase du processus de médiation: le choix entre médiation directe et indirecte

Si dans certains cas le choix entre médiation directe et indirecte dépend de la stratégie adoptée par les médiateurs notamment dans les cas où ils se sentiraient incapable de gérer la violence de l'une ou des deux parties, le plus souvent ce choix s'impose à eux. C'est le cas notamment lorsque les parties ne veulent pas se rencontrer en face à face ou en raison de la présence d'organismes dont le mode de fonctionnement ne repose que sur l'échange d'écrits.

Le choix entre médiation directe et indirecte est induit par le type de médiation et non par le statut des médiateurs. Si les médiateurs de quartier sont les plus grands utilisateurs de médiations indirectes c'est tout simplement que celles-ci s'imposent à eux en raison des modes de saisine ou de la volonté des parties. En effet, les médiateurs bénévoles ignorent au début d'une médiation si le processus se déroulera selon le principe du face à face ou de la diplomatie de la navette. Cette incertitude dans le déroulement du processus de médiation est particulièrement bien soulignée par les médiateurs de quartier:

"L'un et l'autre: une médiation peut commencer en séparé, et puis finir en direct ou indirect, on se rend compte que ça.... Les deux aspects sont possibles" (F-inactive-quartier-6)



ou encore

"Plutôt séparées, mais ce n'est pas un choix théologique mais que c'est, de fait, comme cela que cela se passe" (H-retraité-quartier-11).

La médiation directe s'impose souvent aux médiateurs en raison du refus de la rencontre par l'une des parties, comme les organismes privés ou publics qui privilégient l'écrit dans la gestion des conflits:

"On a des médiations aussi avec des organismes ou avec..., enfin des particuliers avec leur régie, avec les HLM, donc, là, les régies ne se déplacent pas, donc ça se fait par courrier, par téléphone. Les choses s'arrangent comme ça, et il n'y a pas de face à face. Quand ce sont deux particuliers, si la partie adverse est d'accord, ce qui n'est pas toujours le cas ce sont des courriers, quelques fois ça peut suffire à régler le problème. On fait ce qu'on peut, on ne peut pas forcer les gens à venir. Et s'ils viennent effectivement, là, c'est du face à face" (F-professeur-quartier-32)

A partir de l'analyse des dossiers, nous avons cherché à déterminer quel était dans la pratique la part de la médiation directe et indirecte et pour les deux instances de médiation étudiées et c'est la médiation indirecte qui est la plus utilisée avec 76,8% des cas.

Tableau 13
Types de médiation

Type de médiation	quartier
médiation directe	23,2
médiation indirecte	76,8
autres	-
total%	100
total N	125

Ce sont surtout les conflits interpersonnels comme les problèmes entre personnes (42,9%), c'est-à-dire les litiges relatifs à des agressions verbales ou physiques qui font l'objet d'une médiation directe. Ces résultats sont conformes à une certaine idée de la médiation qui repose avant tout sur l'organisation d'un échange réparateur sur la base d'un face à face, entre deux personnes en conflit. Il en est de même des problèmes de bruit (27,3%), ou encore les litiges relatifs à la propriété immobilière (24,2%) comme les problèmes de mitoyenneté. En revanche, pour les problèmes mobiliers (10,7%) c'est-à-dire les problèmes de crédit, de vente... ou encore les problèmes sociaux et administratifs, qui opposent souvent des particuliers à des professionnels, la médiation indirecte s'impose en raison du refus de ces institutions de se déplacer et de leur mode de gestion des conflits par l'écrit (Bonafé-Schmitt *et al.*, 1992).

Tableau 14
Types de médiation en matière de médiation de quartier

Type de médiation	problèmes bruits	problèmes mobilier	problèmes immobilier	problèmes sociaux	problèmes personnes
médiation directe	27,0	10,7	24,2	-	42,1
médiation indirecte	73,0	89,3	75,8	100	57,9
autres	-	-	-	-	-
total%	100	100	100	100	100
total N	37	28	33	7	19



III- Nature des affaires et temporalité de la médiation

En France, il n'existe aucune recherche véritable sur le contentieux et sur les résultats des médiations et les seules informations dont on dispose, ce sont celles tirées des bilans d'activité des instances de médiation. Or, il est difficile de cerner la nature du contentieux traité par ces instances ainsi que les résultats des médiations car lorsqu'elles élaborent leur bilan d'activité, elles utilisent leurs propres catégories, ce qui rend impossible toute comparaison.

Il en est de même de la temporalité de la médiation ou peu de recherches ont été consacrées à cette question. Pourtant la notion de temps représente un des éléments constitutifs du processus de médiation que ce soit dans la durée des rencontres ou dans le nombre de sessions à organiser pour parvenir à trouver une solution. La temporalité de la médiation est souvent confondue avec une forme de "justice expéditive" devant se terminer dans un délai de six mois comme le prévoit la législation en vigueur en matière de médiation judiciaire[3]. A la différence de la temporalité judiciaire, celle de la médiation est directement tributaire de la volonté des parties, de leur capacité à résoudre leur conflit, ce qui explique la grande variation des délais.

1- La nature des affaires traitées en médiation

Définir la nature du contentieux pris en charge par les médiateurs de quartier relève du tour de force en raison de la diversité des affaires traitées. A la différence des médiations familiale et du travail qui gèrent un contentieux spécialisé, les médiateurs de quartier prennent en charge une diversité d'affaires qui relève de ce que nous avons appelé le "contentieux du quotidien". Comme son nom l'indique, ce contentieux est lié aux problèmes de la vie quotidienne: problèmes de voisinage, de consommation, locatifs, administratifs...

Pour analyser ce type de contentieux, nous avons dû élaborer nos propres catégories pour pouvoir analyser la diversité du contentieux traité par ces instances de médiation de quartier. Dans la perspective de procéder à des comparaisons avec les instances judiciaires, nous avons pris en compte la nomenclature des affaires établie par le ministère de la Justice. Ce travail de catégorisation nous a amené à créer cinq catégories:

- les conflits liés au bruit: il s'agit des nuisances sonores provoquées par les animaux, les personnes, mais aussi les activités industrielles et commerciales...
- les conflits liés à la propriété mobilière: sous cette rubrique nous avons regroupé les problèmes relatifs à l'exécution de contrat, de vente, d'achat, d'assurance,...
- les conflits liés à la propriété immobilière: ce sont tous les problèmes de paiement de charge de copropriété, de loyers... mais aussi les problèmes de mitoyenneté, de dégradations de biens immobiliers...
- les conflits de nature sociale ou administrative: il s'agit des problèmes relatifs à la rupture de contrat de travail, au paiement de prestations sociales, des impôts...
- les conflits liés à la personne: cette rubrique regroupe les questions relatives à l'exercice de l'autorité parentale, les obligations nées du divorce et de la séparation, mais aussi toutes les formes de violence à la personne (verbale, physique...).



C'est en partant de ces catégories que nous avons analysé le contentieux pris en charge par les médiateurs de Lyon et Saint Priest. Il ressort de cette étude comparée que derrière une apparente similitude de traitement des conflits liés à la vie quotidienne se cache de profondes différences dans la nature des affaires traitées. Ainsi, le contentieux des médiateurs de Saint Priest est dominé par les conflits liés au bruit (42,3%) c'est dire essentiellement des conflits de voisinage, alors que pour leurs homologues de Lyon, ce sont les conflits liés à la propriété mobilière (36,1%) qui arrivent en tête: problèmes de dettes, d'exécution de contrats...; En seconde position, on retrouve pour les deux instances de médiation, les conflits liés à la propriété immobilière avec des pourcentages de 21,3% pour Lyon et de 21,1% pour Saint Priest: problème de mitoyenneté, de paiement de loyers... Les conflits entre personnes arrivent en troisième position, avec 21,3% pour les médiateurs de Lyon et 17,6% pour ceux de Saint Priest: problèmes de violence verbales et physiques, droit de visite des enfants...

Tableau 15
Répartition selon la nature du conflit

Nature du conflit	Lyon	Saint Priest
conflit/bruit	9,3	42,3
conflit/propriété mobilière	36,1	14,8
conflit/propriété immobilière	21,3	21,1
conflit/sociaux, administratifs	12,0	4,2
conflit/personnes	21,3	17,6
total%	100	100
total N	108	142

Pour affiner notre connaissance du contentieux traité par les médiateurs de quartier, nous avons subdivisé les cinq grandes catégories génériques que nous avons créées en sous-catégories. Ce travail de subdivision nous a amené à constater qu'au sein de chacune des catégories, il existait d'importantes différences dans la nature des affaires traitées par les médiateurs de Lyon et de Saint Priest.

- les conflits liés au bruit:

Au sein de cette catégorie ce sont les nuisances sonores produites par les personnes qui arrivent en première position avec 23,4% du total des affaires pour Saint Priest et 4,5% pour Lyon. Ce sont essentiellement "les cris stridents d'enfants", "les pleurs de bébé", "l'utilisation de patins à roulette dans d'appartement", "les bruits de talons le soir très tard", "les jets de balles avec le chat"...

En seconde position, on trouve les nuisances causées par l'utilisation d'équipements ou d'appareils domestiques, comme "les bruits de machine à laver", sans oublier la sacro-sainte "perceuse"; mais aussi la chaîne Hi-Fi pour écouter de la "musique techno à fond à des heures impossibles", "le bruit de l'aspirateur passé à midi quand on mange", "la chasse d'eau qui fait un bruit de turbine à 5h du matin", "le trimbalement incessant de chaises", "les bruits de piano"...



Les animaux domestiques sont aussi des sources de nuisances et arrivent en troisième position avec les "abolements de chiens pendant les déplacements à l'école", "le jappement de chien dans l'allée"...

Enfin, les activités industrielles et commerciales provoquent aussi des nuisances sonores comme "le bruit des compresseurs des camions frigorifiques"...

Ce catalogue à la Prévert de bruits divers tend à démontrer que la notion de bruit est très subjective et constitue, comme l'ont démontré de nombreuses études, une des premières préoccupations des français. Cette subjectivité, cette plus grande sensibilité au bruit par certaines personnes comme les retraités qui "sont à l'écoute des bruits" ne doit pas occulter des problèmes plus structurels comme le manque d'insonorisation de ces grands ensembles construits à la fin des années soixante.

- les conflits liés à la propriété mobilière:

C'est la principale rubrique de conflits pour les médiateurs de Lyon avec 36,1% d'affaires. Ce pourcentage important s'explique par le lien étroit existant entre les médiateurs et la Boutique de Droit de la Croix Rousse qui renvoie les affaires de consommation pouvant faire l'objet d'une médiation.

Il s'agit le plus souvent de problèmes classiques de consommation opposant un particulier à un professionnel de la vente comme "la contestation du prix d'achat d'un véhicule aux enchères car il se révèle être accidenté", "la demande de remboursement d'un objet commandé par VPC (Vente par correspondance) et non livré". Les relations avec les assurances donnent aussi lieu à des conflits comme "la contestation du montant de remboursement par l'assurance à la suite d'une inondation".

L'activité des professions libérales donne lieu aussi à des litiges comme le prix de leurs prestations: "remise en cause du prix d'un acte d'huissier relatif au constat d'une mauvaise réparation faite sur une porte de garage par un artisan".

Tous les conflits ne concernent pas les professionnels, il existe aussi des litiges entre particuliers que ce soit dans le domaine financier: "refus de remboursement de prêt d'argent entre deux amis", "de refus de paiement de dommages-intérêts à la suite d'une condamnation de justice". Les ventes entre particuliers donnent lieu aussi à des conflits: "problème de lecture d'un magnétoscope"...

- les conflits liés à la propriété immobilière:

Ce sont surtout les questions de mitoyenneté qui donnent lieu à des conflits et ce type de conflit représente 9,2% de l'activité des médiateurs de Saint Priest. Ce type de conflictualité est très diverse, elle concerne aussi bien "le problème de la construction d'une véranda sur le mur mitoyen sans permis de construire", que "le refus de raccordement à l'eau dans une impasse", sans oublier les droits de passage: "refus d'un droit de passage dans une impasse",



"le stationnement abusif de véhicules"; les problèmes d'entretien de parties mitoyennes suscitent aussi des conflits entre voisins: "dégradation du crépi sur mur mitoyen"...

Pour les médiateurs de Lyon, ce sont les questions locatives qui arrivent en première position avec les litiges liés à "la restitution de caution" (5,5%), le paiement des loyers et charges (4,5%): "non règlement de loyers dans le cas d'une sous location".

La question des réparations locatives représente aussi une part importante du contentieux pour les médiateurs de Saint Priest (5,7%): "création de bouches d'aération dans la salle de bain", "recherche de fuite dans les WC", "réfection de murs en raison de l'humidité"...

Les dégradations causées aux biens suscitent de nombreux litiges que ce soit entre particuliers("dégradation du grillage par les enfants en jouant au ballon", "bris de vitre") ou avec des professionnels ("dégradation de la clôture par un camion")...

Enfin, un certain nombre de problèmes liés à la propriété immobilière suscite des demandes d'intervention des médiateurs, comme le "trop versé pour construction de maison"...

- les conflits liés à la personne:

Ce type de conflits constitue en ordre d'importance, le troisième secteur d'activité des médiateurs de quartier. La part importante de litiges relative à l'exercice de l'autorité parentale que traite les médiateurs de Lyon (9,1%) pose un problème de délimitation entre les activités de médiateurs de quartier et ceux de la famille. Ce pourcentage important s'explique essentiellement par la présence parmi les médiateurs de Lyon d'une ancienne avocate qui se charge plus particulièrement de gérer ce type d'affaire; alors qu'à Saint Priest ce type de contentieux est renvoyé sur des structures de médiation familiale. Il s'agit essentiellement de conflits liés à l'exercice du droit de visite à la suite de la rupture de concubinage ("refus de mon ex-concubine que je vois mon enfant"). Ce recours aux médiateurs de quartier s'explique aussi par la gratuité de leurs services alors que la plupart des médiateurs familiaux font payer leur prestation.

Pour les médiateurs de Saint Priest, ce sont les problèmes de violences qui constituent le poste le plus important, que ce soit les violences verbales (7,8%) ou physiques (4,3%). Cette sur-représentation de la rubrique "violences" par rapport à Lyon, s'explique par les bonnes relations qui existent entre les médiateurs et le commissariat qui renvoie les affaires mentionnées en "main courante" pouvant faire l'objet d'une médiation.

C'est dans les conflits de voisinage que l'on retrouve le plus grand nombre de violences verbales sous la forme d'insultes mais les relations familiales ne sont pas indemnes de ce phénomène: "un beau-père insulte sa belle-fille et son mari ne dit rien". Parfois, le conflit s'envenime et les voisins en viennent aux mains: "coups de poing échangés à propos d'une place de stationnement", "bagarre entre deux voisins à la suite de remarques faites à un enfant"...



La rupture de vie en commun est aussi source de conflits, notamment dans le cas de concubinage, où l'une des parties refuse de rendre des biens qui appartiennent à l'autre: "refus de rendre une télévision et un magnétoscope".

Les médiateurs sont aussi sollicités par des personnes qui ont des troubles psychiatriques comme dans ce cas où une personne se plaignait "d'envoûtement à la suite de la remise de quelque chose dans son café". Ces cas sont assez rares mais ils témoignent de ce rôle de socialisation des médiateurs qui peuvent orienter ces personnes sur des structures de soins.

- les conflits de nature sociale ou administrative:

Ce sont les médiateurs de Lyon qui sont le plus sollicités pour des conflits liés aux relations de travail (8,2%) pour des problèmes assez divers comme le "le non paiement du salaire d'une garde d'enfant" ou encore "des problèmes de harcèlement moral pour pousser à la démission". Les conflits concernent le plus souvent des employeurs individuels ou des petits commerces où il n'existe pas de structures de représentation du personnel et la médiation peut être un mode approprié pour régler le problème avant d'intenter une action devant le conseil de prud'homme.

Les relations des usagers avec les administrations publiques ou parapubliques donnent lieu aussi à de nombreux conflits. Parmi ces dernières on peut citer les services fiscaux pour le paiement des impôts et taxes: "menace de saisie à la suite de contestation de paiement de la redevance télévision"; ou encore les services municipaux: "refus de donner un acte de naissance à la suite de la perte de papier pour toucher les ASSÉDIC". Pour le traitement de ces problèmes administratifs, les médiateurs de quartier ont pour ligne de conduite de les prendre en charge et ce n'est qu'en cas de non réponse ou d'échec de leur démarche qu'ils orientent les usagers vers les délégués départementaux du Médiateur de la République.



Tableau 16
Répartition des affaires selon la nature des conflits

Nature des conflits	Lyon	Saint Priest
1-conflits/bruits		
-domestiques	3,6	9,9
-animaux	-	6,4
-personnes	4,5	23,4
-activité industrielles/commerciales	-	0,7
-autres	0,9	0,7
2-conflits/propriété mobilière		
-dettes/prêts	17,3	4,3
-assurances	5,5	2,1
-ventes	5,5	1,4
autres	6,4	2,1
3-conflits/propriété immobilière		
-paiement de charges de copropriété	1,8	-
-paiement loyers/charges	4,5	1,4
-restitution de caution	5,5	1,4
-entretien des parties privées/communes	0,9	0,7
-travaux à effectuer	2,7	5,7
-problème de mitoyenneté	-	9,2
-dégradations	1,8	2,1
-autres	6,4	5,0
4-conflits/sociaux et administratifs		
-relations de travail	8,2	2,1
-sécurité sociale	0,9	0,7
-services fiscaux	-	0,7
-autres	3,6	-
4-conflits/personnes		
-autorité parentale	9,1	-
-obligation alimentaire	0,9	-
-divorce/séparation	0,9	2,8
-succession	1,8	0,7
-violence familiale	0,9	0,7
-violences verbales	1,8	7,8
violences physiques	0,9	4,3
autres	2,7	2,8
total%	100	100
total N	110	141

Pour procéder à une comparaison du contentieux pris en charge par les médiateurs avec celui des juridictions, nous avons repris les rubriques de la nomenclature du ministère de la Justice. Mais ces résultats doivent être pris avec prudence car nous avons rencontré des problèmes pour classer certains types de conflit comme les conflits de voisinage liés au bruit. Selon ce type de classement, il apparaît que le contentieux traité par les médiateurs de Lyon relève à plus de 50% du droit des contrats alors que celui de leurs homologues de Saint Priest concerne essentiellement la responsabilité.



Tableau 17
Répartition des affaires selon la nomenclature civile

	Lyon	Saint Priest
droit des personnes	9,7	2,5
droit de la famille	5,8	2,5
droit des affaires	-	-
droit des contrats	53,4	19,3
responsabilité	15,5	54,6
biens-propriété littéraire	1,9	16,0
relations de travail-protection sociale	9,7	2,5
relations avec les personnes publiques	3,9	2,5
total%	100	100
total N	103	119

Nous avons eu des difficultés pour classer ces conflits du quotidien selon les deux grandes catégories du civil et du pénal. Pour ce type de conflit, les frontières du civil et du pénal ne sont pas nettes ce qui explique nos difficultés pour déterminer la qualification civile et pénale de certains actes. La détermination de ces qualifications relève d'un certain subjectivisme et c'est pour éviter de tomber dans la tendance actuelle à la pénalisation des relations sociales que nous avons retenu une conception restrictive de la nature pénale des actes incriminés. Les atteintes à la personne concernent surtout les problèmes de violences verbales comme les insultes ou physiques qui ont fait l'objet d'une mention en "main courante" à la police.

Tableau 18
Répartition des affaires selon la nomenclature pénale

Nature des infractions	Lyon	Saint Priest
1-atteintes à la personne	50,0	95,0
2-atteintes aux biens	16,7	5,0
3-infractions à l'ordre public	-	-
4- infractions à l'ordre économique	-	-
5-infractions à la santé publique et environnement	-	-
6-infractions à la circulation	16,7	-
7-autres infractions	-	-
8-autres	-	-
total%	100	100
total N	6	20

Cette qualification de contentieux du quotidien s'explique aussi par le faible montant des sommes en jeu puisque 74,5% des affaires de Saint Priest et 43,2% de Lyon sont inférieures à 5000 francs (760€). Il s'agit d'affaires qui, le plus souvent, ne font pas l'objet d'une action en justice, en raison de leur faible montant et de la méconnaissance par les justiciables des procédures simplifiées[4].



Tableau 19
Répartition des affaires selon le montant de la demande

	Lyon	Saint Priest
moins de 1000F (moins de 152,6 €)	18,2	28,6
de 1000 à 4999F (de 152,6 à 763,2 €)	25,0	45,9
de 5000 à 9999F (763,2 à 1526,5 €)	13,6	-
10 000 à 19 999F (1526,5 à 3053,2 €)	9,1	14,3
20 000 à 39 999F (3053,2 à 6106,7 €)	13,6	14,3
40 000 à 59 999F (6106,7 à 9160,1 €)	4,5	-
60 000 à 79 999F (9160,1 à 52399,3 €)	6,8	-
80 000 et plus (52 399 € et plus)	9,1	-
total%	100	100
total N	44	14

2- La temporalité des médiations

La médiation de quartier est souvent présentée comme une forme de justice de proximité dans la mesure où les médiateurs sont issus des quartiers et qu'ils gèrent des conflits du quotidien opposant des habitants entre eux ou ces derniers à des professionnels ou des institutions de la ville.

Cette proximité influe sur la temporalité du processus de la médiation dans la mesure où les médiateurs sont saisis directement par l'une des parties, ce qui explique qu'une majorité de médiations (57,7%) intervient dans un délai inférieur à 30 jours. En raison du faible nombre d'accords, nous avons regroupé l'ensemble du contentieux des médiateurs de Lyon et de Saint Priest, mais il n'existait pas de différences significatives entre les deux instances en ce qui concerne la durée du processus de médiation.

Seul un quart des accords interviendrait dans un délai supérieur à 60 jours ce qui tend à démontrer que la médiation est un mode rapide de règlement des affaires. Cette rapidité s'explique à la fois par la possibilité offerte aux parties de saisir directement les médiateurs, sans aucune formalité, mais aussi par la disponibilité et la proximité de ceux-ci. Cette saisine rapide des médiateurs permet aussi de gérer le conflit dans sa phase initiale ce qui facilite son règlement dans la mesure où les positions ne sont pas encore figées.

Tableau 20
Durée entre date de saisine et date d'accord en médiation de quartier

	%
0 à 30 jours	57,7
31 à 60 jours	18,0
61 à 90 jours	10,2
91 à 180 jours	11,5
plus de 180 jours	2,6
total%	100
total N	78

Quelle que soit son issue, la médiation ne représente pas un facteur d'allongement des procédures puisque dans 43,7% des cas la date de classement de l'affaire intervient dans un délai inférieur à 30 jours et dans 73,2% dans les 60 jours. Ces délais relativement courts ne



mettent nullement en cause les droits des parties, notamment en matière de prescription des actions judiciaires.

Tableau 21
Durée entre date de saisine et date de classement en médiation de quartier

	%
0 à 30 jours	43,7
31 à 60 jours	29,5
61 à 90 jours	10,3
91 à 180 jours	8,9
plus de 180 jours	7,6
total%	100
total N	224

IV- Les résultats des médiations

Comment analyser les résultats des médiations? Est-ce qu'il faut s'en tenir simplement à ceux intervenus au cours de la rencontre de médiation ou bien prendre aussi en considération d'autres données? Nous avons fait le choix de ne pas nous en tenir aux seuls résultats des rencontres de médiation mais de prendre en compte toutes les décisions prises au cours du processus de médiation. Ce choix résulte de notre conception de la médiation qui est avant tout un processus communicationnel, ce qui explique que nous ayons pris en compte aussi bien les médiations directes qu'indirectes. Pour rendre compte de l'ensemble de l'activité des médiateurs de quartier, nous avons pris en compte aussi les résultats intervenus avant la rencontre de médiation en créant une catégorie particulière: "accord avant rencontre de médiation"

Sur un plan méthodologique, nous rappelons que les résultats présentés sont plus des tendances que des "vérités scientifiques" dans la mesure où nous avons travaillé sur des échantillons d'affaires trop restreints en raison du faible nombre d'affaires traitées par ces instances de médiation. Ces résultats ne peuvent pas être aussi extrapolés car ils sont tirés de monographies marquées par un contexte particulier.

1- L'issue des médiations

L'analyse des résultats montre que la médiation de quartier se caractérise par un nombre important de médiations indirectes ce qui n'est pas sans influence sur la nature des résultats enregistrés. La prise en compte des médiations indirectes est, comme nous l'avons déjà souligné, un sujet de débat mais nous avons préféré les prendre en compte car elle reflète une spécificité de ce mode de gestion des conflits. Nous avons rencontré le même problème en matière de médiation pénale où les médiations indirectes représentaient plus de 50% du total (Bonafé-Schmitt, 1998).

Si l'on prend en considération les médiations directes et indirectes, le taux de réussite est de l'ordre de 69,4% pour Saint Priest et de 52% pour Lyon. A ces résultats, il conviendrait d'ajouter ce que nous avons appelé les accords intervenus avant la rencontre de médiation, pour appréhender l'efficacité réelle de ce processus de gestion des conflits[5]. Si l'on tient



compte de ces résultats, les taux de réussite passe de 69,4 à 78,8% pour Saint Priest et de 52 à 62% pour Lyon.

Tableau 22
Résultats de la médiation en médiation de quartier

résultat de la médiation	Lyon	Saint Priest
accord avant rencontre	10,0	9,4
accord lors de la rencontre	52,0	69,4
non accord	38,0	21,2
total%	100	100
total N	50	85

Pour l'analyse des taux de réussite de la médiation, nous n'avons retenu que les cas où les deux parties avaient accepté le principe de la médiation. Mais dans les faits, si l'on prend en considération les refus de médiation, on constate que le taux de réussite ne porte que sur la moitié des affaires traitées par les instances de médiation. Si l'on calcule le taux de réussite par rapport au nombre de médiations proposées par les médiateurs, le taux effectif n'est que de 36,1% pour Lyon et 51,9% pour Saint Priest.

La rubrique "autres" regroupe les affaires qui ne pouvaient pas faire l'objet d'une médiation et portaient essentiellement sur des demandes d'information juridique.

Tableau 23
Résultats de la médiation en médiation de quartier

Acceptation de la médiation	Lyon	Saint Priest
acceptation de la médiation	44,7	57,9
refus de la médiation	32,1	30,3
autres	23,2	11,7
total%	100	100
total N	112	145

Nous avons analysé ces modes de règlement des conflits intervenant avant la rencontre de médiation pour en cerner leur réalité. Une bonne part des conflits se règle dès réception de la lettre des médiateurs par le mis en cause ce qui démontre, à contrario, le pouvoir institutionnel des médiateurs. C'est notamment le cas dans les affaires de bruit, où le mis en cause cesse les nuisances, mais se refuse de répondre aux médiateurs. Parfois, les médiateurs ne jouent qu'un rôle de facilitateur, ce sont des formes de "médiation-facilitations" c'est-à-dire qu'il n'y a pas de conflit, mais un problème de communication:

"Les gens ne se comprennent pas. Quelques fois, c'est parce qu'il y a un faux problème, donc le problème, il n'existe pas ou il n'existe que dans un point de vue. Par exemple, on a écrit parce que le locataire ne recevait pas les quittances de loyer de son propriétaire. On lui a écrit, et il nous a téléphoné en disant: " ça y est, la lettre a suffi, maintenant, il m'envoie toutes les quittances de loyer". Donc, on peut considérer que c'était pratiquement réussi comme médiation" (H-technicien-quartier-22)



Dans un autre cas, les médiateurs ont réussi à débloquent la situation à partir d'un échange téléphonique avec le mis en cause, alors que celui-ci avait indiqué qu'il refusait le principe de la médiation:

"Dernièrement, j'ai eu une médiation familiale. La dame se plaignait que son ex mari avait gardé les papiers de son véhicule et ne voulait pas les lui donner malgré les avertissements de son avocat. Nous avons reçu cette dame et nous avons envoyé une première invitation à son ex mari à venir en médiation puis une deuxième et ça n'a pas bougé. Alors je l'ai appelé au téléphone. Je me suis présenté et je lui ai demandé s'il avait reçu les courriers que je lui avais envoyés: "oui, oui, mais je ne vois aucune raison de vous rencontrer"... Et après avoir discuté 4 à 5 minutes, il me confirme qu'il ne veut pas nous rencontrer. Alors je lui ai dit "excusez-moi, au revoir, merci" et j'ai raccroché. Alors, j'en ai déduit qu'il ne voulait pas envoyer les papiers du véhicule et qu'il voulait vraiment l'embêter. Finalement, deux jours après, la dame nous a rappelés pour nous remercier, que son mari lui avait envoyé les papiers. Alors que ça durait depuis plus d'un an, sur un simple coup de téléphone le but est atteint, le résultat est là. Cela fait partie des démarches que nous avons mises en place et supervisées par JP" (H-retraité-quartier-8).

Dans un certain nombre de cas le conflit se règle aussi par un contact direct entre les parties à la suite de l'envoi du courrier par les médiateurs. Une simple lettre a permis aux parties de renouer une négociation interrompue surtout dans les cas où les parties ne veulent pas perdre la face en faisant le premier pas pour reprendre les discussions. Dans ce type d'affaire, l'intervention symbolique des médiateurs à travers un courrier, a permis de débloquent la situation.

Tableau 24
Type de règlement avant la rencontre de médiation

issue de la médiation	Lyon	Saint Priest
règlement à réception lettre	60	37,5
problème réglé directement par les parties	20	37,5
autres	20	25,0
total%	100	100
total N	5	8

Dans une recherche antérieure sur la médiation pénale nous avons montré que les femmes avaient de meilleurs résultats en médiation que les hommes et il semblerait que ce constat se vérifierait en matière de médiation de quartier (Bonafé-Schmitt, 1998). Mais les résultats ne sont pas assez significatifs pour que nous puissions confirmer ce constat en matière de médiation de quartier.

Tableau 25
Résultats de la médiation selon le sexe des médiateurs en médiation sociale

résultat de la médiation	Femme/ Femme	Femme/ Homme	Homme/ Homme	Autres
accord avant rencontre	8,3	7,3	20,0	66,7
accord lors de la rencontre	67,9	58,5	40,0	33,3
non accord	23,8	34,1	40,0	-
total%	100	100	100	100
total N	84	41	5	3

En matière de conflit, c'est dans le cadre des litiges liés au bruit et relatifs aux problèmes sociaux et administratifs que les médiateurs enregistrent leurs meilleurs résultats.



Tableau 26
Résultats de la médiation selon la nature du conflit en médiation sociale

résultat de la médiation	problème bruit	problème mobilier	problème immobilier	problème sociaux	problème personne
accord avant rencontre	11,9	9,7	3,0	25,0	5,0
accord lors de la rencontre	71,4	58,1	57,6	62,5	65,0
non accord	16,7	32,3	39,4	12,5	30,0
total%	100	100	100	100	100
total N	42	31	33	8	20

2- Le formalisme des accords de médiation

La médiation est souvent présentée comme un processus informel de règlement des conflits, mais cela ne veut pas dire que celui-ci est exempt de tout formalisme. Ainsi, les résultats de la médiation peuvent être consignés dans un acte formel comme la rédaction d'un accord de médiation lorsque les parties parviennent à s'entendre ou d'un rapport de fin de mission en cas d'échec des discussions.

- La forme de l'accord de médiation

L'analyse des dossiers, montre que tous les accords de médiation ne font pas l'objet d'un écrit et que certains demeurent au stade de l'oralité c'est-à-dire se limitent à la consignation des engagements oraux des parties. La rédaction ou non d'un accord semblerait être un élément discriminant entre médiateurs de quartier et médiateurs familiaux ou du travail, ces derniers rédigeant le plus souvent un accord écrit (Bonafé-Schmitt, Robert, 2001). Cette différence de pratique s'explique essentiellement par le type d'affaire traité: médiateurs familiaux ou du travail prennent en charge des médiations judiciaires qui nécessitent le plus souvent la rédaction d'un écrit en vue de son homologation par le juge.

Parmi les médiateurs de quartier, il existe des différences notables entre les sites: ceux de Lyon rédigent deux fois plus d'accords écrits que leurs homologues de Saint Priest. Cette différence s'explique essentiellement par la nature des affaires traitées. Les premiers prennent en charge, surtout, des affaires, opposant des particuliers à des professionnels dans le cadre de médiation indirecte, ce qui explique cette plus grande part des accords écrits.

Tableau 27
Forme de l'accord

issue de la médiation	Lyon	Saint Priest
écrit	42,3	20,3
oral	57,7	79,7
total%	100	100
total N	26	59

Qui rédige l'accord? Dans la pratique, ce sont les médiateurs de quartier qui tiennent souvent la plume et aident les parties à trouver les "bons mots" pour coucher l'accord sur le papier:

*"C'est nous qui le rédigeons mais avec l'aide des parties. C'est nous qui trouvons les mots"
(F-juriste-quartier-3).*



La rédaction de cet accord obéit à un certain formalisme pour respecter les droits des parties, comme la rédaction en double exemplaire:

"Les médiateurs rédigent mais avec l'accord des parties. Les deux parties signent, on leur en donne à chacun un exemplaire, et on en garde un" (F-retraîtée-quartier-10).

Il existe aussi une certaine homogénéité en matière de rédaction pour les médiateurs familiaux de Paris et les médiateurs de quartier de Lyon et de Saint Priest, en raison d'un travail en commun au sein d'une même organisation. Ils utilisent tous les documents élaborés par ces organismes ou issues des formations qu'ils ont suivies ce qui a eu pour effet de contribuer à construire une culture commune en matière de rédaction des accords et à une forme de standardisation du contenu des accords:

"ACCORD DE MEDIATION

Cet accord entre (Nom prénom) et (Nom prénom)

Participant à la réunion de médiation du..., nous sommes d'accord avec les clauses citées ci-dessous qui constituent une résolution équitable de notre litige.

En conséquence, nous sommes d'accord pour être liés par les clauses suivantes:

Les parties sont d'accord pour reprendre contact avec l'Association de Médiation, dans le cas où surviendraient des difficultés dans l'application de l'accord ou pour tout autre évènement lié à celui-ci."

(Accord-type des instances de médiation de Lyon et Saint Priest)

- L'absence d'accord de médiation

Dans notre analyse des dossiers, nous avons accordé une attention particulière à l'analyse de la cause des échecs des médiations car celle-ci fait partie intégrante du processus de médiation. La médiation est un processus volontaire et les parties peuvent à tout moment mettre fin à leur participation et il importait donc de connaître les causes de ces refus. Mais, cette étude n'a pas été facile à mener car les médiateurs n'indiquent pas toujours dans les dossiers, les motifs de ces arrêts de médiation.

Pour les deux instances de médiation de quartier étudiées, c'est surtout l'échec des discussions entre les parties qui représente la principale cause des arrêts de médiation sur les deux sites étudiés. Ensuite, ce sont les demandeurs qui sont les principaux responsables de ces non-médiations en raison de leur volonté de mettre fin au processus qu'ils ont initié.

**Tableau 28
Nature des causes de non médiation**

nature des causes	Lyon	Saint Priest
échec des négociations	63,2	57,9
arrêt de la médiation par le demandeur	26,3	21,1
arrêt de la médiation par le mis en cause	-	5,3
autres	10,5	15,8
total%	100	100
total N	19	19



V- Le contenu des accords de médiations

Le développement de la médiation dans le cadre de nos sociétés complexes, juridicisées peut apparaître paradoxal dans la mesure où ce mode de gestion des conflits repose sur l'oralité et non l'écrit, l'appel à l'équité et non au droit, sur une rationalité communicationnelle et non instrumentale. La médiation appartient à ces nouveaux modes consensuels de gestion des conflits qu'un certain nombre d'auteurs regroupent sous la notion de "justice restaurative" (Zehr, 1990; Umbreit, Coates, 1992; Aertsen, Peters, 1988). Pour notre part, nous préférons dire que la médiation s'inscrit dans une logique de "justice compréhensive" dans le sens qu'il s'agit d'un mode de gestion des conflits qui met l'accent sur l'intercompréhension entre les parties, sur la mise en oeuvre d'un échange réparateur qui permet la prise en compte de la souffrance, des besoins des parties (Bonafé-Schmitt, Robert, 2001).

1- la médiation: une nouvelle source de normativité

Sur le plan normatif, on ne mesure pas encore les effets induits par le développement de la médiation, mais on peut soutenir qu'elle participe à l'évolution de nos sociétés vers un plus grand pluralisme juridique (Carbonnier, 1969, p.17). Avec le développement de la médiation on assiste à un changement de paradigme en matière de résolution des conflits qui se traduirait, en matière juridique, par le passage d'un droit imposé à un droit négocié. En fait, il serait plus juste de dire que l'évolution va se faire dans le sens d'une plus grande pluralité juridique avec la coexistence de formes de droit négocié ou imposé, mais aussi le dépassement de celles-ci à travers des formes hybrides ou intermédiaires.

On ne peut pas non plus ignorer le rôle joué par ces expériences de médiation en matière de production de règles, car elles tentent de démontrer qu'un nouvel ordonnancement social peut être construit à partir des accords négociés. Elles participent à la construction d'un "droit spontané", d'un "droit vivant", appelé à prendre une place effective dans l'édifice normatif respecté par les justiciables (Ehrlich cité par Carbonnier, 1969; Desdevises, 1981). Ce type d'institutions estompe la distinction entre normes juridiques et normes sociales (le droit étant un instrument de régulation parmi d'autres), et vise à entraîner une plus grande participation des parties à la résolution de leur affaire, en recherchant notamment une solution sur une base conciliatoire.

L'étude des accords de médiation, nous offre une bonne illustration, des limites des catégories juridiques traditionnelles, pour analyser la diversité des résultats de ce mode de gestion des conflits. Il convient donc pour évaluer la médiation de ne pas s'en tenir simplement à des critères purement juridiques et faire appel à des catégories relevant du registre communicationnel.

C'est particulièrement le cas en matière d'élaboration des accords dans la mesure où leur contenu doit refléter la nature consensuelle du processus de médiation, ce qui implique une forme de rédaction soulignant les engagements communs des parties:

"Chacun s'engage à faire une concession, c'est marqué sur notre accord de médiation" (F-inactive-quartier-4).



Beaucoup d'accords sont fondés aussi sur la notion d'équité car les médiateurs veillent à prendre en considération les demandes de chacune des parties, y compris celle du mis en cause, qui se trouve souvent en position d'accusé, alors que lui-même a des griefs à l'égard du demandeur de la médiation:

"On avait fait un accord de médiation pour une haie, ce n'est pas une haie, c'est de la glycine, donc la personne s'engageait à ne pas faire dépasser sa glycine de plus de tant de centimètres au dessus de..., et le monsieur en face, il avait un petit fils qui mettait la radio plein pot enfin la chaîne, il devait tout au moins, la mettre beaucoup moins fort. On avait mis les deux choses pour que ça paraisse un peu plus équitable" (F-retraitée-quartier-10).

A la lecture des accords, on peut constater que la médiation est porteuse d'un nouveau système normatif qui fait plus appel aux notions d'équité qu'à celles tirées du droit positif. Un des intérêts de la médiation réside dans la capacité donnée aux parties de gérer leurs rapports d'une manière différente de la législation en faisant appel aux règles d'équité, aux pratiques locales qui peuvent être assimilées en raison de leur constance comme des règles juridiques de nature coutumière (Gurvitch, 1932).

Selon la définition donnée par Dominique Manai (1993), l'équité est "*un ensemble de principes, exogènes au droit positif, qui le transcendent et lui pré-existent*" et l'on comprend tout l'intérêt que peuvent tirer les médiateurs et les parties en conflit, de la notion d'équité pour fonder leurs décisions. L'analyse des accords de médiation montre que les solutions retenues font le plus souvent appel à l'équité plutôt qu'aux règles de droit *stricto-sensu*, ou encore à l'imagination des parties avec la mise en oeuvre de nouvelles règles tirées du "monde vécu" et non de la législation existante:

"Le droit des uns et des autres, en médiation, ça n'a pas un intérêt fou. Juste, pour rappeler quelques fois, qu'il faut une espèce d'équité. C'est très variable, parce que dans les arrangements que les gens prennent entre eux, l'équité, elle est pas forcément absolue. Donc, le médiateur doit veiller à ce qu'il y ait un équilibre entre les "bonnes volontés", j'ai envie de dire, entre les résolutions, mais rappeler les droits, ça serait ridicule" (F-inactive-quartier-6).

2- la médiation vers un droit du "commun"

C'est dans le cadre des médiations de quartier que se concrétise plus particulièrement cette nouvelle normativité car les processus de médiation font plus appel à une rationalité communicationnelle que dans le cadre des médiations judiciaires. L'analyse du contenu des accords de médiation de quartier fait particulièrement bien ressortir la spécificité de cette nouvelle normativité, car ils portent essentiellement sur des "mesures symboliques" ou l'adoption de ce que nous avons appelé des "règles de comportement" (Bonafé-Schmitt, 1992).

- des règles de comportement

Dans le cas de la médiation de quartier, le processus de médiation se caractérise par une large place laissée à l'oralité et les accords de médiation n'échappent pas à cette règle ce qui explique qu'il existe peu d'écrits en la matière. La formalisation de l'accord se fait le plus souvent sous la forme d'engagements oraux qui font l'objet d'une mention dans le dossier de médiation. L'utilisation de la médiation indirecte ne favorise pas aussi la rédaction d'accords



stricto-sensu, mais tout ceci ne veut pas dire que les médiateurs ne rédigent pas d'accord de médiation.

L'analyse des accords de médiation de quartier montre que le contenu des clauses porte essentiellement sur la négociation de règles de comportement "positives" ou "négatives". Ces règles ne sont pas une "obligation de faire ou de ne pas faire" pour reprendre des catégories juridiques, car elles ne sont pas imposées mais au contraire elles sont élaborées d'une manière conjointe entre les parties en conflit (voir "La médiation sociale et pénale" in Bonafé-Schmitt *et al.*, 1999). Ces résultats tendent à démontrer que le processus de médiation, en favorisant une plus grande implication des parties dans le règlement des conflits, permet non seulement de surmonter les désaccords, mais de construire de nouvelles relations ce qui renforce d'autant le caractère normatif des décisions prises.

C'est dans les conflits de voisinage que l'on retrouve le plus grand nombre d'accords impliquant des règles de comportement "positives" c'est-à-dire que les parties s'engagent à faire des actions pour mettre fin au conflit:

*"M. D. s'engage à couper la haie à la hauteur du mur
M. L s'engage à prévenir M. D en cas de détérioration du mur de son côté" (SP-351/99).*

Dans la rédaction, les médiateurs veillent à ce que chacune des parties s'engage à quelque chose:

*"M. C s'engage à maintenir les troènes et la glycine à 2m (sauf le faîtage)
M. D. accepte la hauteur du faîtage actuel en réduisant la largeur
Le petit-fil de M. D mettra la musique moins fort" (SP-344/99).*

Dans le cas de médiation de quartier, les conflits ne portent pas que sur des problèmes de voisinage, mais concerne toute la vie quotidienne, y compris les problèmes de rupture de vie en commun pour des concubins, comme dans le cas suivant:

*"1-Nous nous engageons à nous exprimer en respectant l'autre et en s'écouter davantage
2-Concernant la visite des enfants:
M. G. peut venir chercher les enfants au domicile de Mme G.:
-le mercredi matin vers 11h30 à la sortie de l'école
-les week-ends: 1 week-end sur 2. Les prendre le samedi matin, emmenés une fois sur deux par la mère; jusqu'au dimanche soir (idem 1 coup sur deux)
3-Les problèmes financiers:
Nous décidons d'essayer de verser 4000F du compte de M. G. au compte de Mme G pour une période de 2 mois (somme modulable selon les besoins)" (L-105/99).*

En second lieu, les accords contiennent aussi des règles de comportements "négatives" c'est-à-dire que les parties s'engagent à ne pas faire certaines actions, comme par exemple proférer des insultes:

*"-M. L informera sa belle fille de ne plus proférer d'injures verbales à l'encontre de M. O
-Les deux parties ont convenu de se rencontrer afin d'en discuter si d'autres différends se présentent dans les mois à venir" (SP-238/98).*

En dehors de ces accords formels, ces "règles de comportement" qui font l'objet de simples engagements oraux, peuvent être aussi de nature très diverse, car elles portent sur les actes de la vie courante, que ce soit de nature positive comme "l'accord donné à l'enfant de jouer



du piano tous les jours de 18h à 19h sauf le dimanche et le mercredi de 15h à 16h" (SP-258/1999), "l'engagement de vivre en paix" (SP-202/1998).

Les règles de comportement consistent aussi en l'abstention de certains types d'actions, comme l'engagements à ne *"pas utiliser la perceuse et d'éviter de faire du bruit le soir"* (SP-211/98) ou encore *"P. va parler moins fort, mais il ne peut rien promettre pour son amie qui a un sale caractère"* (SP-218/98).

- des mesures de réparation

La réalisation de mesures de réparation constitue le deuxième poste en matière d'accord. Il s'agit de mesures plus classiques qui concernent essentiellement des réparations locatives: *"réfection de peintures à la suite de l'aménagement"* (SP-237-1999), *"réparations locatives faites"* (SP-216-1999), *"HLM envoie un plombier pour faire la réparation de la chasse d'eau"* (SP-192-1998).

Dans une autre affaire liée à la réfection d'un immeuble par un office HLM, un problème de chauffage s'est résolu par *"l'intervention d'un technicien pour réparer les radiateurs"* (L-54/1998).

Ces quelques exemples d'accords démontrent que les médiateurs interviennent sur des problèmes liés à la vie quotidienne et qui concernent essentiellement des problèmes entre locataires et bailleurs.

- des mesures d'indemnisation

Les accords portent aussi sur des mesures d'indemnisation, notamment dans les conflits dans le domaine de la consommation. C'est le cas d'une personne qui voulait faire placer un plancher dans une pièce de son appartement et qui a changé d'avis au profit de la pose d'une moquette: *"remboursement de lattes de bois pour un plancher au profit d'un avoir pour l'achat d'une moquette"* (L-94-1998).

Ces formes d'indemnisation concernent aussi le domaine locatif avec la restitution de caution *"Nous vous joignons pour information la copie du courrier que nous lui avons adressé le 28/9/1998 relatif à la restitution de la caution"* (L-52/1998).

Les problèmes d'indemnisation n'opposent pas simplement les particuliers à des professionnels mais aussi des personnes entre-elles. Un accord est intervenu entre deux amies à propos du remboursement d'un prêt d'argent de 2500F (380€) qui avait été fait pour aider l'une d'elles qui avait des difficultés financières. L'emprunteuse avait effectué le remboursement avec un chèque sans provision et l'affaire s'est résolue par un *"remboursement échelonné en trois fois de la somme de 2500F"* (L-44-1998).



- *une fonction de communication/facilitation*

Un certain nombre d'accords relève de ce que nous avons appelé la "médiation-communication" ou encore la "médiation-facilitation" c'est-à-dire des médiations reposant essentiellement sur une logique communicationnelle (Bonafé-Schmitt, 1992). Il s'agit d'affaire où il n'y a pas à proprement parler de conflit, mais un problème de communication entre les parties. Dans ce type d'affaire, le rôle des médiateurs se limite simplement à établir ou rétablir un dialogue entre deux parties qui n'arrivent pas à communiquer en raison d'un problème de compréhension lié à la non maîtrise de la langue française ou de l'utilisation de termes techniques ou encore des refus de communication à la suite d'altercations antérieures.

Ce type de médiation concerne le plus souvent les relations entre particuliers et des institutions publiques ou privées. C'est le cas dans cette affaire où le rôle des médiateurs s'est limité à donner "*les explications de la CRAM pour la non prise en compte de trimestres pour le calcul de la pension de retraite*" (SP-195-1998).

Les médiateurs sont aussi sollicités pour intervenir auprès de certains professionnels, comme ceux du droit, qui ne répondent pas toujours aux sollicitations de leurs clients: "*M. C. est allé voir le Notaire qui lui a donné le plan indiquant la place de parking*" (SP-235-199).

- *mesures symboliques*

L'analyse du contenu des accords fait aussi bien ressortir la spécificité de cette nouvelle normativité, lorsque les accords portent sur des "mesures symboliques" comme "les excuses" ou par des actes symboliques comme dans cette affaire de bruit entre voisins où les deux belligérants ont "*pris l'apéro ensemble*" (SP-194-1998).

Ces exemples d'accord montrent que c'est la force normative du dialogue qui permet de reconstruire un ordonnancement social qui sera respecté par les parties: "*Ayant discuté avec M. et Mme D. au sujet du bruit, ces personnes sont d'accord pour être plus modérés*" (SP-296/98).

Tableau 29
Contenu des accords en médiation sociale

contenu de l'accord	Lyon	Saint Priest
faire une action	26,9	17,2
ne pas faire une action	3,8	31,3
faire des excuses	-	1,7
donner des explications/faciliter	-	10,3
indemniser	15,4	5,2
restituer	19,2	1,7
plan de paiement	11,5	1,7
faire des travaux/réparations	11,5	25,9
autres	11,5	5,2
total%	100	100
total N	26	59



Conclusion

Dans le cadre de cette recherche-action, nous avons pu mesurer toutes les difficultés rencontrées, sur un plan méthodologique, pour évaluer le fonctionnement des projets de médiation de quartier. La médiation est un objet interdisciplinaire et l'élaboration des outils d'évaluation nécessite que l'on combine des approches à la fois sociologique, psychologique ou encore juridique, mais aussi des modes traditionnels d'analyse comme le questionnaire, l'entretien ou plus novatrice, l'intervention sociologique (Touraine, 1979). Cette approche nous a permis d'élaborer des outils d'intervention et d'évaluation, avec lesquels nous avons pu cerner, avec plus ou moins de difficultés, le fonctionnement des dispositifs de médiation de quartier et ses effets sur les relations sociales à travers l'analyse des accords.

Nous sommes conscients des limites de ces outils méthodologiques, mais ils nous ont permis de progresser sur la connaissance du phénomène de la médiation de quartier. Nous avons privilégié l'analyse du profil socioprofessionnel des parties, l'étude de la nature des conflits et des accords intervenus car à la différence des autres modes de gestion des conflits, la médiation repose sur une participation active des parties dans le processus de résolution des conflits mis en oeuvre par les médiateurs. On ne peut pas non plus ignorer le rôle joué par ces expériences de médiation en matière de production de règles, car l'analyse des accords montre qu'un nouvel ordonnancement social peut être construit à partir des accords négociés.

Ces premiers résultats, nous amènent à plaider pour le développement d'une véritable politique d'évaluation des dispositifs de médiation car un suivi sur plusieurs années de ces instances nous permettrait de vérifier si on assiste ou non à l'émergence d'un nouveau modèle de régulation sociale reposant sur une plus grande décentralisation, déprofessionnalisation, délégalisation des modes de régulation des conflits dans nos sociétés.

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt

Notes

1.- Cette communication est tirée d'une recherche intitulée "*Les médiations: logiques et pratiques sociales*", GLYSI-CNRS/Université Lumière-Lyon II-Lyon 210p, 2001. La recherche a porté sur six instances de médiation qui se décomposent de la manière suivante:

- deux instances de médiation de quartier: Saint-Priest et Lyon Presqu'île
- deux instances de médiation familiale: Paris et Lyon
- deux instances de médiation judiciaire: Grenoble et Créteil.

L'étude porte sur l'analyse de 112 affaires de l'instance de médiation de Lyon et de 146 pour celle de Saint Priest, réparties sur les années de référence de 1998-1999. En médiation familiale, nous avons étudiés 107 accords du centre de médiation de Paris réparties sur les années 1998 et 1999. A la Cour d'Appel de Grenoble, nous avons analysé l'ensemble des affaires ayant fait l'objet d'une médiation de 1998 et 1999 à la Chambre Sociale c'est-à-dire



132 dossiers. Nous avons procédé à 35 entretiens de médiateurs (Instance familiale de Paris: 5; Instance familiale de Lyon: 2; Centre de médiation de Créteil: 4; Médiateurs de la Cour d'Appel de Grenoble: 8; instance de médiation de quartier de Lyon: 8; instance de médiation de quartier de Saint Priest: 8). Nous avons réalisé aussi 24 entretiens approfondis auprès des médiateurs des différents centres de médiation.

2.- L'association AMELY a mis en place 13 instances de médiation de quartier sur le Grand Lyon et encadre plus de 100 médiateurs.

3.- Cf. Loi no95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile pénale et administrative et le décret no96-652 du 22 juillet 1996.

4.- Nous voulons parler de la déclaration au greffe, l'injonction de faire et l'injonction de payer.

5.- Sous la catégorie "accord avant la rencontre", nous avons regroupés les affaires qui ont été réglées directement par les parties avant la rencontre de médiation ou encore celles dont le trouble a cessé à la suite de l'envoi d'une lettre par les médiateurs.

Références bibliographiques

Aertsen (I), Peters (T) "Mediation for Reparation: The Victim's Perspective" *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, vol. 6/2, 1998.

Blomart (J), Timmermans (J) (coord.) Prina (F), Moij (T) *Recherche-action: devenir son propre médiateur(Belgique, France, Italie, Pays Bas)*, Université Libre de Bruxelles, Communauté Européenne (DGXXII), 1998, 108p.

Bonafé-Schmitt (J-P) "Les Boutiques de Droit: l'autre médiation", *Archives de Politique Criminelle*, no14/1992

Bonafé-Schmitt (J-P), *La médiation pénale en France et aux Etats-Unis*, Editions MSH-REDS-LGDJ, 1998, 141p

Bonafé-Schmitt (J-P), *La médiation scolaire par les élèves*, Editions ESF, 2000, 211p.

Bonafé-Schmitt (J-P), *La médiation: une justice douce*, Syros-alternatives, 1992, Paris, 279 p.

Bonafé-Schmitt (J-P), "La ou les médiations des conflits" *Migrants-Formation* no92/1993

Bonafé-Schmitt (J-P), Dahan (J), Salzer (J), Souquet (M), Vouche (J-P) *Les médiations, la médiation*, Erès-trajets, 1999, 302p.

Bonafé-Schmitt (J-P), Gerard (C), Picon (D), Porcher (P) *Les justices du quotidien: les modes formels et informels de règlement des petits litiges. Etude comparative France-USA*, Commissariat général du Plan - Ministère de l'Education nationale, 1986, 295 p

Bonafé-Schmitt (J-P), Robert (J-C) "Les médiations: logiques et pratiques sociales", GIP droit et justice, 210p + annexes, 2001.

Bonafé-Schmitt (J-P), Schmutz (N) et Bonafé-Schmitt (R) *Médiation et régulation sociale: approche comparative France-USA- Grande Bretagne*, PPSH, 1992, 189p.

Carbonnier (J), *Flexible droit*, LGDJ, 1969

Desdevises Y., "Remarques sur la place de la conciliation dans les textes récents de la procédure civile" *Dalloz Chronique*, 1981

Giddens (A) *Les conséquences de la modernité*, L'Harmattan, Paris, 1991



- Herreros (G) "L'intervention du sociologue revisitée", *Education permanente* 129/1996 p.136
- Girard (R) *La violence et le sacré*, Hachette-Pluriel, Paris, 1998
- Goffman (E) *Les rites d'interaction* Les éditions de Minuit, Paris, 1974
- Gurvitch (G) *L'idée de droit social*, Sirey, 1932
- Habermas (J) *Théorie de l'agir communicationnel*, Tome 2 Pour une critique de la raison fonctionnaliste, Fayard, Paris, 1981,
- Katuszewski, (J), Ogien (R) *Réseau total et fragments de réseaux: la formation et le développement dde réseaux sociaux d'immigrants dans les centres urbains*, Aix en Provence, CERESM, 1978
- Manai (D) "Équité" in Arnaud (A-J) (dir), *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, LGDJ, Paris, 1993
- Touraine (A) *La voix et le regard*, Le Seuil, 1979
- Umbreit (M), Coates (R) "*Victim-Offender Mediation*": *An Analysis of Programs in Four States of the US*, Citizens Council Mediation Services, School of Social Work-University of Minnesota, 1992
- Zehr H, *Changing Lenses. A New Focus for Crime and Justice*", Scottsdale, PA, Herald Press, 1990.

Notice bibliographique

Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre. "L'évaluation de l'activité de médiation de quartier", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



Les gardiens-concierges et l'ambiguïté de la médiation sociale

Gérald Bronner

Université de Nancy 2, Lastes (Laboratoire de sociologie du travail et de l'environnement social).

Résumé

La question de la déliquescence du lien social est au centre d'interrogations et de dispositions récentes des politiques de la ville. A ce titre, la profession de gardien-concierge fait un retour remarqué sur la scène urbaine car elle semble en mesure d'appliquer certaines de ces dispositions. Pourtant, ces acteurs de terrain ont quelques raisons de regarder avec suspicion cette nouvelle tâche qu'on voudrait leur imposer, celle de médiation sociale. Les réflexions qui seront menées dans cet article le seront sur la base d'une enquête importante menée auprès des gardiens-concierges sur le territoire français. Cette enquête comportait aussi bien un aspect quantitatif (plus de 2000 questionnaires furent analysés) que qualitatif (cent entretiens et cinq observations participantes d'une semaine).

Mots clés: médiation, gardien-concierge, banlieue, représentation, lien social, politique de la ville.

"Ouh là! On est entre le marteau et l'enclume... Oui c'est ça, on fait l'intermédiaire. Non c'est pas un métier comme les autres (il rit) puisqu'on a jamais les mêmes choses à faire, on est toujours coincé, on reçoit les coups, on parle aux gens aussi." Un gardien exerçant dans une SAHLM (Société anonyme d'habitations à loyer modéré)

La profession de gardien-concierge a longtemps pu donner à penser qu'elle tendait à disparaître. En effet, la concurrence que lui opposaient diverses innovations techniques (digicode, interphone...) était de nature à faire apparaître les coûts importants d'une activité qui semblait pouvoir être avantageusement remplacée. Dans le secteur privé par exemple, à partir de la Libération, et jusqu'au début des années 1990, le nombre de concierges n'a fait que s'éroder: il est passé à Paris de 60'000 en 1965, à 20'000 en 1992. L'évolution a été quelque peu différente dans le secteur du logement social - qui nous intéressera dans cet article - où, après une période d'expansion durant les années 1950-1960, les effectifs de gardiens ont diminué au cours des deux décennies suivantes, mais ont de nouveau progressé à partir du début des années 1990. C'est cette dernière progression que nous allons interroger ici[1].



Celle-ci est d'autant plus remarquable que si le secteur privé représente 85% des logements en France, il n'emploie que 50%^[2] des 150'000 à 200'000^[3] gardiens-concierges exerçant leur profession sur le territoire national. Le secteur HLM (Habitations à loyer modéré) est donc caractérisé par une concentration notable de gardiens.

D'où vient le fait que cette profession connaît aujourd'hui, dans le secteur du logement social, un retour sur le devant de la scène urbaine?

Il semblerait qu'elle soit notamment perçue comme l'une de celles capable de mettre en application sur le terrain une idée récurrente des politiques de la ville de ces dernières années, celle de *médiation sociale et de gestion de proximité*^[4].

Ce terme de médiation^[5] est plutôt polysémique, comme nous le verrons, mais il renvoie globalement à l'idée qu'il serait nécessaire de rétablir un dialogue pour retisser les liens lâches d'un tissu social supposé être en déliquescence et qui sont conçus comme les stigmates de la crise urbaine contemporaine.

Cette préoccupation pour la médiation sociale est clairement perceptible à travers les intitulés de ce qu'il est convenu d'appeler de nouvelles professions: agent local de médiation sociale (ALMS), agent de médiation, d'information et de service (AMIS), agent de médiation nocturne, médiateur de quartier, médiateur de santé, médiateur urbain, médiateur technique, médiateur éducatif...^[6]

Toutes ces appellations, bien que récentes, ne correspondent pas toujours à des fonctions nouvelles. En effet, certaines de ces fonctions déterminent des pratiques connues, mais qui étaient, il y a encore peu de temps, bénévoles; d'autres encore ne sont nouvelles qu'autant que le domaine public les a prises en charge (sous un mode marchand ou non marchand), alors qu'auparavant, elles étaient assurées dans la sphère domestique; d'autres, enfin, ne doivent leur nouveauté qu'au fait d'être nommées, car elles étaient bel et bien remplies dans un cadre professionnel, mais sans être reconnues ni clairement spécifiées.

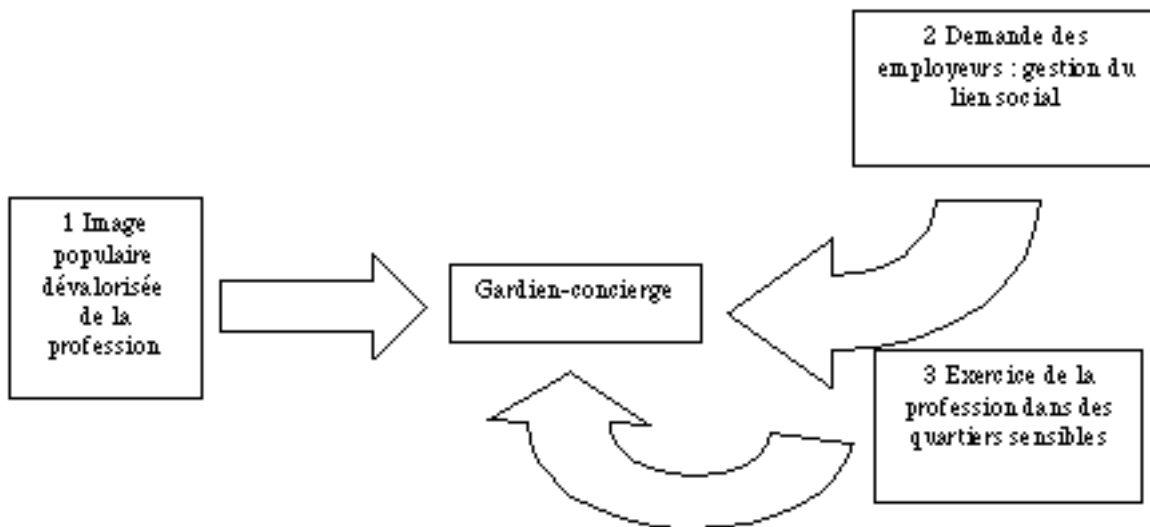
Le métier de gardien-concierge relève précisément de ce dernier registre, car, si sa genèse n'est pas récente^[7], il a été investi d'une relative modernité lorsque certains décideurs ont conçu qu'il pouvait être une des réponses possibles à la crise urbaine touchant notamment les quartiers dits sensibles.

En d'autres termes, tant pour les initiateurs des politiques de la ville que pour les bailleurs sociaux, il est apparu que l'un des acteurs possibles de cette nouvelle conception de la gestion de la crise urbaine pouvait être le gardien d'immeuble^[8].

Cependant les gardiens-concierges sont circonspects à l'égard de la tâche de médiation sociale, ils ne sont pas nécessairement disposés à interpréter tous les registres de cette nouvelle partition. Cette méfiance peut surprendre et même relever du paradoxe dans la mesure où d'une part, il pourrait s'agir pour eux d'un enjeu de valorisation sociale, et parce que, d'autre part, une majorité d'entre eux évoque, lors des entretiens menés, les aspects relationnels de leur profession comme étant les plus agréables.



Mais, nous le verrons, cette réticence s'explique par la tension entre trois pôles qui définissent une partie de l'espace social de cette profession et que figure le graphique ci-dessous.



Les gardiens-concierges ont à exercer leur profession, comme ce schéma le suggère, dans un espace social triplement conditionné. Tout d'abord, ils sont les héritiers d'une certaine image sociale dont ils veulent se défaire, celle d'un personnage haut en couleur de la vie parisienne, la concierge du 19^{ème} siècle. Ensuite, ils sont confrontés à la demande de leurs employeurs, en particulier en matière de gestion du lien social dans les cités HLM. Enfin, ils remplissent leurs tâches professionnelles dans un contexte parfois anxiogène, celui des quartiers dits "sensibles".

Les résultats qui seront présentés ici sont issus des conclusions d'une vaste enquête nationale sur la profession de gardien-concierge. Les entrées possibles étaient multiples et nous avons ici privilégié la question de la médiation, parce qu'elle situe les gardiens-concierges au carrefour d'interrogations très contemporaines comme l'insécurité, le lien social ou les mutations professionnelles.

À propos de l'enquête

Cette recherche d'ampleur nationale a duré trois années de janvier 1998 à février 2001. Elle a été réalisée auprès des gardiens-concierges des 157 sociétés anonymes d'HLM qui les emploient. Au cours de la première étape, quantitative, nous avons envoyé 5600 questionnaires, 2106 nous ont été retournés, soit 37,6%. Pendant la seconde phase, qualitative, ont été réalisés 100 entretiens non directifs avec des gardiens-concierges (80) et des responsables du personnel (20) ainsi que 5 observations participantes (dans 5 régions différentes: Lorraine; Ile-de-France; Nord-Pas-de-Calais; Provence-Alpes-Côte d'Azur; Rhône-Alpes).

Objectifs de l'étude

Cette étude répondait à plusieurs objectifs: 1/identifier diverses caractéristiques objectives



de la profession (âge moyen, diplôme possédé, sexe, etc.), 2/cerner l'évolution socio-historique du métier, 3/percevoir les changements, les modifications ou les invariabilités, les constances dans les fonctions de gardien-concierge, 4/appréhender la représentation que les gardiens-concierges se font de leur métier (par exemple à quel autre métier le comparent-ils?). La recherche avait par ailleurs pour objectif de comprendre les réactions des gardiens-concierges confrontés aux demandes des employeurs et des pouvoirs publics de déplacer leurs activités vers la régulation sociale, le travail de médiation.

Pourquoi les SAHLM?

Bien qu'elles ne représentent qu'un tiers (337) des organismes HLM, nous avons privilégié les SAHLM pour les raisons suivantes: (1) parce qu'elles gèrent un patrimoine conséquent: 1,6million sur les 3,8 millions de logements sociaux existants en France métropolitaine; (2) parce qu'elles jouent un rôle actif dans la construction neuve, leur part représentant plus de 60% des logements sociaux construits par an (Edou, 1998); (3) parce que la Fédération des SAHLM mène depuis longtemps une politique novatrice dans plusieurs domaines: la sécurité, le développement social, la gestion des ressources humaines, et tout particulièrement au niveau de la gestion de proximité et de l'évolution des fonctions de gardien. Bien souvent, les expérimentations, les innovations engagées au sein des différentes sociétés anonymes d'HLM se déploient, quelques années après, dans le reste des organismes HLM (Offices publics d'HLM -OPHLM-, Offices publics d'aménagement et de construction -OPAC).

1- Le poids du passé

Si l'on consulte le *Dictionnaire du français non conventionnel* (Cellard, Rey, 1980), il apparaît que le langage populaire a montré beaucoup d'imagination dans la création des termes dont il se sert pour désigner celles ou ceux qui exercent le métier de concierge.

En 1836, apparaît le terme de *Lourdier-dièrre*. Il signifie bien que le rôle de concierge était de garder la porte, la "lourde". En 1850, le mot *Cloporte* (au féminin) est couramment utilisé dans un sens péjoratif pour désigner la concierge. Par analogie d'habitat, la concierge, comme l'insecte, vit repliée dans un recoin sombre et humide de l'immeuble: la loge. On pense que le calembour "*clot-porte*" a été à l'origine du transfert de sens. Quelques années plus tard, Eugène Sue crée le personnage de *Pipelet*, d'où vient le terme lui aussi employé presque toujours au féminin, *Pipelette* (même lorsque l'on parle d'un homme) qui désigne une personne excessivement bavarde, occupée aux commérages et à véhiculer des rumeurs. À la fin du XIXe siècle, le mot *Pibloque* fait son apparition. Il vient de *pipelet* et d'un suffixe fourni par *probloc* (signifiant propriétaire). Cette suffixation veut jouer sur l'idée de la dureté du propriétaire et du concierge chargé par lui d'encaisser les loyers. En 1934, Louis-Ferdinand Céline utilise, dans son livre *Voyage au bout de la nuit*, le terme de *Bignole*. Celui-ci viendrait de *bigner*: regarder en dessous, espionner, épier, guetter; il évoque ainsi l'agent de sûreté, le mouchard. Il existe encore de nombreux autres termes pour nommer les concierges, comme, *Tire-cordon*, qui rappelle évidemment une de leurs tâches essentielles, ou encore *Concepige*, mot plus contemporain qui trouve son sens dans l'idée de "*piger*", surprendre. Le champ lexical qui accompagne la profession de concierge



contribue à la faire percevoir comme un cerbère, personnage peu scrupuleux et sans éthique professionnelle, "à la botte du propriétaire".

Or, l'on comprend que cette représentation sociale, fondée sur l'autorité, la délation et les rapports troubles avec les forces de l'ordre, puisse être particulièrement indésirable, en particulier lorsque le métier s'exerce dans des quartiers que 48% des gardiens interrogés dans notre enquête définissent eux-mêmes comme "sensibles". Ainsi, les gardiens sont-ils très attentifs dans leurs rapports avec la police par exemple. Si certains soulignent une certaine complémentarité: *"S'ils ont besoin d'un renseignement, je leur donne, pour ça pas de problème. Quand on les appelle, ils viennent"*, nombreux sont ceux qui prennent garde de ne pas être vus trop fréquemment en présence des agents de la paix: *"... J'évite parce que si on me voit trop avec la police. Comme l'autre fois, j'ai discuté avec eux car y'avait des voitures volées. Ils m'ont posé des questions, mais moi je sais pas à qui elles sont ces voitures. Je n'ai pas pu leur dire. Alors les jeunes, ils m'ont demandé ce qu'ils m'avaient demandé. Je leur ai dit qu'ils s'inquiétaient de certaines voitures mais que si elles n'étaient pas à eux, ils n'avaient pas à s'inquiéter. Mais c'est vrai qu'elle passe la police. Mais j'évite de trop leur parler devant les gens. C'est vrai que dans les quartiers faut quand même un petit peu éviter de leur parler. Parce que bon, les jeunes ils n'acceptent pas trop ça."*

D'une façon générale, l'"équipement" historique (Trépos, 1996) des gardiens HLM est encombrant et ne constitue pas une ressource identitaire. Contrairement à d'autres professions, comme les médecins avec Hippocrate ou les historiens avec Hérodote, les gardiens ne possèdent pas de figure tutélaire. La rhétorique professionnelle des gardiens aujourd'hui repose sur une démarcation avec le passé. Leur discours est émaillé, de ce que Goffman (1975) appelle des "désidentificateurs" afin de se désolidariser de l'image négative qui leur est habituellement attribuée.

Ainsi, les gardiens interviewés sont presque unanimes à déclarer ne pas vouloir qu'on les appelle concierge:

"Concierge, avant on disait cochère, des pipelettes, hein c'est ce qu'on disait avant, tandis que gardienne, moi je dis gardienne (...). Une concierge c'est quelqu'un qui est tout le temps en train de surveiller, de regarder ce que font les gens, des trucs comme ça. Moi, je ne sais pas, c'est mon avis. Gardienne c'est autre chose moi je dis. C'est autre chose."

"Bah ça me révolte beaucoup moi concierge ça me révolte beaucoup. Quand j'ai commencé, il y a trente ans, c'était le terme concierge et je peux vous dire que j'avais honte de mon métier, j'avais honte de moi-même, de ce mot de concierge. Je me levais à cinq heures du matin pour qu'on me voit pas tellement ça m'a gêné, tellement ça m'a rabaissé, quelque chose qui me faisait honte."

Une grande partie des responsables de Sociétés d'HLM interrogés partagent par ailleurs ce point de vue et rejettent à leur tour le terme de concierge.

Cette volonté de gommer l'image négative de la profession est un élément permettant d'éclairer la méfiance de certains professionnels pour les tâches de la médiation sociale. Car le concierge d'antan est celui qui se mêle de tout, qui sait beaucoup de choses sur la vie privée de chacun, même si 99% d'entre eux déclarent avoir plutôt de bonnes relations avec



les locataires (c'est-à-dire non conflictuelles)[9]: *"Y'a pas de copinage (...). J'évite ce genre de problèmes car après ça fait trop de jalousies. Non moi, je garde une certaine distance (...). Et ça s'arrête là, y'a pas de copinage."*

Par conséquent, la mission de médiation sociale peut être perçue par certains comme étant de nature à réactualiser certains éléments indésirables de l'imaginaire collectif s'attachant à leur profession.

2- La demande des employeurs

La grande majorité des responsables de SAHLM interrogés soulignent que la politique de recrutement des gardiens-concierges s'est modifiée lors de ces dernières années. Ce que les statistiques avaient montré dans notre introduction, les responsables des SAHLM nous le confirment en indiquant que, dans certains cas, les gardiens-concierges ont fait leur réapparition sur des sites desquels ils avaient disparu depuis dix ans. Cette réintroduction sur l'ensemble du territoire est justifiée de plusieurs façons par les gérants des sociétés.

Tout d'abord, ils rappellent que les SAHLM sont des sociétés privées (sous contrôle de la puissance publique) qui sont tenues d'équilibrer leurs comptes et, qu'à ce titre, la motivation première ne peut être que financière. Le gardien est en effet perçu comme capable d'éviter les conséquences économiques de la désaffectation d'un site, explique un responsable:

" On est là pour mettre à disposition un logement mais avoir en contrepartie un loyer et essayer qu'il y ait une vie harmonieuse dans ces collectivités-là parce que l'absence de vie harmonieuse, c'est des dégradations, c'est les départs de locataire et ça coûte cher parce qu'il faut les remplacer; donc on a envie de faire ça différemment donc c'est par intérêt... J'allais dire économique parce que en tant que SA, on vit de nos propres ressources en commun, l'intérêt économique génère un souci social..."

Cette attention au bien-être des locataires, soulignée par la moitié des responsables interrogés, est présentée ainsi, sans hypocrisie, comme motivée par l'intérêt économique:

"Permettez-moi d'avoir peut-être un manque d'humilité, mais je peux vous dire que la société a des résultats très satisfaisants. Le premier c'est zéro vacant et ça c'est assez rare. Nous avons zéro logement vacant et cette absence de vacances a plusieurs raisons que nous connaissons. C'est l'état de notre patrimoine (...). Et donc on a un patrimoine en parfait entretien. (...) Et donc les gens ont envie de rester chez nous."

Outre, l'objectif du taux de vacance faible qui permet de rentabiliser un parc immobilier, il s'agit d'en maintenir la valeur en évitant les dégradations et de permettre l'organisation de la réparation lorsque cela s'avère nécessaire:

"On ne peut pas laisser un groupe (immobilier) entouré par des locataires sans qu'il y ait quelqu'un, une présence qui informe la société mais aussi qui apporte une aide aux locataires. J'en veux pour preuve par exemple l'intervention d'une entreprise. (...). Imaginez une entreprise qui se rend sur un groupe sans qu'il y ait un responsable pour la diriger, pour avoir pris rendez-vous, pour aller chez le locataire (...). La présence du gardien est extraordinaire. Imaginez, et ça arrive quelquefois, qu'il y ait une panne de la chaufferie. Qui appellerait le chauffagiste disons? Et qui saurait s'il est intervenu? Si le



résultat de son intervention est satisfaisant? Il n'y a que le gardien. (...) Comment voulez-vous qu'à cent soixante kilomètres de la Société nous puissions intervenir efficacement? Par contre, le gardien qui est sur place pour l'entretien des chaudières, pour une pompe qui tombe en panne, pour un fusible à changer, c'est beaucoup plus économique, plus rapide et plus économique. Là voilà l'efficacité."

C'est encore cette finalité économique qui motive les responsables de Société à attendre plus des gardiens-concierges que les simples fonctions de nettoyage et de sortie des poubelles. En effet, leur discours est particulièrement insistant sur la notion de médiation sociale qui recouvre des situations assez différentes, allant de la simple courtoisie avec les locataires à la gestion des conflits. 80% des responsables de sociétés interrogés soulignent le caractère primordial du "relationnel" dans les tâches des gardiens-concierges.

C'est d'ailleurs cette préoccupation récente pour les tâches de gestion du lien social qui explique, selon ces managers, l'augmentation récente des recrutements de gardiens-concierges:

"- Quand vous dites "le métier a changé", ça veut dire...?"

- Ben le métier, ça n'est plus justement un métier de ménage, de bricolage, c'est vraiment un métier relationnel, c'est en ça qu'il a changé."

Cette profession se transforme, en prise avec les nouvelles données du tissu urbain, elle se voit donc assigner de nouvelles fonctions: *"...Je pense qu'ils peuvent canaliser, gérer certains conflits sans que cela dégénère. Je pense qu'ils peuvent contribuer à l'amélioration des rapports humains."*

Si l'objectif visé par ces gérants de sociétés est toujours la satisfaction des "clients", c'est-à-dire les locataires, les moyens pour y parvenir ne leur semblent plus relever exclusivement de la seule propreté des lieux habités: *"On leur demande de maintenir le patrimoine en bon état de propreté et de donner à nos locataires un environnement correct. Voilà, ça c'est leur mission essentielle. Pour atteindre ces objectifs, il y a les moyens, des moyens matériels: les serpillières, les balais, les nouvelles techniques de nettoyage, au-delà le sens du dialogue, le sens de la concertation, recréer un peu de lien social."*

En outre, cette préoccupation pour le remaillage du lien social est sérieusement intégrée dans les critères de recrutement ou de formation des gardiens: *"C'est vrai qu'on a vu une évolution très notable, puisque avant c'était soit par copinage soit par connaissances. (...) Bon petit à petit se sont constitués des critères qualitatifs de compétences, pas forcément de compétences en matière de nettoyage mais en qualité de relationnel. On a pris des gens qui ne pensaient plus avec leur serpillière mais qui arrivaient à penser avec leur cerveau, à communiquer (...) Moi quand je reçois des gardiens, je prends pas que des Rambos ou des mecs qui sont capables de laver. Je leur dis que si j'avais besoin de machines à laver, je prendrais comme au Casino un truc qui lave. On a besoin de gens qui sont capables de communiquer."*



L'évocation de la formation des gardiens-concierges rend plus intelligible le paradoxe de la méfiance de cette profession pour les tâches de médiation sociale. En effet, si cette dimension est pleinement intégrée dans les formations, elle l'est généralement sous la forme d'une initiation à la gestion des conflits et de la violence, souvent à la demande des gardiens-concierges eux-mêmes: *"De toute façon on favorise fortement la formation, donc on fait pas mal de formation sur l'agressivité, la gestion des conflits. L'année dernière on leur a fait une formation notamment avec la police habituée à tous les délinquants, qui leur ont donné des petits trucs pour faire face à ce genre de situation. Ils sont demandeurs."* Ou encore *"En matière relationnelle, ils sont très demandeurs. C'est souvent à la suite d'une agression, d'un dépôt de plainte, de poursuite, etc. Là aussi ils disent qu'ils manquent de formation. Donc là ils sont demandeurs."*

Les problématiques de l'insécurité et de la médiation sociale sont intimement liées. D'une part, parce que le sentiment d'insécurité a motivé diverses dispositions des politiques de la ville autour des questions du "lien social". Et d'autre part, parce qu'il apparaît comme un des facteurs expliquant les réticences des gardiens-concierges quant aux tâches de médiation sociale. Pourtant, ce problème est largement relativisé dans les discours des responsables de sociétés. La plupart affirment que cette insécurité existe, mais hors du parc immobilier qu'ils gèrent. L'insécurité leur semble être "la plaie" d'autres secteurs, et l'on verra que l'argument est repris parallèlement par les gardiens.

Cependant, les responsables de sociétés admettent aisément que certains actes d'agressivité existent, mais précisent qu'ils restent minoritaires. Notre enquête laisse apparaître une impression générale d'inquiétude malgré tout.

"Je suis assez pessimiste sur l'humanité. Il est vrai que (...) la mentalité de certaines personnes évolue tout à fait défavorablement."

Ces responsables considèrent que le tissu urbain est engagé sur la voie d'une dégradation et dissimulent mal une crainte plus vive que ce qu'ils ne concèdent lorsque la question de l'insécurité leur est directement posée. D'ailleurs, plusieurs mentionnent le fait que les gardiens ont principalement été recrutés sur des zones dites à risque. L'objectif n'est pas ici d'encadrer et d'éduquer les populations "dangereuses" comme au 19^{ème} siècle, mais de limiter les effets pervers économiques de la déliquescence du lien social dans certains quartiers, pour éviter que les "clients" ne cherchent à se loger ailleurs.

Par ailleurs, les concertations sont rares entre les bailleurs sociaux des SAHLM et les représentants des politiques de la ville concernant les problèmes de la médiation.

"Si demain l'Etat changeait fondamentalement son fusil d'épaule en terme de programmation des aides, je pense que ça ne viendrait pas modifier le mouvement de fond que l'on a enclenché et de poursuivre le recrutement de gardiens parce que et c'est très important parce que pour nous, et je me place en tant que bailleur, pour nous, la sanction, c'est la sanction du client. On peut être content de ce qu'on fait, on peut avoir l'impression d'être le meilleur, si nos clients ne sont pas satisfaits, ils iront voir ailleurs et, pour nous, la sanction, elle est là..."



En revanche, il est spectaculaire de constater qu'avec des motivations très différentes, les deux démarches (d'un côté les politiques de la ville, de l'autre les contraintes budgétaires des SAHLM) se rejoignent sur le terrain. La déliquescence du lien social et ses multiples conséquences étant tout autant dommageables dans l'opinion publique et par conséquent dans la sphère politique, que pour l'équilibrage des comptes des sociétés anonymes d'HLM. Le caractère *quasi*-unanime, chez les décideurs, de cet intérêt pour la médiation ne doit cependant pas masquer la pluralité des tactiques des acteurs sur le terrain.

3- Le rapport ambigu des gardiens-concierges à la médiation

Pourquoi les gardiens-concierges sont-ils si circonspects à l'égard de la tâche de la médiation sociale alors même qu'il pourrait s'agir pour eux d'un élément de valorisation de cette profession longtemps mal-aimée de l'histoire? La médiation pourrait en effet contribuer à dépolier leur image et leur ouvrir des domaines de compétence que leur trajet familial et scolaire ne laissait pas présager quand la plupart sont issues de familles professionnellement et socialement modestes, comme l'indique le tableau et le graphique suivants.

Tableau: La profession des parents des gardiens-concierges

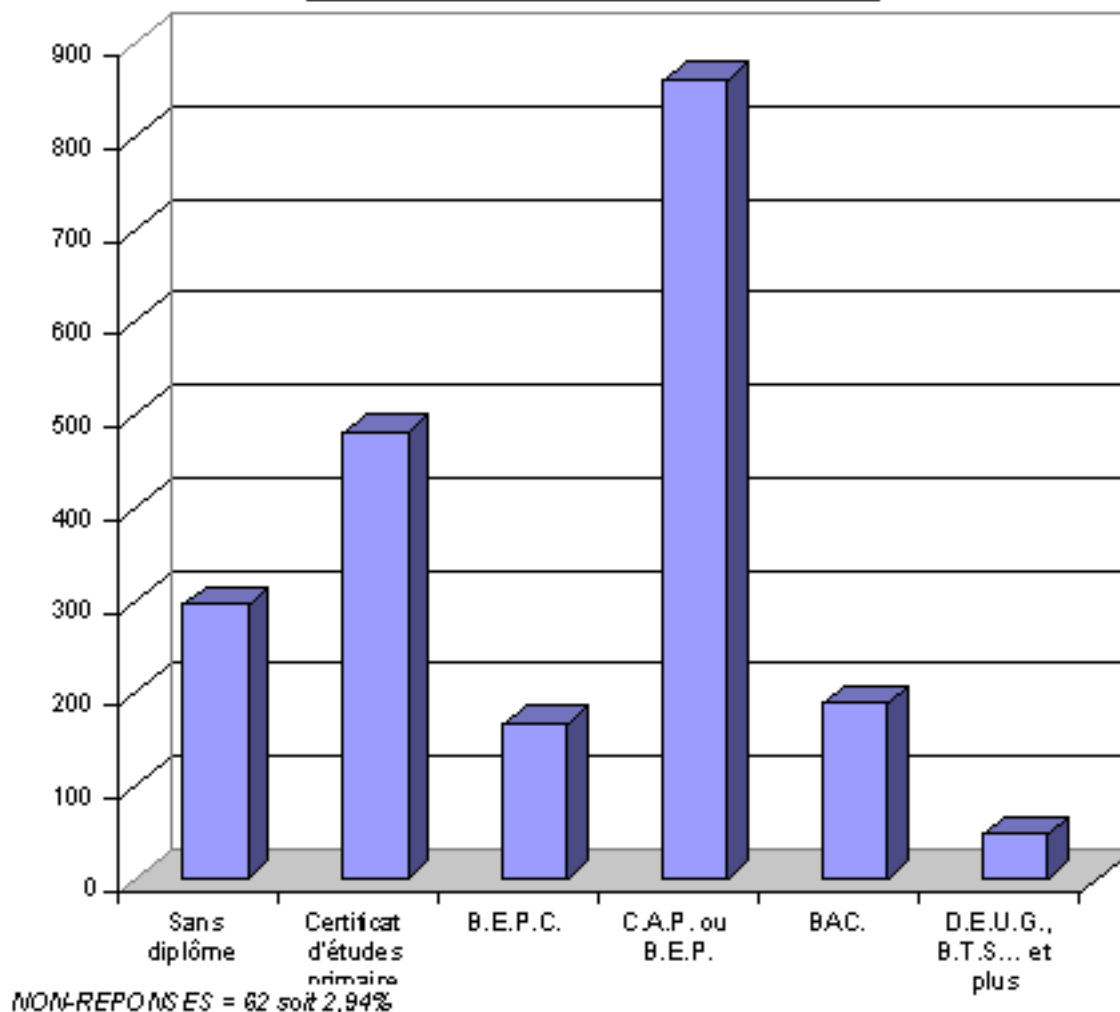
1.1.1 Modalité	Père		Mère	
	Effectif	Fréquence (%)	Effectif	Fréquence (%)
Agriculteurs et exploitants	117	6,31%	81	4,55%
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	238	12,84%	95	5,33%
Cadres et pro. intellectuelles supérieures	80	4,31%	27	1,52%
Professions intermédiaires	147	7,93%	71	3,99%
Employés	298	16,07%	338	18,98%
Ouvriers	891	48,06%	122	6,85%
Chômeurs	0	0,00%	0	0,00%
Gardiens-concierges	48	2,59%	67	3,76%
Sans profession	35	1,89%	980	55,03%
NON-REponses	252	11,97%	325	15,43%
Total	1854	100%	1781	100%

Le couple modal et parental des gardiens-concierges est constitué d'un père ouvrier et d'une mère au foyer. Nous avons volontairement distingué la catégorie des gardiens-concierges pour montrer que la filiation, si elle n'est pas spectaculaire n'est pas non plus inexistante.

Par ailleurs, le parcours scolaire du gardien-concierge s'est généralement interrompu avant le baccalauréat avec l'obtention d'un CAP (Certificat d'aptitude professionnelle) ou d'un BEP (Brevet d'études professionnelles): 14,48% d'entre eux sont sans diplômes, 23,53% n'ont qu'un certificat d'études primaires, 8,22% se sont arrêtés au BEPC (Brevet des collèges) tandis que presque la moitié d'entre eux a obtenu un CAP ou un BEP (42,17%). Donc 90,4% des gardiens ont un niveau inférieur au Baccalauréat.



Le niveau d'études des gardiens



Les plus diplômés, qui sont aussi les plus jeunes, semblent incarner une certaine mutation de la profession, leur stratégie de valorisation professionnelle notamment consiste à mettre en avant certains aspects de leur profession plutôt que d'autres, en particulier la gestion administrative et financière du parc immobilier. En d'autres termes, les gardiens-concierges se voient volontiers en cols blancs, spécialement lorsqu'ils sont jeunes et diplômés. Par exemple 42% des gardiens titulaires d'un diplôme professionnel (CAP ou BEP) affirment que la gestion administrative et financière est, parmi les tâches qui leur sont dévolues, la plus importante pour bien faire son travail. Les non-diplômés ne sont que 35% dans ce cas. En revanche, ces derniers avancent plus souvent que les diplômés l'entretien courant comme tâche nécessaire au bon exercice du métier (35% contre 24%).



Les résultats de notre enquête font émerger quatre pôles[10] dominants dans l'activité des gardiens-concierges:

Figures types des gardiens-concierges				
	Type 1	Type 2	Type 3	Type 4
	Le Bricoleur (38,93%)	Le surveillant (16,59%)	L'administrateur (35,74%)	Le médiateur (8,72%)
Dominantes	Entretien et bricolage	Surveillance technique et humaine	Administration, gestion locative	Médiation, régulation sociale
Qualités	Force physique, initiative	Vigilance, initiative, maîtrise de soi	Calme, efficacité	Ecoute, disponibilité, diplomatie
Compétences	Techniques	Techniques et relationnelles	Administratives, "commerciales"	Psychologiques ("bon sens")
Lieux des activités	Extérieur	Extérieur	Intérieur	Extérieur/intérieur
Fonctions	Propreté, amélioration du cadre de vie	Sécurité	Gestion du patrimoine	Gestion sociale

Si les types 1 et 2 illustrent bien la figure traditionnelle du gardien-concierge, les types 3 et 4 tendent à s'imposer comme un nouvel enjeu de la culture professionnelle, ainsi que le précise un des interviewés: "*On est passé à des choses de plus en plus administratives, beaucoup plus au contact avec des locataires, beaucoup plus aux problèmes des gens...*"

Cependant, le profil de *l'administrateur* impose une concurrence très difficile à celui du *médiateur*. Lors de notre enquête quantitative, il était demandé aux gardiens-concierges de mentionner, parmi les sept tâches identifiées par le référentiel officiel de leur profession[11], laquelle leur paraissait d'abord la plus prenante, ensuite la plus importante pour bien exercer le métier et, enfin, laquelle ils voudraient voir supprimer. Ils furent plus nombreux (10%) à souhaiter voir disparaître la fonction de gestion de la vie sociale que celle de gestion administrative et financière (8%), alors même que cette dernière tâche était considérée comme étant la plus prenante par 15,2% d'entre eux, tandis qu'ils n'étaient que 1,2% concernant la gestion de la vie sociale.

Par ailleurs, les gardiens-concierges ont présenté la tâche d'administrateur comme la plus importante (35,7%), alors que celle de médiateur n'était mentionnée que dans 8% des cas.

Cette réserve face aux tâches de la médiation, que les décideurs voudraient pourtant voir exercer avec conviction par leurs employés, est largement amplifiée par le discours des gardiens-concierges. Elle s'explique de plusieurs façons.

Cette réserve peut paraître paradoxale comme nous l'avons dit, et à plus d'un titre, notamment parce que la fonction de médiation n'est pas inédite dans cette profession: le gardien-concierge a invariablement plus ou moins fait de la médiation, comme Monsieur Jourdain faisait de la prose sans le savoir. Cependant, les pouvoirs publics, les bailleurs sociaux, en demandant que la médiation soit intégrée dans la définition de poste des gardiens-concierges -pour une gestion de la "crise urbaine" -, ont déplacé les repères identitaires professionnels initiaux: du concierge, médiateur *informel*, on est passé au



gardien, médiateur *formel*; de la médiation *pragmatique*, "naturelle" et spontanée, on glisse vers la médiation professionnelle, la médiation d'*expert*. Ceci aurait pu satisfaire les gardiens-concierges, car généralement les acteurs sociaux demandent que les tâches informelles soient reconnues et prises en compte dans la rémunération ou leur temps de travail.

Au contraire, cette explicitation de la tâche de médiation pose problème et permet de pointer une contradiction apparente dans les discours des gardiens-concierges qui, d'une part, sont réservés à ce sujet, comme on l'a vu, et qui, d'autre part, affirment pour 58% d'entre eux apprécier particulièrement les aspects relationnels de leur profession. En fait, cette contradiction n'est qu'apparente, elle relève de la polysémie du terme de médiation sociale. En effet, cette notion renvoie au moins à quatre acceptions qui évoquent, pour eux, des situations professionnelles assez différentes, dont certaines sont connotées positivement et d'autres non.

1. *Médiation des relations sociales et de la convivialité.* Quoique cet aspect de leur métier puisse être pesant comme on le verra plus bas, c'est bien lui que mettent en avant les gardiens-concierges lors des entretiens. Certains, par exemple, s'enorgueillissent manifestement de recevoir un faire-part lorsqu'une naissance se produit dans une famille de locataires. D'autres évoquent leur rôle de confident ou les conversations avec les "clients" lorsque le moral n'est pas bon.

2. *Médiation vers des structures sociales.* Les gardiens-concierges orientent parfois les locataires vers des services sociaux. Quelquefois cette aide fait presque d'eux des assistants sociaux: "*Par exemple la semaine dernière j'ai une mère de famille qui est venue me voir parce qu'elle pouvait pas payer son loyer. On a discuté. On a fait le point en quelque sorte de la situation et ensuite je l'ai envoyée vers le centre social. Bah oui parce que cette mère de famille si je suis pas là à qui elle en parle? Directement au siège? Mais ils sont trop loin et puis c'est pas le genre de problème qui se traite par téléphone. Et puis je les aide dans les papiers pour la CAF (Caisse d'allocations familiales). La plupart n'y comprend rien, moi non plus d'ailleurs (Elle rit). Et avec la CAF il faut faire gaffe parce que s'il manque un papier, ils coupent tout, ils regardent pas.*"

3. *Médiation entre les locataires et le siège social:* La tâche de gestion du parc immobilier fait des gardiens-concierges des interlocuteurs privilégiés en cas de litige avec la direction de la Société d'HLM, notamment en cas d'impayés. Ainsi, les centres d'encaissement sont-ils déchargés des conflits tandis que les locataires sont confrontés, en cas de difficultés à un obstacle moins administratif: "*J'ai une personne ici qui est en dette de 50000 Francs de loyer. Bon, cette personne là, j'ai entendu dire qu'elle voulait partir et se sauver (...). Qu'est-ce qui s'est passé le matin...Je savais quand il allait au travail et je l'ai attrapé un matin. J'ai dit "écoutez, c'est pas la peine de partir parce que si vous partez, le loyer continue de courir jusqu'à la fin et vous serez toujours rattrapé, autant maintenant que vous avez une situation... Peu à peu on peut s'arranger et peu à peu vous remboursez votre dette, et au moins vous restez dans l'appartement". Et bon, la personne elle était très contente que je lui parle et le jour même elle a téléphoné à la Société et elle a réussi à avoir*



un arrangement... donc on est quand même un peu médiateur on va voir la personne et on dit "bon on s'arrange sur le mois prochain". On fait des arrangements en fait..."

4. *Médiation des conflits*: Les conflits entre locataires sont fréquents selon nos interviewés, certains ajoutent "de plus en plus fréquent" traduisant en cela une vision inquiète de l'évolution des relations sociales car leur propos s'adresse généralement à une population très élargie, qui dépasse le cadre du seul parc immobilier qu'ils ont à gérer. Les gardiens-concierges sont souvent mobilisés comme médiateurs en pareils cas de figure.

Les deux premières acceptions de la médiation constituent plutôt des catégories valorisantes et ne sont pas susceptibles, *a priori*, d'être particulièrement anxiogènes. En revanche, les deux dernières acceptions sont des facteurs de préoccupation pour les gardiens-concierges, non seulement en raison des mutations endogènes de leur profession qu'ils n'apprécient pas toujours, mais encore en raison de la représentation qu'ils se font (dont il n'est d'ailleurs pas nécessaire de savoir ici si elle est adéquate à la réalité) du milieu dans lequel ils exercent leur profession.

Il est donc naturel que, d'une part, lorsqu'on les interroge par le biais d'un questionnaire sur la notion de médiation sociale, ils opèrent une mise à distance et, d'autre part, évoquent cette tâche de façon beaucoup plus positive, lors d'entretiens où ils peuvent préciser le registre de médiation auquel ils font référence.

C'est donc seulement face à certaines caractéristiques de la médiation, en particulier lorsque d'implicite elle devient explicite, que les gardiens-concierges sont particulièrement méfiants. Ils sont conscients que cet aspect de leur métier peut éventuellement les conduire à subir des agressions symboliques, verbales ou physiques. Ils sont, selon notre enquête quantitative, 48% à estimer exercer leur profession dans un quartier dit "sensible", et même si, lors des entretiens, la plupart déclarent ne pas se sentir en insécurité, beaucoup s'empressèrent de nous faire le récit d'agressions verbales ou physiques (quelquefois avec arme à feu) dont ils avaient été les victimes dans le cadre de leur exercice professionnel. Cette dédramatisation du danger dans leur discours est opérée par une mise à distance comparative du type: "*C'est bien pire ailleurs*"; "*On n'est pas en Amérique*". En outre, comme l'expliquent certains gardiens interviewés eux-mêmes, il ne va pas de leur intérêt de reconnaître la nature parfois hostile des relations avec certains locataires, car il s'agit là du coeur de leur image professionnelle. De plus, certains ne semblent pas convaincus de l'utilité du soutien qu'ils pourraient espérer de leur hiérarchie en cas de conflit.

Cette relativisation du sentiment d'insécurité n'occulte cependant pas le fait que le climat dans lequel ils exercent leur profession ne permet pas toujours aux gardiens-concierges d'envisager sereinement certains aspects de leur rôle de médiateur.

"- Faut voir les gens, c'est de la folie ici je sais pas si vous avez entendu parler du quartier mais c'est un peu fou-fou ici.

- Un peu fou-fou?

- Les gens, ils sont un peu virulents vous voyez.

- A votre égard?



- Bah ça arrive, pas très souvent, on me connaît disons, mais on m'a braqué avec un revolver par la fenêtre."

Il est par ailleurs notable que le discours des gardiens-concierges évoque fréquemment une dégradation de la qualité du lien social qui rend le métier plus difficile:

"Le gardien comme on l'appelait autrefois, c'était un bureau, c'était un ancien retraité, il était là, il faisait le balayage, le nettoyage, les poubelles, terminé. Maintenant c'est plus du relationnel, des relations avec les clients. Ce qui devient plus difficile (...). Si on mettait actuellement un ancien comme j'ai remplacé, ou si le gars que j'ai remplacé il me remplaçait maintenant, je vous promets, je sais pas s'il tiendrait le coup."

Par ailleurs, les gardiens ne sont pas nécessairement directement en conflit avec un ou plusieurs locataires, mais peuvent avoir à arbitrer certains antagonismes. Ils déclarent, unanimement être très prudents dans ces cas de figure.

"Il y a eu des conflits mais c'est des conflits de voisinage alors bon on vient me voir et moi j'essaie de leur dire qu'il faut s'arranger et bon ils viennent me dire et donc je leur explique qu'il faut aller voir leur voisins et s'expliquer et bon j'aime pas trop intervenir comme ça"; "On les conseille uniquement, on peut que les conseiller, on peut pas intervenir pour l'un ou pour l'autre, si on se met au milieu c'est un désastre, c'est fini, on peut que les conseiller c'est tout, faut pas intervenir."

Cette attitude de prudence a été remarquée à plusieurs reprises lors de nos observations participantes. Les gardiens tentaient toujours de rester sur la réserve en cas de conflit, d'observer la plus grande neutralité, de ne rien dire qui puisse prêter à quiproquos. Ce type d'intervention est très délicat pour eux car ils ne sont jamais tout à fait neutres, ils entretiennent fréquemment des relations privilégiées avec certains locataires plus qu'avec d'autres et la triangularité peut leur faire perdre beaucoup en crédibilité et popularité.

Les conditions d'exercice de cet aspect de leur profession ne sont donc pas simples, elles demandent un certain engagement personnel que les gardiens sont rarement disposés à fournir, d'autant plus que le choix de ce métier ne doit rien à une vocation. En effet, notre enquête quantitative montre que 95% d'entre eux ont exercé une autre profession préalablement, la majeure partie ayant été ouvrier ou employé (73,2%). Les entretiens ont permis de mieux cerner la nature réelle de ces précédents emplois: mineur, ouvrier du bâtiment, employé de banque, ouvrier d'usine, forain, employé de commerce, artisan plombier-chauffagiste, vendeuse étalagiste, mécanicien ajusteur, coiffeuse, employé de restaurant, commerçant, responsable de l'entretien d'une station de métro, aide comptable, chauffeur, garde du corps d'un responsable politique, cuisinier dans une station estivale, veilleur de nuit, ancien militaire de la marine, menuisier, gardien de nuit, employé d'immeuble... Une grande diversité donc, mais un point commun cependant, la plupart évoque un choix par défaut, ils ne sont venus à cette profession que consécutivement à une période de chômage. Ils n'ont donc pas *choisi* d'être gardien-concierge[12]. Ce point n'est pas anodin car il rend difficile la constitution d'un *ethos* professionnel qui serait pourtant nécessaire à l'acceptation de bon gré de certains aspects délicats de la tâche de médiation sociale.



Un autre élément porte encore préjudice à l'acceptation sereine par les gardiens-concierges de cette tâche. A mesure qu'ils développent une attention pour le caractère relationnel dans leur espace professionnel, le risque est grand que leur sphère privée soit envahie par des demandes de locataires pour qui la mise à disposition constante du gardien devient un élément naturel. En d'autres termes, moins la distance entre les habitants et les gardiens sera grande, plus les risques que les locataires ne perçoivent pas clairement les limites de la sphère privée du gardien sont importantes. Or, c'est là un des aspects pénibles de la profession, surtout pour ceux qui vivent sur place (c'est le cas pour 84% d'entre eux).

"C'est très stressant. Et c'est vrai que je suis gardien logé, je me sens pas non plus libre. On a l'impression d'étouffer quelque part. Vous êtes tout le temps sollicité, même après vos heures de travail. Vous êtes quand même sollicité, les appels, ils sonnent à l'interphone. Vous allez en course, vous vous faites attraper, pas méchamment, mais on vous interpelle. Vous êtes aux caisses à Carrefour admettons, ils vous appellent, ils vous disent qu'ils ont une fuite. Des fois, ça me prend là (d'un geste, il montre sa poitrine)."

Pour finir, la tâche de médiation sociale une fois explicitée laisse dubitatifs certains gardiens à la faveur d'un autre type d'arguments. Certains font en effet remarquer que cet aspect de leur travail n'est guère pris en compte dans le calcul de leur rémunération et de leur temps de travail.

"La nouvelle politique que la Société veut... Il faut qu'on aille beaucoup plus vers les gens, qu'on fasse un peu de social et être plus ou moins à leur disposition... On y va... Si nos heures supplémentaires, ils nous les paient, ça va, mais c'est rare... C'est vraiment du travail à l'oeil."

La médiation étant difficilement quantifiable en termes d'heures de travail, les gardiens ont donc le sentiment de se faire quelque peu flouer car ils considèrent qu'on alourdit leur charge sans que ce poids soit allégé d'autres responsabilités ou compensé par un surplus de rémunération. Ce sentiment avait d'autant plus de chances d'émerger que leur cahier des charges est fréquemment détaillé jusqu'à l'excès. L'on peut par exemple y apprendre que les gardiens-concierges doivent nettoyer les globes des luminaires quatre fois par an et que cela doit leur prendre quatre minutes par unité.

Toutes les tâches étant décomposées à l'extrême, l'on peut supposer que l'explicitation soudaine de celle de médiation sociale - qui était tacitement réalisée auparavant - a fait prendre conscience aux gardiens que l'ampleur de leur besoin était plus importante que leur contrat de travail pourtant très détaillé ne le laissait supposer. Par conséquent, les effets pervers de cette initiative des bailleurs sociaux ne sont pas nuls, même s'ils sont difficilement mesurables.

Conclusion

L'intérêt sociologique de la profession de gardien-concierge ne doit pas tout au fait qu'elle se situe au carrefour d'un certain nombre d'interrogations contemporaines: l'insécurité, le lien social, les mutations professionnelles, etc. Elle nous rappelle aussi que les acteurs sociaux ont toujours un espace tactique d'interprétation de leur fonction professionnelle. Nous avons souhaité insister ici sur l'écart existant entre, d'une part, les déclarations des



politiques de la ville, la volonté des bailleurs sociaux et, d'autre part, la mise en pratique par les acteurs de terrain de ces nouvelles consignes concernant la médiation sociale.

Nous avons vu que les gardiens-concierges n'étaient pas disposés à appliquer aveuglément certaines instructions, lorsque celles-ci pouvaient être de nature à nuire à leur confort professionnel. Ce n'est pas une obscure "résistance au changement" qui serait à l'oeuvre ici, mais toute une série de *raisons* pouvant être partiellement contradictoires et contribuant à provoquer une certaine opacité de cette réalité urbaine et un démenti partiel à la volonté de solutionner les problèmes de la ville par le biais de la médiation sociale.

L'on peut bien, comme le soulignait Weber (1992), souhaiter faire subir à la réalité le supplice de Procuste, mais celle-ci est rétive à entrer dans les catégories et les équations qu'on voudrait lui voir adopter. C'est ce qui arrive en partie au projet de la médiation sociale. Les acteurs de terrains ont toujours une marge de manoeuvre tactique face aux demandes jacobines des décideurs, certes bien intentionnées, mais ne percevant pas, *a priori*, toutes les raisons que peuvent avoir les gardiens de ne pas répercuter fidèlement ces consignes.

Les maux de la ville engendrent toujours toutes sortes de dispositions, comme, par exemple, la volonté de détruire des tours et des barres immobilières, lorsque l'on imagine que la structure de l'habitat est la source du problème. Il y a là l'idée, défendue depuis fort longtemps (l'on pourrait la faire remonter à Hippodamos[13]) que les formes de la ville peuvent avoir une influence sur les moeurs individuelles et collectives (Ségau, 1998; Raymond, 1984). Nous ne contestons pas que cette idée puisse être en partie valide, mais nous voulons souligner ici que lui donner une trop grande extension nous conduit inmanquablement à des positions idéologiques.

Il se pourrait donc bien que la médiation sociale soit une nouvelle figure de l'idéologie de la ville, et un des aspects de ce que l'on pourrait appeler *l'idéologie de proximité*, qui, ayant renoncé à la volonté de maîtrise holistique, proposerait de nouvelles formules pour résoudre l'équation de la crise urbaine. Là encore, il ne s'agit pas d'affirmer que la procédure est nécessairement mauvaise et qu'elle ne peut conduire qu'à l'échec, mais de souligner combien la complexité et la diversité des situations, les intérêts et les marges de manoeuvre des acteurs peuvent vider d'une partie de sa substance l'idée même de médiation sociale.

Gérald Bronner

Notes

1.- Je tiens à remercier ici L. Ellena, H. Marchal et J.M Stébé, qui participèrent à la réunion des données sur lesquelles se fonde cet article et A. Quemin pour les remarques sur le fond et la forme de cet article.

2.- Des femmes pour les trois quarts, dont 460 avaient passé les quatre-vingts ans (in *L'Événement du jeudi*, du 17 au 23 septembre 1992).



- 3.- In *Les Echos*, du jeudi 20 novembre 1997.
- 4.- Il est possible de faire références ici aux mesures "Aubry" d'août 1997, par exemple.
- 5.- Il est malaisé de proposer une définition consensuelle de cette notion, la lecture de *l'Etat des lieux sur les médiations en France* (Duriez, 1997) suffit à en convaincre. À partir de la base de données PRO-MED, qui regroupe l'ensemble des bibliographies générales et spécialisées se rapportant aux médiations (811 références au total en décembre 1996), l'auteur de ce travail a extrait plus de 80 définitions de l'action médiatrice. Sans en faire la synthèse, notons cependant que la majorité d'entre elles conçoivent la médiation, dans l'acception la plus courante du terme.
- 6.- La liste pourrait être encore longue, tant l'appellation de "médiateur" a été déclinée. À ce propos, une étude réalisée en Ile-de-France, portant sur les emplois de médiation relève, sans prétention à l'exhaustivité, 30 appellations différentes (EFFECT IF P, *Etude sur les emplois de médiation*, sept. 1999, cité dans le rapport Brévan, Picard (2000)).
- 7.- Selon le Littré, le terme de *consergius* apparaît dans un texte du début du XII^e siècle et viendrait du latin *cum* (avec) et *servus* (esclave) donnant serviteur. On peut signaler, à titre presque anecdotique, que pendant un peu plus de quatre siècles (du Xe au XIV^e), le Palais de la cité, résidence des rois, dispose d'une *Conciergerie*, dirigée par le *Comte des cierges* (cet officier royal est le garant de la sécurité du Palais) et que d'aucuns verraient là, l'origine de l'appellation "concierge" (cierge venant de *cérus*, *céréa* qui signifie cire). Pendant toute cette période *post-Haut Moyen Age*, la dénomination de concierge ne s'applique alors qu'aux individus assurant la garde d'une maison royale ou seigneuriale. L'on s'en rend compte, l'origine du terme ne renvoie pas nécessairement à l'origine de la fonction, et il ne nous serait guère utile ici de détailler les multiples métamorphoses de l'ancêtre très lointain de la profession de gardien-concierge qui nous intéresse aujourd'hui. En effet, l'image de "la" concierge, telle qu'elle s'est imposée, tire sa substance de la réalité de cette profession au XIX^e siècle. C'est à cette époque, en effet, que la concierge fait massivement son apparition dans l'ensemble de l'habitat (surtout parisien). On pourra se reporter utilement aux travaux de Deaucourt (1992) et Meyzer (1983) pour une présentation socio-historique de cette profession.
- 8.- Dans cette logique, Marie-Noëlle Lieneman, secrétaire d'Etat au logement, a annoncé très récemment (24 avril 2001) la mise en place de "conventions de gestion de proximité" signées entre l'Etat et les organismes d'HLM. Ces conventions prévoient notamment l'embauche de gardiens: 1 gardien pour 150 logements au départ pour atteindre dans quelques temps le rapport de 1 pour 100 logements dans toutes les ZUS (zone urbaine sensible) et dans les ensembles collectifs dépassant 500 logements (*Le Monde, Libération et les Echos* du 25 avril 2001).
- 9.- Ce résultat est à interpréter avec précaution car il regroupe les catégories: "Plutôt bonnes avec tous" et "Plutôt bonnes dans l'ensemble sauf avec certains". Or, les entretiens révèlent que le sentiment d'insécurité ressenti par certains gardiens est le fait d'agissements de quelques individus ou familles "à problème" qui font en effet figure d'exception mais qui n'entraînent pas moins une difficulté à exercer la profession.
- 10.- Ces quatre *types* ont été construits à partir des tâches que les gardiens-concierges ont mis en avant lors de l'enquête quantitative, les déclinaisons en termes de "qualité", "compétences", etc. sont le résultat de l'analyse de contenu du champ lexical des entretiens de l'enquête qualitative.



11.- Les sept tâches sont:1/Entretien courant, 2/Traitement des ordures ménagères, 3/Participation à la maintenance et à la gestion du patrimoine, 4/Gestion administrative et financière des logements, 5/Surveillance et prévention, 6/Gestion de la vie sociale, 7/Animation des personnels.

12.- Comme le montre notre enquête quantitative, 89,35% d'entre eux ne possèdent pas le diplôme de gardien.

13.- Hippodamos conçut une ville aux rues orthogonales, à la façon d'un damier. C'était là imposer la culture, la raison, à la nature, puisqu'on décidait de ne plus se soucier du terrain qui accueillait les villes. Il s'agissait de mettre de l'ordre dans le désordre du monde. Les structures de la ville étaient censées pouvoir accroître la vertu des individus qui y vivaient. Aussi, la ville en damier d'Hippodamos a-t-elle quelque chose d'utopique dans le sens où elle cherche à copier *la régularité absente de notre monde*. J. Servier (1985, p.18) écrit à ce propos: "Hippodamos ne cherche pas à créer une oeuvre originale à laquelle il attachera son nom, mais bien au contraire à s'approcher de la pureté des origines en retrouvant, au fond des légendes de fondation, la rigoureuse géométrie des structures sociales rigides (...). Ainsi, il pense sans doute réintégrer les hommes dans l'harmonie du monde afin de les préserver de nombreux malheurs." L'idée est donc, par contagion, de susciter l'harmonie sociale dans les conduites humaines grâce à l'harmonie et l'homogénéité des structures de la cité, comme un champ magnétique peut subitement générer l'ordre en faisant dessiner des lignes parallèles à des particules de limaille de fer qui, jusque là, étaient agrégées en un amas confus.

Références bibliographiques

- Bautier E. (1995), *Travailler en banlieue*, Paris, L'Harmattan.
- Béhar D., Estèbe P. (1996), "Le chef de projet et le sous préfet à la ville", *Espaces et Sociétés*, no 84-85.
- Bonafé-Schmitt J.-P. (1988), "Plaidoyer pour une sociologie de la médiation", *Annales de Vaucresson*, no 29-2.
- Bonafé-Schmitt J.-P. (1992), *La médiation: une justice douce*, Paris, Ed. Syros/Alternatives.
- Brévan C., Picard P. (2000), *Une nouvelle ambition pour les villes. De nouvelles frontières pour les métiers*, rapport au ministre délégué à la Ville, Paris.
- Briant (Le), Palau Y. (1999), *La médiation*, Paris, Nathan.
- Bronner G., Stébé J.-M. (2001), "Les gardiens-concierges: d'un métier à une profession", *Espaces et Sociétés* (à paraître).
- Castel R. (1995), *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard.
- Cellard J., Rey A. (1980), *Dictionnaire du français non conventionnel*, Paris, Hachette.
- Deaucourt J.-L. (1992), *Premières loges. Paris et ses concierges au XIXe siècle*, Paris, Aubier.
- Delcroix C. (1993), "Les acteurs de la ville. À l'articulation du technique et du politique", *Migrants-Formation*, no 93.
- Delcroix C. (1996), "Rôles joués par les médiatrices socioculturelles au sein du développement local et urbain", *Espaces et Sociétés*, no 84-85.



- Duret P. (1996), *Anthropologie de la fraternité dans les cités*, Paris, PUF.
- Duriez P. (1997), *Les médiations en France: vers un état des lieux* (2 tomes), CLCJ-INJEP.
- Edou E. (1998), *Les HLM*, Paris, Economica.
- Glasman D., Ion J. (1993), "Les "nouveaux métiers" des quartiers sensibles", *Migrants-Formation*, no 93.
- Goffman E. (1975), *Stigmate*, Paris, Minuit.
- Guillaume-Hofnung M. (1995), *La médiation*, Paris, PUF.
- Habermas J. (1981), *Théorie de l'agir communicationnel*, Paris, Fayard.
- Hammouche A. (1996), "La gestion du bailleur et le travail social à l'épreuve de la proximité", *Espaces et Sociétés*, no 84-85.
- Hughes E. C. (1996), *Le regard sociologique*, textes réunis par J.-M. Chapoulie, Paris, Ed. EHESS.
- Lalande A. (1992), *Vocabulaire technique et critique de la philosophie*, Paris, PUF.
- Le Corbusier (1971), *La Charte d'Athènes*, Paris, Seuil (parution en 1941).
- Meyzer M. (1983), *Rapport sur la fonction de gardiennage des immeubles à usage de logements*, Ministère du Logement.
- Peillon A. (1989), "De la "bignole" à la gardienne", *Le Monde*, 25 mai.
- Raymond H. (1984), *L'architecture, les aventures spatiales de la raison*, Paris, CCI-Centre G. Pompidou.
- Segaud M. (1998), "Logement et architecture" in: Segaud M., Bonvalet C., Brun J. (sous la dir.), *Logement et habitat: l'état des savoirs*, Paris, La Découverte.
- Servier J. (1985), *L'Utopie*, Paris, PUF.
- Trépos J.-Y. (1996), *La Sociologie de l'expertise*, Paris, PUF.
- Vaysse F. (1992), "Mode d'emploi logement. Concierge, espèce menacée", *Le Monde*, 26 mai.
- Vieillard-Baron H. (1996), "Le travail social dans les quartiers "sensibles": crise et mutations récentes", *Espaces et Sociétés*, no 84-85.
- Weber M. (1992), *Les Essais sur la théorie de la science*, Paris, Plon, 1992, traduction J. Freund.

Notice bibliographique

Bronner, Gérald. "Les gardiens-concierges et l'ambiguïté de la médiation sociale", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



La médiation du livre: une obsession du social?

Abdelwahed Allouche

Doctorat 3ème cycle en sociologie à l'École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS). Paris, 1988. Actuellement directeur de bibliothèque d'Arcueil (94). Wallouche@netcourrier.com

Résumé

Face à la stagnation des pratiques de lecture des Français et des inscriptions en bibliothèque, la médiation du livre émerge comme une réponse possible à une démocratisation culturelle en panne en inscrivant au cœur des préoccupations professionnelles les lecteurs potentiels et en tentant d'élargir la base lectorale à travers la prise en compte de la question sociale. Pallier "l'oubli du social" dans le domaine culturel consiste théoriquement à inscrire à l'ordre du jour de la médiation la distinction entre égalité réelle et égalité formelle, l'actualité de la discrimination positive et l'importance du tiers dans le processus de médiation. Dans la pratique, il s'agit de mettre en place des projets d'accompagnement à la lecturisation qui agissent sur les conditions de devenir lecteur. Ils prennent la forme de bibliothèques de rue, de portages de livres à domicile et dans les milieux fermés et enfin d'interventions dans les différents lieux de vie de la population. Au niveau des représentations des professionnels du livre sur la médiation, les prémisses d'un glissement se dessinent du formalisme des médiateurs-passeurs (conception valise dominante des bibliothécaires) vers des tentatives d'une formalisation de la médiation (expérience ATD/QM, dispositif Nouveaux Services Emplois-Jeunes, activisme de certains bibliothécaires) qui certes reste périphérique mais qui n'interroge pas moins les enjeux sociopolitiques d'un métier culturel.

Mots-clés: médiation du livre, bibliothèque, démocratisation, lecture, distance culturelle.

Je tiens à remercier le professeur Roger Bautier pour ses remarques et conseils.

I) Le contexte de l'apparition de la médiation du livre

Malgré les efforts d'adaptation des bibliothèques de lecture publique aux transformations sociétales (passage en médiathèques avec la pression des nouvelles technologies et l'apparition des supports audio-visuels) et la diversification de leurs missions (de la lecture plaisir et de la conservation documentaire à l'information et à la formation), la réactivité de ces vieilles institutions aux enjeux professionnels et politiques actuels reste lente. En effet, un sentiment d'immuabilité se dégage dans la façon de techniciser le métier - en le ramassant sur sa gestion documentaire - et d'organiser les collections dans la redondance



des questions liées au catalogage, à l'indexation et à la production bibliographique devenus des gardes-chasse et le procédé de sélection des professionnels du livre alors que rien ou presque[1] sur la politique d'acquisition des documents laissée à l'aveuglement des subjectivités ou sur le devenir des bibliothèques avec l'accessibilité électronique du fonds aux particuliers.

Cette immuabilité se manifeste aussi dans l'organisation des rapports aux publics, tâche vécue de plus en plus difficilement en raison de la modification de la base lectorale et de l'intrusion des adolescents et des illettrés, où l'élitisme muet ou inconscient surtout dans les bibliothèques centrales qui appelle à rehausser le niveau et la prescription surtout dans les bibliothèques des quartiers qui incite à baisser le niveau - se transformant parfois en paternalisme teinté de rapports similaires aux rapports dans un régime indigénal adapté aux banlieues - sont des pratiques courantes. Le tout dans une phraséologie démocratique "l'accès de tous, égalité des chances" que le taux de pénétration toujours en augmentation confirme lorsque les responsables quantifient les inscriptions bibliothèque par bibliothèque, bilan globalement positif oblige. Pourtant, l'analyse nationale des pratiques culturelles et plus particulièrement les pratiques de lecture des français et de leur fréquentation des bibliothèques cache mal la stagnation du développement des bibliothèques et la réalité sélective de la lecture: les inscriptions plafonnent à 18% et le capital culturel revient au capital culturel (Donnat et Tolila, 2003; Donnat 1998).

Dans ce contexte, la médiation du livre émerge comme une réponse possible à cette stagnation et à l'engorgement du métier dans une logique défensive en resserrant les articulations entre pratiques culturelles et raisons sociales de cette pratique. Comment la médiation va-t-elle négocier sa présence comme mission d'élargissement des publics et comme rappel des fondements sociaux des pratiques culturelles tout en continuant à bénéficier de la légitimité de la sphère culturelle?

Alors que des institutions se refusent à "accueillir toute la misère du monde" et à traiter les problèmes exogènes à leur mode de fonctionnement[2], alors que les acteurs institutionnels se replient sur des stratégies corporatistes prétextant à juste-titre qu'ils ne peuvent intervenir en dehors de leurs champs de compétences définis à travers des missions et des objectifs de plus en plus précis et technicistes, la problématique de la médiation émerge comme un phénomène de trouble-fête réactualisant l'imbrication des questions relevant de domaines différents dans une tentative de recentrement de l'intervention professionnelle sur son utilité sociale. Cette démarche ouverte et convergente vers une signification sociale de l'action culturelle doublée d'un mode "doux" de résolution des conflits contraste avec les rapports de force et les logiques internes des disciplines qui placent les relations aux autres lorsqu'elles sont rendues possibles plutôt dans un réseau lâche de partenariat[3] que dans le "droit d'ingérence" que souffle la médiation.

Dans le champ de la médiation culturelle et plus particulièrement dans celui du livre, il peut paraître anti-professionnel de poser la question sociale de la lecture - c'est-à-dire les conditions objectives d'être lecteur et les actions à mener pour la transformation de celles-ci. En effet, le rôle social du bibliothécaire est vécu dans le discours professionnel sinon comme une hérésie du moins comme une déformation professionnelle d'une minorité



militante obsédée par le "socio-cul." La péjoration renvoie à la rhétorique d'un métier dégage du moins directement des déterminismes sociaux se démarquant ainsi du populisme et de son avatar le misérabilisme, de l'agitation et de son succédané l'amateurisme au profit d'une conception qui se veut universelle, égalitaire et anti-structuraliste de la lecture obéissant aux normes de la pastorale qui affirme que celui qui veut lire, peut lire. Il suffit qu'il ait le goût (ou qu'on lui donne le goût) et la volonté de la lecture[4].

II) Du formalisme du médiateur-passeur

Formellement, n'importe qui peut entrer gratuitement et sans grandes formalités, sauf dans les structures spécialisées, dans n'importe quelle bibliothèque pour consulter, emprunter, s'informer, assister à des animations et pourquoi pas surfer sur Internet. La bibliothèque est parfois le seul lieu ouvert et accessible à tous sur la ville. Mais derrière cette formidable façade d'accessibilité se cache des ombres multiples où les codes culturels légitimes mais aussi les pratiques professionnelles construites sur ces codes (l'opacité de la classification Dewey des documents, l'orientation *self service* appelée autonomisation des utilisateurs et ce qu'elle implique de "médiation indirecte", la conception des animations calquée sur les souhaits des classes moyennes "ateliers d'écriture, Café philosophie, venue d'auteurs")...[5] empêchent les meilleurs usages pour tous et éloignent de la pratique culturelle la majorité - c'est-à-dire les 80% de la population qui ne perçoivent pas les raisons de fréquenter les bibliothèques et de bénéficier de leurs prestations. Certes, la médiation définie par les bibliothécaires comme trait d'union entre collections et utilisateurs tend à apprivoiser ces ombres par de multiples intercessions discrètes (un métier d'ombre, dit-on) qui se contente d'être un service à la demande. Or, le malentendu consiste à interroger la possibilité pour ces 80% de pouvoir entrer d'emblée, dans une logique de l'offre et de la demande, de l'autonomisation des usages et de la médiation indirecte que sous-tend cette culture légitime.

En effet, construit historiquement sur un parti pris élitare sous l'Ancien Régime pour défendre les privilèges du clergé et de l'aristocratie, le livre a transformé les rapports à l'écrit, à partir du XIX^{ème} siècle (Bertrand, 1998, p18-24), non dans le sens d'une égalisation des chances et du développement de la lecture pour tous mais d'une démocratisation fondée sur le transfert de la culture légitime et du capital culturel vers la bourgeoisie et les classes ascendantes. Le métier de bibliothécaire qui incarne un service de défense du développement de la lecture publique et qui paradoxalement n'a connu en France son premier essor qu'en 1970, malgré les appels des Révolutionnaires deux siècles auparavant, d'en faire un outil d'éducation populaire, a du mal à rallier l'ensemble des milieux sociaux tel qu'il l'appelle de ses vœux. Le mode d'organisation patrimoniale des bibliothèques (gestion bibliothéconomique des collections) et les préceptes politiques sous-jacents à leurs fonctionnements (le formalisme républicain: liberté, égalité, fraternité) ont sélectionné un principe de conduite et une définition dominante de la médiation: l'unicité des collections et "des publics" et le rôle du professionnel du livre comme passeur des collections à un Public choisi "involontairement" par ses capacités de répondre à l'offre culturelle proposée. La quadrature du cercle consiste à concevoir une offre à partir d'une vision du monde représentative d'abord de ceux qui sont le plus en mesure de décrypter le



code culturel et qui se présente comme une offre égalitaire s'adressant à tous de la même façon; aux Autres d'en faire leur cette vision du monde!

Au nom de la cohérence des collections, de la nécessité de leur pluralité et de leur encyclopédisme, le fonds des bibliothèques publiques se veut unique et valable pour tous. Pour cela, "la politique d'acquisition" cimenterait cette unité. Malgré les efforts d'objectivation dans le choix des documents, une interrogation persiste: les collections constituées répondent-elles à l'ensemble des demandes (y compris celles qui sont minoritaires, inexprimée ou majoritaires mais à contre-courant) ou reflètent-elles la bibliothèque idéale des professionnels du livre? Tous les besoins sont-ils formulés en termes de demandes dans le contexte actuel de la diffusion du savoir dans les structures culturelles? Dans quelle mesure cette bibliothèque idéale est-elle proche des cultures populaires et dans quelle mesure la médiation comme "passage" se conforte ou non dans une transmission unilatérale qui en fin de compte se soucie peu du point de vue des médiateurs?

Concernant l'unicité de ces derniers c'est-à-dire des publics, nous constatons que cette indivisibilité n'est pas totale. L'affirmation de la diversité des utilisateurs, qui va parfois jusqu'à la reconnaissance des inégalités de fait d'accès à la culture (agrémentée de l'expression d'un sentiment d'impuissance vis-à-vis de ces inégalités), trouve plutôt des réponses techniques (agrandisseurs pour mal-voyants, livres en gros caractères pour personnes âgées, dépôt de livres dans les centres sociaux) ou réformistes (coin adolescents avec un seuil de tolérance plus grand et quelques animations à leur attention, bibliothèque de rue en été, portage à domicile pour personnes déjà lectrices) permettant d'apporter des aménagements au système tout en maintenant ses principes fondateurs. Dans ce cas, le bibliothécaire est par essence médiateur c'est-à-dire passeur de livres à un public demandeur. C'est dans la prescription de la chose écrite que se définissent les termes de l'intercession pour chacun et pour tous.

Ainsi la médiation se confond chez la majorité des professionnels du livre à un service documentaire à la demande, ramassé autour de la préparation des documents au prêt et de la mission d'accès de tous à l'information nécessitant un travail préalable de tri du flux de l'information, de son traitement et du classement des documents contenant cette information; le tout appelé travail interne qui prend de plus en plus de temps au détriment de la rencontre qui devrait être prioritaire dans une logique de médiation. Cette importance grandissante du travail interne résulte, dit-on, du manque de moyens, de la rapidité de la circulation de l'information et de sa nécessaire réactualisation et ceci malgré les possibles récupérations de notices, et les facilités survenues avec changement des supports de stockage des données avec le passage à Internet et au numérique.

De ce fait, le professionnel du livre a peu de temps à consacrer au public. Au même moment, il affirme que le métier est traversé de bout en bout par l'exigence d'être une médiation. Celle-ci comprise comme une opération de transfert de l'information et de diffusion des documents au tout public avec un souci de rationaliser l'offre a peu de chance d'aboutir sauf pour ceux qui disposent d'habitus de par leurs appartenances sociales ou professionnelles qui leur permettent de capitaliser des connaissances acquises de façon autonome et qui en fin de compte n'ont besoin du bibliothécaire qu'indirectement et



accessoirement. En plus du développement des automates de prêt et des bornes de consultation bibliographiques en bibliothèque, la disponibilité de l'information en réseau et l'intérêt de l'accélération de la numérisation des textes, images et sons pour ceux qui savent disposer de ces outils à domicile, créent une fracture numérique qui renforce l'inégalité d'accès aux sources d'information au point qu'on parle de médiation indirecte et virtuelle, vecteur supplémentaire de discrimination sociale vis-à-vis des personnes éloignées de l'écrit et pour qui sans accompagnement ne se trouvent pas dans sa complexité. Ainsi l'objectif d'accès de tous à l'information grâce à la médiation c'est-à-dire au contact personnalisé et physique avec le public s'éloigne et se réduit. Paradoxalement, plus cet objectif s'éloigne et plus que jamais on parle de médiation comme pour conjurer un mauvais sort. L'idéologie de la médiation construite sur le principe de l'exhaustivité du service rendu à la demande analysée dans les années quatre vingt par Bernadette Seibel (1988) s'essouffle en raison même de l'avancée de la technologie documentaire.

III) A la formalisation de la médiation

En réaction à cette définition *stricto sensu* documentaire de la médiation, les médiateurs du livres et la médiation en bibliothèque mettent au devant de la scène les liens possibles avec la question sociale en cherchant les causes de la désaffection vis-à-vis de la lecture à l'extérieur de l'institution culturelle à travers l'interrogation du contexte du développement des exclusions et la mise en place d'outils de travail et d'objectifs professionnels à l'intersection du culturel et du social.

Le constat de l'éloignement des publics - en dehors de la minorité lettrée - des institutions culturelles, la multiplication des comportements a-culturels des non lecteurs au sein de l'institution (agressivité des pré-adolescents), la crise structurelle rampante des bibliothèques municipales qui se manifeste dans la baisse de ses inscrits et la transformation des rapports à l'écrit avec l'émergence des nouvelles technologies et Internet en particulier...font que certains professionnels du livre deviennent de plus en plus réceptifs aux explications sociologiques des comportements culturels et émettent un doute quant aux possibilités de changement sans regard différent sur l'exercice du métier. Ils ont trouvé dans la médiation du livre une opportunité d'aborder les "besoins émergents" de la population qu'ils ont l'intention de satisfaire mais sans succès jusqu'ici. La prise de conscience, du moins relative, que le manque de moyens n'est pas le seul facteur explicatif de la difficulté de faire venir les classes populaires à la culture cultivée, ouvre des horizons nouveaux à la compréhension des enjeux sociaux de la lecture.

La naissance de la médiation

L'origine de la médiation du livre coïncide avec l'activisme culturel de certains bibliothécaires. Dans l'histoire des bibliothèques, une brèche est déjà ouverte dans la compréhension de la question sociale, depuis les années 70, avec l'idéologie militante de certains professionnels du livre (bibliothécaires et éditeurs comme Messidor/ la Farandole ou Milan) influencés par les idées de la Ligue française de l'Enseignement et l'Education permanente, la Fédération des maisons des jeunes et de la culture et par le mouvement des Francas (Tabet, 1996). Les notions de loisirs éducatifs, d'éducation populaire, d'Ecole de



dimanche, de formation continue... sont reprises par ces bibliothécaires dont certains ont décidé de sortir de l'équipement pour investir les barres des immeubles dans la lignée des idées de 68. Parallèlement, des ponts sont jetés en direction des associations de lutte contre la pauvreté et en particulier ATD/QM, qui à partir de 1954 a montré l'exemple, en créant les bibliothèques de rue.

Chez ces bibliothécaires-militants, nous retrouvons les grands thèmes sous-jacents à la problématique de la médiation: l'indissociable lien entre les domaines culturel et social, l'assimilation des inégalités culturelles aux discriminations sociales, le dépassement de la mission culturelle dans une mission civique, le refus de s'enfermer dans la logique de l'équipement d'affectation, un fort élan partenarial, la priorité du public sur le document, et le rôle modérateur, voire avant-gardiste du professionnel-citoyen qui à travers une politique incitative réveille la conscience culturelle. L'activisme culturel de ces pionniers prend d'abord la forme d'une médiation éducative dans les sections jeunesse des bibliothèques publiques et d'une sociabilité des publics rencontrés, à l'écrit à travers une incitation à la fréquentation et une aide à la découverte d'oeuvres dites de qualité dans les sections adultes. Il y a dans cette attitude médiatrice revendiquée encore par certains bibliothécaires issus souvent de milieux modestes, la croyance dans une mission salvatrice du pouvoir culturel à conquérir et à utiliser comme une arme d'insertion.

Dans cet esprit, le recours à la littérature-amorce et aux modes ludiques de la transmission écrite à travers les animations (jeux de pistes, d'écriture, rencontres avec auteurs, conteurs; d'où la confusion fréquente entre médiation et animation participative) jouerait le rôle de remédiateur surtout par rapport à la rigidité des apprentissages scolaires et aux contraintes qu'ils imposent à ceux qui n'y sont pas familiarisés de par leurs appartenances sociales. La lecture-plaisir est le concept fondateur de la démarche du bibliothécaire-médiateur qui en érotisant l'acte de lire pense pouvoir attirer l'attention des désenchantés de l'école et peser positivement sur la modification des pratiques de lecture de la majorité.

Malgré la présence de l'esprit de médiation dans cette démarche à travers l'action avec la population, la sortie des murs de la bibliothèque et le développement du capital de confiance, l'avant-gardisme d'inspiration léniniste revendiqué par cet activisme a évolué dans le messianisme. Il a induit une politique prescriptive dont le but vise plus la conversion à la culture légitime que la création des conditions d'une participation effective de la population à l'émergence de nouvelles pratiques culturelles et d'une rencontre où médiateurs et médiés ont autant de choses à donner qu'à recevoir. De plus, dans leurs combats contre à la fois la tendance conservatrice des bibliothèques et celle du service documentaire à la demande, il est difficile que les bibliothécaires-médiateurs s'inscrivent en dehors du champ de la culture et de la lecture légitimes. Leur approche, pourtant juste de l'importance du public dans le métier, s'est effectuée de façon spontanée et directement politique n'ayant pas reçu de formation initiale ou continue dans ce sens. Dans cette formation, y compris le Certificat d'aptitude à la formation des bibliothécaires (CAFB), tant magnifiée par les bibliothécaires, les stages portant sur l'accueil et la médiation des publics et des publics spécifiques en particulier sont rares voire inexistantes.



La première génération de la médiation du livre

La formalisation de la médiation du livre dans les bibliothèques du début des années 90, émane par conséquent, de l'extérieur du corps professionnel, au contact du monde associatif et à l'instigation de la décision politique du ministère de la Culture. Elle a bénéficié à cette époque, d'une conjoncture favorable liée à la prise de conscience de l'existence d'une population potentielle majoritaire éloignée des structures culturelles, de la distance de publics de plus en plus diversifiés de l'écrit, de l'improductivité des solutions répressives en direction des adolescents non-lecteurs. En effet, la confirmation que les pratiques culturelles de la majorité des Français s'éloignent de la lecture, que les bibliothèques publiques ont atteint leur vitesse de croisière, qu'elles accueillent de plus en plus des non-lecteurs et que les solutions aux incivilités des jeunes passent par la prévention et la médiation, ont contribué à élargir le champ d'intervention des bibliothèques vers des actions affirmatives^[6] destinées à un public cible. Ces actions ne se confondent pas avec les autres fonctions d'accueil, d'orientation, d'information et d'animation.

L'organisation de la médiation formalisée dans les bibliothèques se construit progressivement et permet d'observer donc les modes de négociation qu'une profession met en oeuvre pour répondre à l'appel du social et à l'élargissement des publics tout en restant fidèle à son identité historique et culturelle n'en cédant que les parties les plus vulnérables.

La mise en place, en 1992, d'une expérience pilote de médiateurs du livre ATD/QM, puis en 1995 de médiateurs en bibliothèques dans la ville de Lyon ont permis d'avancer dans la compréhension de:

- l'urgence de la médiation dans la production d'une égalité capacitaire au sein de la population (De Ridder, 1996; Scheer, 1996).
- la construction de l'objet médiation à travers la délimitation de ses champs de compétences distincts des autres missions de la bibliothèque (Kupiec, 1996).
- des réactions des bibliothécaires vis-à-vis des changements survenus après l'embauche des médiateurs du livre (Leturcq, 1999).

Le premier point met l'accent sur l'existence de besoins culturels non exprimés d'une frange importante de la population, le hiatus entre une offre élitaine et une demande ignorée et la nécessité de traits d'union entre le quartier et l'institution culturelle.

Le deuxième point confirme l'émergence d'une fonction de médiation au sein de la bibliothèque qui répond à un enjeu civique de lutte contre les exclusions et qui utilise pour cela une démarche de proximité (rencontre individuelle, à domicile, dans la rue...) et un ciblage de la population (illettrée, adolescente, immigrée...).

Le dernier point tout en dévoilant la résistance au changement inhérent à tout milieu professionnel surtout lorsqu'il estime être mal associé à une démarche et dépositaire exclusif de la communication écrite et de la lecture publique, montre les difficultés de faire passer la médiation du livre et ses sous-entendus de discrimination positive dans un métier construit sur la culture élitaine et sur l'égalité juridique qui dicte le principe de l'unicité du public et des services offerts.



Le deuxième âge de la médiation du livre

A partir de 1997, sous l'impulsion du dispositif Nouveaux Services - Emplois-Jeunes (NSEJ) dans le secteur culturel (Collectif, 2001), la médiation en bibliothèque prend des allures officielles et s'amplifie avec le recrutement de plus de 1000 médiateurs du livre qui constitue, en dehors de certains bibliothécaires assumant déjà cette fonction, l'essentiel du corpus. Avec plus d'insistance que les aides-éducateurs à l'Education nationale, ce dispositif questionne le métier sur son bilan, ses prérogatives et ses méthodes d'intervention et d'organisation; d'autant plus que le profil des médiateurs n'est plus celui de la première génération ATD qui les a volontairement choisis selon leurs appartenances aux quartiers défavorisés et leurs niveaux d'instruction modestes. La plupart des Emplois-Jeunes médiateurs du livre est de niveau universitaire et de classes moyennes. D'autre part, la revendication du monopole du médiateur compris dans la problématique du passeur par les bibliothécaires et la non clarification d'une conception polysémique de la médiation ont augmenté les malentendus vis-à-vis de ce dispositif et ont alimenté le discours du complot "recrutement de substitution, dégradation des conditions de travail, transformation des bibliothécaires en assistantes sociales et animatrices culturelles...".

Nonobstant, dans ce climat mouvementé apparaît avec insistance au devant de la scène, soit une attitude opportuniste de détournement (puisqu'ils proposent des médiateurs, voyons qu'elle utilité professionnelle ils pourraient avoir par rapport à nos objectifs) soit l'interrogation sur les missions du métier de bibliothécaire et les capacités réelles - et non les intentions de démocratiser si... - de produire une égalité des chances d'accès à la culture en optant pour une stratégie offensive et en inscrivant la culture dans une perspective d'intégration sociale.

Par ricochet, la profession s'est mise à traiter les questions qui se présentent à elle à partir de la notion de projet qui crée l'énergie de fixer des objectifs à atteindre avec d'autres (le partenariat) et qui développe la culture de l'évaluation. Les projets s'organisent autour des publics cibles et d'une spécialisation documentaire (adaptation des documents à ces publics: livres en gros caractères, fonds d'alphabétisation, livres-amorces pour adolescents, livres pratiques pour personnes illettrés ou faibles lecteurs). Dans certains cas, la fonction sociale du médiateur du livre (dans le cas parisien, le qualificatif social est intégré dans l'intitulé du poste) est clairement soulignée pour insister sur le rôle de relais qu'il pourrait jouer entre le quartier et la bibliothèque ou la lecture et sur la mission civique à assumer qui dépasse celle immédiate de développement de la lecture.

Pour ce faire, une nouvelle division des tâches à l'intérieur de l'équipe est parfois mise en place et figure dans l'organigramme. Progressivement, la fonction de médiation du livre se détache de l'animation ou de l'accueil général pour explorer de nouveaux publics surtout dans les bibliothèques porteuses de projets ou dans celles implantées dans des villes ou des quartiers où l'éloignement de la majorité de la population vis-à-vis de la culture est évident.

Cette exploration trouve un terrain fertile dans les activités 'hors les murs' comme les bibliothèques de rue, le portage de livres à domicile ou l'intervention régulière des médiateurs dans les lieux de vie de la population comme les centres sociaux ou les maisons



de quartier. Ils s'installent avec leurs malles de livres dans l'aire de jeux des enfants pour lire avec la possibilité de prêter des livres et avec des rendez-vous réguliers qui défient les intempéries. Tout en incitant à la fréquentation de la bibliothèque qu'il savent théorique, ils mènent un travail d'accompagnement à la lecture en insufflant le plaisir de lire et parfois en prolongeant ce plaisir par une série d'activités d'animation pédagogiques dans la rue (Atelier de dessin, d'écriture, racontage et jeux de mots).

Pour les adultes non lecteurs et les personnes à mobilité réduite comme les personnes âgées ou les handicapés, ils renouent avec le principe du colportage de livres qui, loin d'être un dépôt de livres à domicile, offre l'occasion d'une rencontre médiatrice et crée du lien social qui dépasse l'acte bibliohéconomique dans une relation d'écoute, d'aide et d'orientation. Dans ce cas, l'outil livre n'est qu'un aspect de la relation et dans un premier moment du moins, un prétexte à l'échange qui construira la médiation culturelle.

Pour les publics empêchés comme les prisonniers ou les malades et en fonction des contraintes imposées par le milieu carcéral et hospitalier dans le contact humain, la médiation du livre oscille entre l'aide à la constitution du fonds documentaire dans ces institutions et l'action basée sur la rencontre. Celle-ci reste minoritaire et se limite à des ateliers de poésie, de contes, d'écriture, de lecture ou de prêt de livres. Par contre, la plupart des conventions de partenariat entre les bibliothèques et le ministère de la Justice se limite à l'aide pour la constitution et l'organisation du fonds d'ouvrages. Le réseau des bibliothèques des hôpitaux s'étoffe dans les grandes villes et se suffit à lui-même, reproduisant le réflexe des bibliothèques de prêt et recourant faiblement à la médiation de par la nature du public hospitalisé et les lieux de soins médicaux.

A cette sortie hors les murs des médiateurs du livre, la médiation en bibliothèque oppose le ré-investissement des efforts sur les non-lecteurs en pratiquant une stratégie d'hyperproxémie en direction de publics présents à la bibliothèque mais qui n'arrivent pas à investir "culturellement" les lieux. Il s'agit d'une prise en charge personnalisée de certains lecteurs qui prend plusieurs formes allant d'un accompagnement à la lecture ou de l'aide aux devoirs à des stratégies d'animation participative (monter une pièce de théâtre ou un club vidéo avec un groupe d'adolescents chahuteurs).

Dans le cadre de la lutte contre l'illettrisme et le chômage, les bibliothécaires et les médiateurs ont monté des actions en partenariat avec les établissements d'insertion, de remise à niveau ou d'alphabétisation pour désacraliser la bibliothèque et le livre et l'intégrer dans le processus des apprentissages. Des espaces de livres (des coins) portant sur ces sujets sont mis en place à la bibliothèque et des visites régulières sont organisées pour le public de ces établissements non seulement pour leur faire découvrir les lieux et les inscrire mais aussi pour les faire participer activement au projet d'insertion.

IV) Conclusion

Bien que certaines bibliothèques aient confondu au départ, médiateurs du livre et vigiles "pour pouvoir enfin assumer leurs fonctions habituelles loin de l'agressivité des jeunes", la médiation en bibliothèque, à l'instar de la médiation scolaire (Valastro, 2002) est sortie à la



fois de la logique *stricto sensu* documentaire et de la logique du conflit pour élargir le débat sur ses missions et sur les rapports aux publics, à la conduite de projets dans une optique de prévention.

Aussi, il est intéressant d'évaluer les changements dans les comportements professionnels induits par l'application d'une telle démarche et de cerner les enjeux culturels et politiques de cette orientation. Avec l'arrêt rapide du dispositif NSEJ, il est difficile de tirer des conclusions définitives mais de l'aveu même des bibliothécaires, sans ce dispositif et malgré ses lacunes -non pérennisation des emplois, marginalité des acteurs, banqueroute de la formation Beatep médiateur du livre dépendante du ministère Jeunesse et Sport et non de la Culture - certaines actions d'élargissement des publics n'auraient jamais pu voir le jour. D'ailleurs, là où la reconversion des Emplois-Jeunes dans des missions de médiation n'était pas possible à partir de 2003, ces actions ont disparu dans l'indifférence.

L'intérêt de la médiation du livre dans l'histoire des bibliothèques en France est de rappeler le rôle social de l'intervention culturelle comme manière de tendre à une égalité réelle vis-à-vis de la chose écrite. Elle permet de faire le contrepois d'une conception dominante de la médiation chez les professionnels du livre comme entremise entre les collections d'une bibliothèque et le public qui la fréquente. Cette conception dominante met l'accent sur leur utilité culturelle tout en restant fidèle à une filiation documentaire. Dans l'histoire du métier de bibliothécaire, le passage de la conservation des documents à leur diffusion a permis de construire une représentation du médiateur du livre comme un intermédiaire indépassable - par l'ésotérisme de ses classements, ses saisies documentaires et sa connaissance des publications - un "entre deux" renouant avec l'étymologie du terme médiation. La circonscription de l'intervention professionnelle dans les limites strictement documentaires et dans le cercle restreint du public existant (à élargir lorsqu'on nous en donne les moyens) a permis de confisquer la médiation et à la vider de son contenu social.

En dehors d'expériences disparates des bibliothécaires-médiateurs dans la foulée du mouvement 68, le rôle social des bibliothèques a ronronné et s'est embourbé dans l'euphémisme de l'élargissement progressif et contrôlé du public oscillant entre la revendication de moyens supplémentaires et la charité humaniste. Le dépassement a surgi de l'extérieur des bibliothèques avec la poussée du mouvement associatif et ATD/QM en particulier; entendu par les instances étatiques qui ont permis pendant un instant l'institutionnalisation des médiateurs du livre visant d'abord la réponse aux besoins culturels non satisfaits. Des pratiques culturelles inédites se sont généralisées comme les bibliothèques de rue ou les portages à domicile. Tout en restant prudents vis-à-vis de l'inscription dans un champ immédiatement social, les bibliothécaires commençaient à sortir de leur forteresse devenue parfois vide, d'autre fois sans sens par rapport à sa vocation initiale de lecture. Une nouvelle division des tâches se dessinait parfois, identifiant la médiation comme une fonction spécifique et distincte de l'accueil, l'animation, l'information ou l'orientation.

Mais le répit était de courte durée. La médiation du livre comme rencontre agissant sur les conditions de devenir lecteur peut-elle résister à la domination de la culture légitime et aux orientations de la "médiation virtuelle ou indirecte" que prennent les médiathèques avec les



nouvelles technologies, surtout lorsque la politique de médiation relève de la "politique des restes" (Caune, 1999)?

Abdelwahed Allouche

Notes

- 1.- A saluer au passage les efforts de l'Association des bibliothécaires français concrétisés dans une charte sur ce sujet et les rares bibliothèques qui ont formalisé cette politique d'acquisition après l'arrivée de l'extrême droite dans quatre villes aux élections municipales.
- 2.- Attitude récurrente de l'Etat vis-à-vis de ses étrangers, de l'école par rapport aux questions sociales et des structures culturelles à l'égard des comportements "illégitimes".
- 3.- A l'interdisciplinarité, les professions préfèrent le terme de partenariat qui tout en observant la complémentarité des compétences permet de surveiller ses plates-bandes et de se positionner comme responsable et non coupable lorsque les choses tournent mal.
- 4.- Conception critiquée par Jean Foucambert dans son article: "Contre la Pastorale qu'y -a-t-il?" dans les *Actes de Lecture*, no22, Juin 1988, p.59-63.
- 5.- Contrairement à une idée préconçue, l'animation en bibliothèque répond moins au besoin de capter un nouveau public que de différencier les publics. Autrement dit, c'est parce qu'il y a un nouveau public composé en majorité de classes moyennes que la bibliothèque organise des animations. (Voir B. Seibel, 1983).
- 6.- Avec ses dernières mésaventures politiciennes, la notion de discrimination positive fait l'objet de malentendus. Pourtant l'idée de donner plus à ceux qui ont en moins est plus que jamais d'actualité et permet de penser la médiation loin du communautarisme (Voir Calvès, 1999).

Références bibliographiques

Ouvrages

- Bautier, Elisabeth. *Travailler en banlieue*. Paris: L'Harmattan, 1995, 400 pages
- Bertrand, Anne-Marie, *Les Bibliothèques*, Découverte, Collection Repères, 1998.
- Caune, Jean. *Pour une éthique de la médiation: le sens des pratiques culturelles*. Grenoble: PUG, 1999, 294 pages.
- Cabannes, Viviane, Poulain, Martine (dir.). *L'Action culturelle en Bibliothèque*. Paris: Cercle de la Librairie, 1998, 209 pages.
- Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris: cercle de la librairie, 1996, 430 pages.
- Calvès Gwénaëlle, dir., "Les politiques de discrimination positive", *Problèmes politiques et sociaux*, no822, 4 juin 1999, 74p.
- Chartier, Anne-Marie, Hébrard, Jean. *Discours sur la lecture*. Paris: BPI/CP/ Fayard, 2000, 762 pages.



- Collectif. *Les Emplois-Jeunes dans la culture*. Paris: Documentation française, 2001, 383 pages.
- Collectif. *Bibliothèque et emploi: le rôle des bibliothèques dans l'information sur l'emploi*, Paris: BPI, 1998, 245 pages.
- Collectif. *Le croisement des savoirs: quant le Q.M et l'Université pensent ensemble*. Paris: Ed. Quart Monde, 1999, 524 pages.
- Collectif. *Publics éloignés de la lecture: Journée "profession bibliothécaire du 18/4/1996"*. Bordeaux: Presse Universitaire de Bordeaux, 1997, 166 pages.
- Donnat, Olivier, *Les pratiques culturelles des Français: enquête 1997*, Paris, Documentation française, 1998.
- Donnat, Olivier, Tolila, Paul (dir.). *Les publics de la culture*. Paris: Presse de sciences Po, 2003, 293 pages.
- Koenig, Marie- Hélène (dir.). *Connaître les publics*. Bordeaux: IFB, 1998, 152 pages.
- Leturcq, Sandrine. *Les Médiateurs en bibliothèque*. Villeurbanne: ENSSIB, 1999, 170 pages.
- Petit, Michèle. *Eloge de la lecture: la construction de soi*. Paris: Belin, 2002, 159 pages.
- Seibel, Bernadette. *Au nom du livre- Analyse sociale d'une profession: les bibliothécaires*. Paris: la Documentation Française, 1988, 230 pages.
- Seibel, Bernadette. *Bibliothèques municipales et animations*, Dalloz, 1983, 224 p.
- Six Jean-François. *Le Temps des Médiateurs*. Paris: Seuil, 1990, 280 pages.
- Six, Jean-François. *Dynamique de la médiation*. Paris: Desclée de Brouwer, 1995, 281 pages.
- Surel, Yves. *L'Etat et le livre*. Paris: L'Harmattan, 1998, 362 pages.
- Tabet Claudie. *La Bibliothèque hors les murs*. Paris: Cercle de la librairie, 1995, 214 pages.

Articles

- Collectif. "Toutes les pratiques culturelles se valent-elles?" *Revue Hermès*, no20, CNRS Editions, 1997, 285 pages.
- De Ridder, Guido, "Médiateurs du livre: animateurs ou missionnaires?" *Lire et faire lire*, Le Monde Edition, 1996, p.253-273.
- Kupiec, Anne. "Les Médiateurs du livre, analyse des activités": *Bulletin d'Information de l'ABF*, no170, 1996, p.70-73
- Maria Valastro, Orazio, "la Médiation scolaire par les élèves", *Esprit Critique*, no6, juin 2002
- Scheer, Jacques. "Les Médiateurs du livre dans les quartiers" *Agora*, No5, 3ème trimestre, 1996, l'Harmattan, p.113-122

Notice bibliographique

Allouche, Abdelwahed. "La médiation du livre: une obsession du social?", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



Les socialités ludiques chez les jeunes. L'Agon dans les boîtes de nuit [1]

José Ángel Bergua

José Angel Bergua Amores, docteur en sociologie, est professeur à l'Université de Saragosse. Il a axé sa recherche et ses publications sur les jeunes, le conflit de l'eau en Espagne, la crise de la Modernité et l'epistemologie des sciences sociales. Il a publié *La gente contra la sociedad. Impacto sociocultural de un divertimento juvenil* (2002, Mira), *Los Pirineos en/y el conflicto del agua* (2003, Iralka) et a été finaliste du Prix International d'Essay Jovellanos 2003 avec le livre *Patologías de la Modernidad* (2004, Nobel).

Résumé

La Sociologie standard a tendance à définir la jeunesse comme un collectif d'un âge spécifique dégage d'une quadruple responsabilité: productive, conjugale domestique et parentale. Cependant, il est aussi possible de définir les jeunes non pas d'après leurs manques face aux adultes, mais en tenant compte de leurs singulières et originales pratiques culturelles. Pour mieux évaluer la dissidence socioculturelle portée par les jeunes dans les boîtes de nuit, j'ai décidé de comparer leurs cérémoniaux à ceux des adultes, en profitant de mon emploi de serveur, entre 1989 et 1991. Par rapport à l'*agon*, j'ai étudié la relation entre hommes et femmes, entre sujets et leurs traitements des objets.

Mots-clés: jeunes, adultes, boites de nuit, agon, rituel, violence, altérité, institution.

"L'Empereur Jaune dit: "Ne-Fais-Rien-Ni-ne-Dis-Rien est le seul qui a raison parce qu'il n'apprend rien. Sauvage-et-Sot semble avoir raison parce qu'il oublie tout. Mais toi et moi, nous ne savons pas pourquoi nous apprenons". Sauvage-et-Sot entendit parler de cette histoire et il finit par conclure que l'Empereur Jaune savait de quoi il parlait." Chuang Tzu (Briggs et Peat, 1994: 102)[2].

Introduction

La Sociologie standard a tendance à définir la jeunesse comme un collectif d'un âge spécifique n'ayant pas encore atteint sa condition d'adulte déterminée par l'acquisition d'une quadruple responsabilité: productive (assignation d'un statut occupationnel ou professionnel stable), conjugale (assignation d'un couple sexuel stable), domestique (assignation d'un logement stable et autonome) et parentale (assignation d'une descendance) (Gil Calvo et



Meléendez Vergara, 1985: 25). Nous pouvons ajouter à cette définition que le jeune possède les conditions nécessaires pour être un adulte car, à la différence de l'enfant, il pourrait faire, matériellement et formellement, presque tout ce qu'un adulte fait en société (Zárraga, 1985:21).

Cependant, il est aussi possible de définir les jeunes non pas selon leurs manques face aux adultes, mais en tenant compte de leurs singulières et originales pratiques culturelles (Reguillo, 1991: 22). De ce point de vue-là, nous pouvons supposer que la capacité des jeunes pour différer l'ordre dans lequel les adultes sont inscrits doit faire référence à une compétence culturelle spécifique, qui diffère leur souhait d'acquérir les responsabilités propres aux adultes. Si nous considérons valable cette hypothèse, il serait donc nécessaire de proposer un cadre théorique où le lieu central, celui des institutions telles que le travail et la famille, serait alors remplacé par des cadres d'interaction distincts et opposés, comme l'amusement et la fratrie (Brown, 1986:22).

En ce sens, l'amusement s'apprête à être une bonne activité, à laquelle les jeunes espagnols dédient 40% de leurs revenus et une partie importante de leur temps. De cette façon, parmi les amusements les plus fréquents, nous trouvons les sorties en boîte de nuit (en 1983 et en 1992, 6 jeunes espagnols sur 10, dont les âges oscillaient entre 15 et 24 ans, étaient attirés par ce type d'amusement), (Muñoz Carrión, 1994b: 254-256). En outre et à la différence des fêtes, les boîtes constituent des espaces semi-fermés et sombres, capables de créer un univers propre, imperméable à l'influence des arbitraires culturels, qui contrôlent l'ordre de la société instituée (Muñoz Carrión, 1994a: 179-227). Cela signifie que les cérémonials qui y sont célébrés possèdent, au moins dans un premier moment, une logique qui, loin d'être hétéronome et imposée de l'extérieur, est plus autonome et favorise la création, la récréation ou l'invention de sens, autres que ceux institués par les adultes.

Pour mieux évaluer la dissidence socioculturelle portée par les jeunes dans ces endroits, j'ai décidé de les étudier et de comparer leurs cérémonials à ceux des adultes, en profitant de mon emploi de serveur, entre 1989 et 1991. En me référant aux études de Caillois (1967), j'ai comparé deux lieux de Madrid: la boîte appelée *But* et la salle des fêtes *Pasapoga*.^[3] J'y ai observé trois des quatre types de comportements ludiques distingués par Caillois: l'*agon*, l'*ilinx* et le *mimicry*. Par rapport à l'*agon* (en relation aux sports et, en général, à la violence sublimée - voir Caillois, 1967), j'ai étudié la relation entre les hommes et les femmes, entre des égaux et leurs traitements des objets; quant à l'*ilinx* (ou la capacité de produire du plaisir à partir de certains jeux ou sports produisant du vertige - par exemple la vitesse, le parachute, etc.), j'ai porté mon attention sur l'altération de l'état de conscience due aux drogues; et en ce qui concerne le *mimicry* (le plaisir produit par l'imitation), je me suis intéressé à la fonction des vêtements dans le cadre de la vie publique des sujets. J'ai aussi considéré comme nécessaire de faire référence aux utilisations de l'espace, des musiques et des danses, objets d'amusement des jeunes et des adultes. Néanmoins, dans le cadre de cet article, je ne traiterai que deux cérémonials *agon*.

Une fois les informations recueillies, j'ai pris pour tâche d'examiner pourquoi cette dissidence se produisait dans chaque cérémonial. Pour cela, j'ai été obligé de traiter le sens des actions. Dans le cas des adultes, j'ai conclu qu'il provenait d'arbitraires culturels



emblématiques de la modernité et même de l'occidentalité. En effet, les adultes avaient l'habitude de reproduire l'ordre institué. Dans le cas des jeunes, il m'est apparu évident qu'ils s'éloignaient de cet ordre; mais, l'interprétation de leurs comportements m'était très difficile. Les raisons de cet embarras, ainsi que le besoin de faire attention à la forme et au style (et non plus au sens) seront éclaircis à la fin de cet exposé.

Agon I. Violences intraspécifiques

Portons notre attention aux rapports interpersonnels. Selon les analyses de Lorenz (1972), la violence intra spécifique parmi les membres d'une même espèce permet la sélection des individus les plus aptes et la bonne adaptation au milieu. Mais si elle est importante dans les comportements des animaux, la violence intervient aussi d'une manière décisive dans les rapports humains. Selon Hacker (1972: 51-53), l'agressivité humaine débouche sur trois chemins différents: l'État, qui monopolise l'emploi de la violence et qui garantit la paix sociale; il existe aussi une violence sublimée et orientée vers la culture, donnant lieu à la politesse, au sport, au système méritocratique, etc.; et un troisième type de violence qui doit rester occulte entre les sujets. Or, bien que ce contrôle de l'agressivité permette aux individus de vivre pacifiquement en société, nous avons pu vérifier que les jeunes de *But* expérimentaient une paix sociale différente, qui combinait le goût pour l'agressivité et le blocage de sa propagation contagieuse.

Durant mes mois de travail à *Pasapoga*, je n'ai été témoin d'aucune bagarre, même pas d'un affrontement verbal - situations plus fréquentes à *But* -. Et qui plus est, ce comportement était rare même chez les hommes. En fait, ils étaient très occupés à l'exécution de leurs rites de séduction et très attentifs à tout ce qui se passait sur la piste de danse; les relations entre personnes étrangères était pratiquement inexistant. Uniquement le samedi, les personnes étrangères parlaient entre elles à l'occasion d'un match de football à la télévision de l'étage supérieur. En revanche, les femmes, qui formaient des groupes dès le début de la soirée, discutaient habituellement entre elles.

La violence intraspécifique était plus fréquente chez les jeunes de *But*. Chaque semaine se produisait au moins une bagarre. Comme dans l'*agon* interspécifique des adultes de *Pasapoga*, de telles bagarres étaient soumises à un formalisme rituel assez strict que les jeunes suivaient à la lettre. Du fait des caractéristiques de l'ambiance, massifiée et peu favorable à l'observation, je n'ai jamais eu l'occasion de bien connaître les causes pour lesquelles la violence faisait son apparition. Nous pourrions cependant déduire que cette ambiance massive et désordonnée aurait facilement contribué à des rencontres brusques, aux abus d'alcool, etc. De cette façon, le rite de l'*agon*, chargé de montrer et de cacher à la fois l'agressivité, commençait. La dispute était lancée. Après une première récrimination, le jeune en question pouvait choisir entre s'excuser poliment, justifiant cette rencontre involontaire, ou augmenter la liste d'insultes. Arrivés au moment où la politesse disparaissait, les individus devaient s'inscrire dans un espace de sociabilité quasi violent. S'ils voulaient continuer, ils étaient obligés de suivre les règles du rite et ainsi atteindre la victoire. En revanche, s'ils décidaient de revenir en arrière, alors l'agressivité s'atténuait, et ils sortaient automatiquement de l'*agon* comme vaincus.



Deux attitudes différentes se manifestaient dans le rite. Soit les jeunes proches des adversaires devenaient le public principal contribuant d'ordinaire à arrondir les angles, soit les récriminations verbales étaient plus nombreuses. Le volume des voix augmentait, le ton devenait plus cynique, des insultes originales et hostiles se succédaient des deux côtés. La dernière phase de cet échange linguistique donnait lieu à de l'agressivité et parfois à une violence physique qui n'arrivait jamais à éclater. En effet, cette violence apparaissait juste au moment où les divers groupes retenaient les adversaires après s'être rendus compte que le passage de la violence verbale à la violence physique était imminent.

Ce rite conjurait le risque d'une violence accrue réciproque dans le cas des jeunes de *But*. Et l'ordre social permettait qu'elle se manifestât d'une façon plus transparente, d'une façon où l'agressivité était à la fois présentée et retenue, afin d'empêcher la contagion. Cette sorte d'autorégulation de la violence a été aussi observée dans l'*aggro* ou "combat rituel" des *hooligans* anglais, où la plupart de leurs actes "n'entraînent aucun contact physique et ne constituent que des gestes symboliques et des échanges d'insultes" (Harre, 1987: 65); elle est formellement identique aux bagarres entre les animaux, étudiées par Tinbergen (1985: 170), où le sang y est aussi absent. Ces deux observations ont permis de mieux évaluer la dissidence socioculturelle que les jeunes initiaient lors du cérémonial.

L'agressivité, parallèlement à la sexualité, a été l'objet d'une régulation culturelle dont le résultat a été l'individu et la société de la modernité. Néanmoins, depuis plusieurs décennies, l'éthologie - suivant le chemin de la psychanalyse - est allée plus loin que les axiomes moraux qui justifient l'auto-contrainte et l'hétérorégulation de l'agressivité. Des éthologues tels que Lorenz ont remarqué que l'agressivité, en plus d'être importante pour la sélection naturelle et pour l'équilibre de la population et des ressources de l'environnement, qui garantissent la conservation des espèces et la continuité de l'écosystème, constitue la matière première d'un système économique créateur de sociabilités qui, du point de vue du fonctionnement et des résultats, ressemble beaucoup au système qui règle la pulsion sexuelle. Comme il arrive dans tout mouvement instinctif qui ne peut pas être manifesté, la répression de l'agressivité vise à inquiéter l'existence de l'animal et à lui faire chercher compulsivement les stimulus qui la provoquent, forçant à la fin une décharge plus explosive (Lorenz, 1972: 64). Or, la culture a perfectionné et sélectionné des "rites phylogénétiques" (Lorenz, 1972: 73; Hacker, 1973: 97-98), des coutumes, des institutions et des rites qui ont permis à la fois la décharge de la pulsion dans des objets substitutifs et l'utilisation de leur énergie pour la production de sociabilité: d'une manière générale, c'est ce qui est arrivé avec la communication, et en particulier, avec les bonnes manières, l'amitié, la compétitivité méritocratique, le sport, etc. Cependant, les changements sociaux les plus importants ont été causés par la monopolisation de l'emploi de la violence (Elias, 1988: 449 et suiv.), car on a construit un ordre social pacifié, on a distingué les violences légitimes des illégitimes et on a institué des comportements produits en grande partie par la répression de l'agressivité. Avant la naissance de la "société courtisane" des XVI^e et XVII^e siècles, la libre circulation de la violence avait encombré des figures, comme celle du chevalier, qui éprouvaient du plaisir dans l'exercice de l'agressivité. D'après les observations d'Elias, "la joie causée par la torture et l'assassinat des autres était très grande"; qui plus est, "c'était une joie socialement permise" (Elias, 1988: 233). Postérieurement, l'hétérorégulation de la violence et la contention générale des instincts ont instauré un nouveau type de subjectivité.



Toutefois, cette pacification de l'existence, réussie grâce au contrôle de la violence, de la répression et de la sublimation de l'agressivité a eu ses effets pervers.

En premier lieu, le "procès de civilisation" a eu besoin de compenser le manque d'expérience de l'agressivité avec le sport et avec des violences racontées ou imaginaires (Elias, 1988: 240; Hacker, 1973: 482; Imbert, 1992). En deuxième lieu, le type de paix sociale construit dans la modernité a provoqué, comme il arrive chez les animaux, une décharge de la répression de l'agressivité plus compulsive et à contretemps. Et en dernier lieu, malgré la réussite de la disparition des peurs extériorisées, ou peut-être à cause de cela, l'appriivoisement généralisé de l'agressivité a favorisé l'apparition d'autres phénomènes intérieurs qui ont créé une sensation d'insécurité permanente (Elias, 1988: 527). De l'avis de Chesnais (1981: 432), c'est comme si "en pleine époque de paix, les sociétés jouaient à se faire peur", "cette fois-ci contre un ennemi intérieur", car "toute paix qui se prolonge dans le temps semble entraîner une lente désagrégation du contrat social, une progressive érosion du consensus". C'est pourquoi, "pour renaître, le corps social a besoin de grandes missions salvatrices, de croisades contre le mal".

Les jeunes de *But* n'acceptaient pas la paix sociale moderne ni le traitement courtois qui la soutient. Ils préféraient plutôt contrôler leur agressivité à travers l'*aggro*. De cette façon, ils conjuraient également le risque de violence réciproque qui menaçait constamment le social, mais ils transgressaient le régime de monopole, dont l'usage est également restreint. Ainsi donc, l'agressivité des jeunes était soumise à une ritualisation symbolique assez stricte, qui constituait une manière différente de conjurer le risque d'agressivité réciproque. Dans ce cas, nous pouvons déjà parler d'une dissidence culturelle par rapport à la paix sociale instituée dans la modernité. Mais en plus, avec l'*aggro*, le jeune était aussi capable d'expérimenter un plaisir interdit par les codes du traitement courtois, puisqu'ils avaient accès à un moyen d'expression et à une ressource de pouvoir que les adultes, insérés parfaitement dans la société instituée, non seulement du point de vue moral mais aussi culturel, méconnaissent et craignent.

Mais, parallèlement à ce qui arrive dans l'*agon* interspécifique, cette autorégulation n'est pas produite dans une liberté absolue. En effet, même si ce n'était pas le cas de *But*, il n'est pas difficile de voir dans les boîtes des groupes de surveillants qui ont pour mission celle d'empêcher l'exécution de ces rites. Dans mon étude, j'ai parlé d'une boîte appelée *Titanic*, où j'ai aussi travaillé, qui est devenue célèbre à cause des méthodes que les surveillants employaient pour interdire des rites comme ceux que nous avons décrit ci-dessus. Les journaux se sont fait l'écho de plusieurs de ces actions donnant naissance à de longs débats. Ainsi, les cérémonials *aggro* de l'autorégulation de l'agressivité célébrés par les jeunes se sont-ils heurtés au plan d'hétéro régulation imposé par l'État et veillé par différents spécialistes, dont les surveillants. Si nous méconnaissons le type d'ordre global qu'ils veulent y introduire, pour l'instant nous ne pouvons que tenter de le deviner.



Agon II. La valeur des objets

J'ai pu observer, dans l'*agon* ludique des jeunes de *But*, une autre manifestation sociale de l'agressivité: le vandalisme. À la différence d'autres types de violence, le vandalisme n'est produit que dans les sociétés humaines. La raison principale est que cette agressivité a pour but les objets; et l'être humain ayant été le seul capable de créer un milieu adéquat pour son existence. Dès le début de la modernité, et plus exactement dès la Révolution industrielle, des objets de tout genre, produits sur une grande échelle, prolifèrent partout et contrôlent une grande partie des interactions. Cette cohabitation avec les objets a entraîné un comportement cordial et respectueux qui, comme nous allons le voir par la suite, était présent chez les adultes fréquentant *Pasapoga*.

En effet, ceux-ci montraient une faible prédisposition à la pratique de cette violence. Le traitement qu'ils faisaient des objets était aussi exquis que celui des rapports interpersonnels. Ils ne semblaient sublimer aucune agressivité et même ils aidaient le personnel qui y travaillait à maintenir l'ordre de la salle et à réparer n'importe quel dégât mobilier, si nécessaire. De cette façon, il était habituel de les voir exiger de la part des serveurs le nettoyage des tables et des chaises, qui occasionnellement se trouvaient sales, et réclamer la présence de la femme de ménage, ou même celle du responsable du maintien de la salle qu'ils pouvaient aider à l'occasion. Il se produisait donc une coexistence ordonnée des sujets et des objets. Or, quelle interprétation donnerions-nous à cet ordre? Quel sens aurait-il? Nous avons l'impression que les objets de *Pasapoga* possédaient, pour leur public, une valeur fonctionnelle qui les renvoyait, non pas à leur usage, mais au système même des objets, à travers une structure d'équivalences. En ce sens, le respect et le traitement correct des objets affirme l'aliénation de l'homme par rapport à ses produits.

En revanche, le traitement que les jeunes faisaient des objets à *But* n'était pas aussi correct. D'une part, ils occupaient l'espace et le mobilier comme il leur plaisait. Depuis le début même des soirées, plusieurs jeunes s'asseyaient formant de petits cercles sur la piste de danse ou sur la scène. D'autres s'asseyaient sur les fauteuils qui entouraient la piste de danse et appuyaient leurs pieds sur les tables ou sur les tabourets. Nous, les serveurs, nous étions obligés d'empêcher ces comportements, mais à peine nous nous retournions, ils revenaient à leur position initiale. D'autre part, ils ne dansaient pas seulement sur la piste de danse, mais ils profitaient aussi de la scène et de n'importe quel autre endroit de la boîte. Plusieurs filles avaient même l'habitude de monter sur les haut-parleurs de la scène pour danser. En outre, des lieux de passage tels que les escaliers ou le couloir de la sortie de secours étaient aussi occupés. Et les toilettes, qui avaient leurs portes extérieures presque toujours ouvertes, devenaient des espaces de réunion improvisée.

Par ailleurs, les jeunes se servaient du mobilier d'une manière perverse. Le propriétaire des lieux, conscient de la capacité destructive de ceux-là, avait l'habitude d'exiger le déplacement prévisionnel de plusieurs tables, chaises et cendriers, rendus à leur place après la nuit (le public étant alors différent). L'ambiance de *But* était donc plus austère et moins somptueuse que celle de *Pasapoga*. Et encore, l'anonymat créé par le jeu des lumières rendait plus facile la cassure délibérée des verres sur la piste de danse. Le vandalisme était aussi présent dans un autre lieu difficile à surveiller: les toilettes, dont les glaces, les sèche-



mains et les WC devenaient les objets préférés. Une demie heure avant la fin de la soirée, les lumières illuminaient presque parfaitement la salle. Le spectacle y était dévastateur: du liquide collé à la surface des tables, le plancher collant, des verres cassés et des verres vides placés dans tous les coins, des fauteuils et des tabourets abîmés, etc. Cette scène venait se compléter avec la présence des jeunes qui étaient en harmonie avec l'ambiance.

Quelle est la signification de la dissidence des jeunes, dans ce cas-là? Si dans la prémodernité, la production d'objets prenait principalement en compte leur valeur d'usage, définie en des termes d'utilité pour satisfaire des besoins, dans la modernité capitaliste, la valeur de changement prend de l'importance, puisqu'un objet est produit pour être vendu, reléguant son utilité dans un second plan. Cette phase, valeur de changement et valeur d'usage, pourrait être comparée à la définition du signe de Saussure (redéfini par Lacan). Ainsi donc, la valeur d'usage (*signifié*) ne serait que l'alibi idéologique de la valeur de changement (*signifiant*) (Núñez García, 1988:255). Or, pendant le siècle dernier, il s'est produit un fait qui, d'après Baudrillard (1988: 59 et 71), a permis l'autonomisation définitive du système des objets: la substitution de la valeur de change par la fonctionnalité - "La capacité des objets à s'insérer dans un ensemble" - ce qui a favorisé l'indépendance définitive des objets. C'est pourquoi aujourd'hui, les objets constituent un système autonome structuré non pas d'après leur adéquation à l'homme dans des termes de satisfaction des besoins, mais dans des termes d'accouplement fonctionnel. En fait, ils fonctionnent seulement comme des signes et leur règne s'écarte de plus en plus de celui des hommes.

D'après cela, les adultes de *Pasapoga* ne faisaient qu'accepter cette extériorité des objets et devenir donc aliénés à cause de ceux-ci. Un traitement correct des objets, un degré zéro d'utilité d'une grande partie du mobilier, un respect du somptueux et une acceptation du service exquis comme médiation montraient une absorption des sujets dans le système des objets plutôt qu'une relation dans des termes d'égalité entre les deux ordres. En revanche, l'attitude des jeunes devant le système des objets s'apprêtait à être bien distincte. L'usage pervers de ces objets inventait de nouveaux accouplements sujet-objet, qui empêchaient l'extériorisation définitive des produits de leurs producteurs. Le vandalisme le plus drastique empêchait l'aliénation en détruisant l'objet. Le sujet revenait peu à peu à sa position de maître face aux objets, à travers les voies faible et forte.

Les usages pervers sont produits dans "l'espace transitionnel" de Winnicott (1993: 61 et suiv.), placé entre le sujet et le monde, donnant lieu à une relation très singulière avec les objets. Si nous suivons Agamben (1995: 23-112), il peut s'agir de la même relation à laquelle les philosophes médiévaux se sont référés, lorsqu'ils ont analysé le mal mélancolique, ou même Freud, lorsqu'il a étudié la fonction libidinale du fétiche, ou Marx, lorsqu'il a repéré les propriétés mystiques des marchandises. Dans tous ces cas, il arrive que le sujet produise un objet fantasmatique doué de signifiés singuliers, qui peu à peu lui échapperont et provoqueront l'aliénation du sujet. Mais avant cette aliénation, et de la même manière que l'enfant porte un jouet dans ses mains, l'objet est utilisé, recréé, investi par le sujet d'une certaine valeur.



En ce qui concerne le vandalisme postmoderne, Lipovetski (1987) a dit qu'il répond au procès *hard* d'action radicale, qui accompagne le procès *cool* de retraite de l'être. En fait, lorsque le code qui distribue des usages cesse d'être accepté et que le réel perd son sens conventionnel, la dégradation par vandalisme annule le respect pour les choses et fournit aux sujets des sensations immédiates d'un autre ordre. Au-delà de la retraite de l'être, selon Bataille (1987) ou Girard (1983), nous pouvons comprendre que le vandalisme chez les jeunes reprend sa "valeur sacrificielle" ancestrale et sacrée. Certes, l'essence de la destruction revient à "consommer sans bénéfice ce qui était resté au monde des oeuvres utiles" (Bataille, 1987: 94). Mais en plus, le vandalisme constitue aussi le moyen d'expression d'une chose que Freud appelait, dans l'ordre libidinal, "instinct de mort" (Freud, 1993: 272-333), car la destruction provoque la fuite du monde réel, peuplé par des choses différentes et utiles, et le retour à l'indifférenciation et à la gratuité de la nature.

D'après cela, il était évident que le traitement que les adultes faisaient des objets, quand ils s'amusaient à *Pasapoga*, correspondait à l'ordre moderne institué puisque, ou bien ils acceptaient l'accouplement fonctionnel des objets entre eux, et alors les adultes en devenaient aliénés, ou bien les adultes utilisaient de manière conventionnelle les objets pour satisfaire des besoins déterminés, et donc les sujets devenaient intégrés par l'ordre ou la structure de relations entre objets et usages. Les jeunes de *But* inventaient des usages inédits, difficilement codifiables, et annulaient les conventions relatives au traitement sujet-objet, pour satisfaire des besoins, ce qui accordait la première place à la valeur d'usage. Et avec la "valeur sacrificielle" que le vandalisme activait, ils détruisaient la réalité objectale et ils mettaient en cause l'ordre de la production, ce qui empêchait l'existence de toute valeur admise. Dans les deux cas, le sujet adoptait une position de maître face aux objets.

Les jeunes contre la société

Les jeunes de *But* avaient tendance à s'éloigner de l'ordre institué dans la société et à créer des sociabilités distinctes de celles des adultes, par le recours à l'amusement. Parmi le public adulte de *Pasapoga*, l'énorme influence de la société, le respect des normes dans la salle, les valeurs dominantes hors la salle et sa prédisposition pour s'y soumettre contribuaient à une conformité beaucoup plus importante que chez les jeunes. En revanche, parmi le public de *But*, malgré l'influence de la société et malgré aussi l'acceptation de normes et valeurs, nous avons remarqué une plus grande dissidence. Cela est dû au fait qu'à cet âge, la prédisposition à l'obéissance est plus faible. Autrement dit, la facilité des jeunes à l'enjouement vise beaucoup moins à respecter l'ordre institué qu'à un âge plus mûr. Ainsi donc, tandis que les adultes manifestent une obéissance à la société instituée, les jeunes s'incorporent beaucoup mieux et plus spontanément à la logique de l'amusement, ce qui donne lieu à la déconstruction de plusieurs lignes directrices de la société moderne et, parfois, à l'activation de signifiés sociaux alternatifs.

Certes, en ce qui concerne l'*agon* intra spécifique, entre les adultes, les hommes optaient pour une attitude de respect, pour des rapports conversationnels et pour les bonnes manières; c'est-à-dire, pour des comportements inscrits dans la "courbe civilisatrice" qui, après la monopolisation de la l'usage de la violence par l'État, contrôle les instincts comme l'agression. Et quant aux rapports avec les objets, nous avons vu que le traitement donné,



ainsi que la reconnaissance de leur autonomie par rapport aux sujets, constituaient des dérivations de la mentalité productiviste, telle que le capitalisme moderne l'a définie.

Par rapport aux jeunes de *But*, il faut dire qu'avec leurs cérémonials ludiques ils s'écartaient considérablement des attitudes de respect représentatives des valeurs de la société. En ce qui concerne l'*agon* intra spécifique, nous avons vérifié que le rite "*aggro*" permettait aux jeunes d'expérimenter l'agressivité et de construire une paix sociale basée, non sur l'hétérorégulation, mais sur l'autorégulation de la violence. Et dans l'autre type d'*agon*, les sujets concédaient aux objets des valeurs d'usage perverses, qui empêchaient leur extériorisation et leur autonomie, et des valeurs sacrificielles, qui soulignaient encore plus leur position de supériorité.

En définitive, tandis que l'activité rituelle adulte renvoie clairement à plusieurs lignes directrices de notre société (la paix sociale instaurée par l'État et la mentalité productive), celle des jeunes s'éloigne de ces lignes directrices et mettent en oeuvre des signifiés socioculturels qui nous restent inconnus. En effet, les normes de la société obligent ces puissances sociales à se libérer compulsivement, à faire un détour et à se manifester autrement ou à s'embrouiller par le conflit dans le réseau des proscriptions et des prescriptions, à partir duquel, la société instituée est créée. Conclusion: l'altérité jeune est une extériorité indéfinissable.

En tout cas, nous avons l'impression que les jeunes des années 90 semblent précipiter la crise de quelques lignes directrices de la modernité. C'est comme si le désir des jeunes, à la différence de celui des adultes, ne correspondait pas au système de représentations de la modernité, mais à d'autres systèmes alternatifs, primaires et moins élaborés, plus adéquats à retenir leur enjouement. Il est vrai que ces comportements qui renversent l'ordre de la société apparaissaient déjà chez les jeunes des années 60. À cette époque-là, la libération de la sexualité et de la violence se manifestait à travers les grands discours politiques, théoriques et idéologiques qui prétendaient être l'antithèse des discours de la société. Faire l'amour, consommer des drogues, pratiquer la violence et porter des *jeans* constituaient des pratiques sociales justifiées avec des projets de révolution sexuelle, des expériences mystiques ou spirituelles transcendantes, des besoins de changer les structures sociales, et des critiques de la morale et de l'esthétique bourgeoises. Ces grands discours de légitimation et de critique politiques ont progressivement disparu au profit de pratiques sociales plus spontanées. C'est pourquoi, l'enjouement actuel est beaucoup plus transparent et défiguré que jadis. Et apparemment, il semble être *un excès de vie et de désir qui, spontanément, vise à différer de l'ordre institué et à s'opposer à l'excès de civilisation et de réalité des adultes.*

Hiérarchie, anarchie et paradoxes

D'après Lyotard (1987), la postmodernité serait caractérisée par la crise des discours de légitimation modernes. *Tels discours ont permis au social de se construire et d'être compris en même temps.* Certes, le social a pu être étudié par les chercheurs en sciences sociales à partir de différents modèles théoriques qui étaient intimement reliés avec certaines idéologies et règles culturelles auxquelles les gens obéissaient. Nous pouvons alors en



déduire qu'après la crise des discours il est impossible de comprendre les faits de la vie sociale par les anciens modèles théoriques. La raison principale est que le désir des individus n'est pas attiré par les anciennes idéologies et règles culturelles de la même façon - et ces théories plus anciennes ne conduisent donc pas - plus - aux mêmes analyses.

En ce qui concerne les cérémonials de l'*agon* déjà analysés, nous avons l'impression que, tandis que dans le cas des adultes, plusieurs lignes directrices socioculturelles de la modernité semblent avoir inspiré leurs actions et m'ont aidé à mieux comprendre ces actions, dans le cas des jeunes, leur écartement par rapport à la modernité est rattaché à ma propre difficulté à interpréter le sens de ce qu'ils font. Il est vrai que ce déficit de connaissance peut être dû, en premier lieu, à mon incompetence. Toutefois, je pense que cela a plus à voir avec le fait qu'il n'existe pas de modèles théoriques qui se rattachent aux signifiés que les jeunes accordent à leurs actions. Autrement dit, à mon avis, *le chercheur, quand il essaie de donner une explication aux pratiques ludiques des jeunes, trouve la même difficulté que ceux-ci au moment de les structurer et de les rendre plus stables*. Cependant, je pense aussi que pour arriver à saisir la portée authentique de cette difficulté, il faut tenir compte du champ des forces où s'inscrit l'intérêt témoigné à la jeunesse par les chercheurs en sciences sociales et les politiques.

En Espagne, l'Institut de la Jeunesse a été créé en 1961, lors de la "vague de désordres des jeunes", initiée plusieurs années auparavant (subversion politique contre la Dictature, nouveaux styles de vie, etc.) dans l'intention de connaître les jeunes et surtout de savoir comment les traiter" (Sáez Marín, 1995: 166-167). De la même manière, le terme *teenager* a été utilisé aux États-Unis, pour la première fois en 1941, pour codifier un certain groupe d'âge (entre 13 et 19 ans), qui s'est rapidement inscrit dans un champ sémantique proche à la criminalité et qui a été justifié par la création de différentes institutions tutélaires dans les années 50 et au début des années 60 (Passerini, 1996). Néanmoins, le problème "politique" des jeunes devient plus complexe, si nous observons que tout ce qui est "jeune" provoque à la fois, pour les adultes et pour les institutions, de la peur et de l'attraction. En effet, bien des styles de vie des jeunes (vêtements, musique...) constituent l'objet d'une appropriation, de la part de la société. En outre, les jeunes ont aussi tendance à être considérés comme le moteur de la future société qu'ont 'imaginé' les révolutionnaires et/ou les conservateurs. Nous devons alors admettre que l'ordre institué des adultes réagit à l'altérité des jeunes de deux façons: à travers des répressions de ce qui est considéré comme négatif et à travers des euphémismes de ce qui est positivement évalué.

Si nous prenons au sérieux la violence symbolique que l'ordre institué exerce sur les jeunes et si nous ajoutons à cette conclusion la parenté qui existe entre le faire (politique) et le connaître (scientifique), nous devons admettre que *le même ordre qui, dans la pratique, réprime de fait la dissidence des jeunes, sur le plan théorique, bloque de droit son analyse*. Ainsi donc, le procès d'auto-institution observé dans les cérémonials des adultes n'est pas plus consistant ni plus clair que celui des cérémonials des jeunes. En réalité, la force du premier moyen d'auto-institution dépend du fait que le deuxième soit défiguré et du fait aussi que l'altérité potentielle des jeunes soit désactivée. Et ceci, tantôt dans des termes politiques (de fait) tantôt dans des termes scientifiques (de droit).



Mais cela n'arrive pas seulement avec les jeunes. Un certain féminisme radical (Irigaray, 1992) a dénoncé l'obligation de faire face aux dispositifs théoriques et pratiques de domination, imposés par une culture fondamentalement masculine, qui empêche de manifester et d'analyser l'altérité chez les femmes. L'ordre patriarcal a euphémisé et réprimé l'altérité féminine. Un autre exemple d'altérité démantelée et reconstruite est constitué par l'Orientalisme. En fait, Said (1990) a montré que l'Orientalisme est une discipline scientifique inventée par l'Occident, pour traduire les altérités orientales et pour mettre cette connaissance au service d'une certaine politique. De cette façon, le projet d'auto-institution moderne, dont les sciences sociales *standard* font partie, ne craint pas seulement les jeunes mais aussi n'importe quelle altérité, et il fait des efforts pour les intégrer politiquement et théoriquement.

Les difficultés à comprendre ce que les jeunes font peut être partiellement résolu si, comme nous l'avons fait lors de l'analyse des cérémoniaux, nous laissons de côté la préoccupation obsessionnelle des grandes significations de ces cérémoniaux, ainsi que les grandes théories explicatives, et si nous faisons plus attention à leur style et à leur façon de se manifester (Maffesoli, 1993b: 35-51). A partir de ce nouveau point de vue, il est possible de constater que les jeunes ne désirent pas ces valeurs et idées modernes devenues autonomes et absorbant l'existence (je me réfère aux lignes directrices socioculturelles modernes, mentionnées lors de l'analyse, qui capturent la praxis des adultes); ce que les jeunes prétendent c'est orienter leur désir plus près de la vie quotidienne. Ce geste de retour aux sociabilités élémentaires pratiqué par les jeunes est accompagné, sur le plan scientifique, par l'intérêt par des sociologues, linguistes et anthropologues aux faits de la vie quotidienne d'un façon réelle et immédiate. Et le style de réflexion qui accompagne cet intérêt porté au quotidien (ainsi que celui de la réalité que nous étudions) devient plus évanescent et plus dissipatif.

En ce sens, il convient de rappeler que Maffesoli (1993a: 97-117) suggère l'utilisation de l'"idée", tolérante et légère, au lieu du "concept", lourd et violent. Donc, nous ne nous trouvons plus devant un logos qui légifère (complément d'une pratique politique qui réprime), mais devant un quasi - logos qui évoque^[4] (complément d'une action sociale qui libère de nouveaux sens). Mais ce geste théorique postmoderne, plus minimaliste et moins violent que le geste moderne, n'est pas seulement pratiqué dans le cadre des "sciences faibles". Nous pouvons aussi remarquer ce fait dans les sciences appelées "dures". En fait, l'un des points de recherche les plus intéressants est celui qui attire l'attention sur la puissance créatrice du désordre (Prigogine et Stengers, 1990: 199 et suiv.). Ce qui est réellement important dans ce geste théorique c'est que, ainsi que la notion de désordre entraîne la reconnaissance d'un déficit de savoir, *le nouveau style de réflexion apparu est moins ambitieux*. (Serres, 1977: 33 et suiv.).

S'il fallait donner un nom au type d'auto-institution du social postmoderne, apparu après la crise des projets modernes et après les gestes pratiques et théoriques mentionnés avant, le terme *anarchie* (étymologiquement "sans centre") serait le plus approprié. En effet, une caractéristique des plans modernes fut la permission d'un certain ordre en termes hiérarchisés (c'est-à-dire, à partir de certains arbitraires culturels surgis de la vie quotidienne qui peu à peu sont devenus autonomes et qui ont adopté une vie propre). En



revanche, dans l'actualité, nous sommes conscients que le social est en train de "se faire" et de se connaître en des termes anarchiques, à partir de la totalité primaire et dépourvue de centre de la vie quotidienne. Mais ces brèves et locales émergences de sociabilité ont rapidement été portées par le courant du fleuve de la vie quotidienne.

Cependant, nous ne pouvons pas assurer que le style hiérarchique d'auto-institution ait été substitué par le style anarchique, car les structures de base de l'ancienne société moderne continuent encore à fonctionner et à capturer une grande quantité de *socius*. Et probablement, l'ordre institué sera substitué, dans la modernité, par un nouvel ordre, comme celui de la "société réseau" (Castells, 1995), plus flexible et plus tolérant, qui permettra de capturer encore une plus grande quantité de comportements élémentaires. Certes, la vocation déprédatrice de l'institué est insatiable. Néanmoins, nous y trouverons toujours des comportements élémentaires auto-organisés. Ceci a toujours existé. C'est maintenant, alors que la modernité est en crise, que nous nous en rendons compte. Par conséquent, il est nécessaire de reconnaître la coexistence de deux styles d'auto-institution, qui s'enchevêtrent dans toute époque historique. Peut-être le style anarchique est-t-il actuellement plus visible et plus attirant à cause de la crise du style hiérarchique. Toutefois, ni celui-là ne contrôle ou ne contrôlera absolument le social, ni celui-ci n'a disparu ou ne disparaîtra. Les deux semblent être destinés à survivre.

Ainsi, faudrait-il augmenter le niveau d'exigence de la réflexion (aussi celui de la praxis politique, mais je ne traiterai pas ce sujet) et songer à la relation entre les deux types d'auto-institution, le hiérarchique et l'anarchique, complémentaires et contradictoires en même temps. Autrement dit, si la hiérarchie et l'anarchie constituent ensemble une réalité sociale paradoxale, il sera alors nécessaire que le "faire" paradoxal, récemment découvert, soit accompagné du "penser" paradoxal.

En ce sens, je pense que, pour les adultes de *Pasapoga* comme pour les jeunes de *But*, le mélange de ces deux niveaux de sociabilité (niveau primaire = *élan civilisateur*, et niveau élaboré = *désir ou volonté de vivre*) a été suffisamment montré[5].

Dans le cas des adultes, l'accouplement des sociabilités semble donner plus d'importance au côté stable et institué du social (l'*élan civilisateur*), ce qui a favorisé la reproduction de la société moderne, ainsi que la répression d'un grand *désir ou volonté de vivre*. La praxis des acteurs et la réflexion des observateurs ont été alors capturées par le projet hiérarchique d'auto-institution. Donc, le "faire" des acteurs est devenu aliéné (à cause de plusieurs référents surgis de la vie quotidienne et devenus autonomes) et le "connaître" des observateurs a résulté de cette aliénation (parce qu'il suffisait de savoir localiser les fragments culturels aliénants concernés et, à partir de là, réaliser l'analyse).

Dans le cas des jeunes, la situation n'est pas exactement contraire: ils n'ont pas libéré absolument le désir ou à la volonté de vivre (sans l'intervention d'aucun référent culturel ou idéologique exogène) et cette libération n'est pas restée absolument incompréhensible pour les observateurs (par manque de référents idéologiques exogènes - liés culturellement et/ou idéologiquement - pour construire l'analyse). Il semble plutôt que l'on a créé des situations de *double bind* (Bateson, 1991: 236-241) où des paradoxes pragmatiques, où le désir des



acteurs, ainsi que la curiosité des observateurs sont parvenus à s'affirmer, pour être immédiatement contrariés par le poids pratique et théorique de ce qui est déjà institué. Je pense que cette situation s'est produite dans la plupart des socialités postmodernes.

Or, si d'après le point de vue du procès de l'auto-institution postmoderne, une contribution théorique qui accompagne le mouvement pratique de création de nouvelles socialités n'est pas nécessaire, d'après le méta-point de vue de l'auto-institution paradoxale, la compréhension théorique des situations pratiques de double lien, des hybridations désircivilisation, de la logique des anamnèses-répressions est nécessaire... L'étude de Maffesoli[6] nous mène dans cette direction.

Aussi, la présence d'un style de réflexion hiérarchique qui soutînt l'ordre institué serait-elle évidemment possible, puisque ce niveau de réalité est aussi inclus dans les paradoxes. Néanmoins, je n'ai pas l'intention de gaspiller un seul gramme d'effort dans ce pari. Il existe déjà de nombreuses études qui parlent de cette sorte de *socius* et qui contribuent à en fixer l'existence. Dans des termes de la parabole attribuée à Chuang Tzu, nous pouvons conclure qu'un fleuve impensable et incontrôlable de la vie quotidienne habite les gens: "Ne-Dis-Rien-Ni-ne-Fais-Rien a raison parce qu'il n'apprend rien". De sa part, "L'Empereur Jaune", même s'il voit tout et connaît tout, comme *Big Brother*, a tort et n'a pas raison. L'analyste, comme Sauvage-et-Sot, occupe une position difficile, aussi paradoxale que la réalité qu'il étudie. Il doit assumer le fait que chaque progrès qui se réalise dans le savoir des élites exige la perte d'un peu de raison et la mise à l'écart des gens. C'est pourquoi, il devrait modérer son désir de tout *savoir* et laisser, dans son *savoir* personnel, une place pour le "*ne pas savoir*".

José Ángel Bergua

Notes

1.- Ce texte est la traduction d'une partie de ma thèse, présentée à la faculté des Sciences politiques et de Sociologie de Madrid, le 23 février 1996. Mon premier directeur de thèse fut M Jesús Ibáñez, mais après son décès, M. Antonio Muñoz Carrión lui succéda.

2.- Traduit de l'espagnol par l'auteur.

3.- À *Pasapoga*, j'ai travaillé six jours par semaine, de février à juin 1991 et à *But*, du jeudi au dimanche de novembre 1990 jusqu'à janvier 1991. *Pasapoga* était habituellement fréquentée par des adultes d'environ quarante ans, tandis que l'âge du public qui allait à *But* les soirs de week-end oscillait entre 16 et 20 ans (le public nocturne du reste de la semaine était formé par des amateurs de danses contemporaines).

4.- "En tant que spécialistes des sciences sociales, nous devrions réprimer notre avidité de contrôler ce monde, que nous connaissons d'une manière tellement imparfaite... Nos études devraient plutôt être inspirées dans un motif ancien et moins prestigieux aujourd'hui: la curiosité par rapport au monde dont nous faisons partie. La récompense d'une telle tâche n'est pas le pouvoir, mais la beauté" (Bateson, 1991: 297 -traduit par nous-même-).



5.- Ordre/désordre, symbolique/imaginaire, représentation/anamnèse et profane/sacré sont des concepts qui permettent de comprendre et d'analyser les deux niveaux de sociabilités (Bergua, 1999).

6.- "Voilà bien le problème que pose l'errance: la fuite est nécessaire... mais pour que cette fuite ait un sens il faut qu'elle s'opère à partir de quelque chose qui soit stable... Ainsi plutôt que de penser un des termes de la dialectique d'une manière séparée est-il indispensable de l'envisager dans la globalité... Il s'agit là d'une bipolarité, spécifiant au mieux le paradoxal antagonisme de toute existence" (Maffesoli, 1997:72-73).

Références bibliographiques

- Agamben, G. (1995): *Estancias. La palabra y el fantasma en la cultura occidental*. Valencia: Pre-textos.
- Bataille, G. (1987): *La parte madita*. Barcelona: Icaria.
- Bateson, G. (1991): *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires: Carlos Lohlé.
- Baudrillard, J. (1988): *El sistema de los objetos*. México: Siglo XXI.
- Bergua, J. A. (1999): "Points fixes endogènes, appropriations imaginaires et processus instituant. Notes pour une sociologie de l'altérité quotidienne", *Sociétés*, 63, p.85-104.
- Brigs, J. et F. D. Peat (1994): *El espejo turbulento. Los enigmas del caos y el orden*. Barcelona: salvat
- Brown, N. O. (1986): *El cuerpo del amor*. Barcelona: Planeta-Agostini.
- Caillois, R. (1967): *Les jeux et les hommes. Les masques et le vertige*. Paris: Gallimard.
- Castells, M. (1995): *La ciudad informacional*, Madrid: Alianza.
- Chesnais, C. (1981): *Histoire de la violence*. Paris: Robert Laffont.
- Elias, N. (1988): *El proceso de civilización*. Madrid: FCE.
- Fiske, J. (1989): *Understanding Popular Culture*. Boston: Unwin Hyman.
- Freud, S. (1993): "Más allá del principio de placer", en *Los textos fundamentales del psicoanálisis*. Barcelona: Altaya.
- Gil Calvo, E. y Melendez Vergara, E. (1985): *Ocio y prácticas culturales de los jóvenes*. Madrid: Instituto de la juventud.
- Girard, R. (1983): *La violencia y lo sagrado*. Barcelona: Anagrama.
- Hacker, F. (1972): *Agresión*. Barcelona: Grijalbo.
- Harre, R. (1987): "El gamberrismo en el fútbol", en *Revista de Occidente*, (Marzo). Madrid: Fundación Ortega y Gasset.
- Hesiodo (1984): *Los trabajos y los días*. Barcelona: Iberia SA.
- Imbert, G. (1992): *Los escenarios de la violencia*. Barcelona: Icaria.
- Irigaray, L. (1992): *Yo, tú, nosotras*. Madrid: Cátedra.
- Lipovetski, G. (1987): *La era del vacío*. Barcelona: Anagrama.
- Lorenz, K. (1972): *Sobre la agresión. El pretendido mal*. Madrid: Siglo XXI,
- Lytard, J. F. (1987): *La condición postmoderna*. Madrid: Cátedra.
- Maffesoli, M. (1993a): *El conocimiento ordinario*. México: FCE.
- Maffesoli, M. (1993b): *La contemplation du monde*. Paris: Grasset.
- Maffesoli, M. (1997): *Du nomadisme*. Paris: Le livre de poche.



- Modell, J. (1991): *De la juventud a la edad adulta en Estados Unidos 1920-75*. Madrid: Ministerio del trabajo y la seguridad social.
- Muñoz Carrion, A. (1994a): "Lugares oscuros. Dificultades "emic" y "etic" en la aproximación a las discotecas", en Younis, José A. (comp.), *Cultura, psicología y problemas sociales*. Las Palmas de: Librería Nogal Ediciones, Excecmo. Cabildo Insular de Gran Canaria, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Muñoz Carrion, A. (1994b): "Consumo y ocio", en Martín Serrano, M. (dir.), *Historia de los cambios de mentalidades de los jóvenes entre 1960-1990*. Madrid: Instituto de la Juventud.
- Núñez García, M. (1988): "Gasto (teoría del)", en Reyes, Román (dir.), *Terminología científico-social. Aproximación crítica*. Barcelona: Anthropos.
- Passerini, L. (1996): "La juventud, metáfora del cambio social (dos debates sobre los jóvenes en la Italia fascista y en los Estados Unidos durante los años 50)", en Levi, G. y Schmitt, J-C. (eds.), *Historia de los jóvenes, 1. De la Edad Antigua a la Edad Moderna*. Madrid: Taurus.
- Prigogine, I. y Stengers, I. (1990). *La nueva alianza. La metamorfosis de la nueva ciencia*. Madrid: Alianza.
- Reguillo, R. (1991): *En la calle otra vez*. México: Iteso.
- Saez Marin, J. (1995): "Los estudios sobre juventud en España: Contextos de un proceso de Investigación-Acción (1960-1990)", en *Revista Internacional de Sociología, 10*. Madrid: CSIC.
- Said, E. W. (1990): *Orientalismo*. Madrid: Ediciones Libertarias.
- Serres, M. (1977): *Hermes IV. La Distribution*. Paris: Minuit.
- Tinbergen, N. (1985): "Guerra y paz entre los animales", en Varios autores, *Hombre y animal*. Barcelona: Orbis.
- Winnicott, D. W. (1993): *Realidad y juego*. Barcelona: Gedisa.
- Zarraga, J. L. De (Dir. y red.) (1985): *Informe juventud en España*. Madrid: Instituto de la Juventud.

Notice bibliographique

Bergua, José Ángel. "Les socialités ludiques chez les jeunes. L'Agon dans les boîtes de nuit", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



L'action collective en tant que facteur de redéfinition de l'identité collective: Le cas du mouvement religieux en Grèce

Michalis Psimitis

L'auteur, Michalis Psimitis, est professeur assistant au Département de Sociologie de l'Université d'Égée (Grèce). Il est docteur de l'Université d'Athènes. Il a écrit des articles et des communications à des colloques internationaux, au sujet de l'action collective, des mouvements sociaux, et des contre-mouvements sociaux. Egalement, un livre sur le corporatisme, et l'introduction de la version grecque du livre d'Alberto Melucci *Culture in Gioco. Differenze per Convivere*. A paraître: *Introduction aux Nouveaux Mouvements Sociaux*. psimitis@soc.aegean.gr

Résumé

L'article est structuré en trois parties. Dans la première partie, il traite brièvement de certaines des caractéristiques qui sont propres à la relation entre postmodernité et religion. Ces caractéristiques se sont rapprochées du point de vue des changements que subit le cadre plus large de valeurs, de significations et de perceptions esthétiques à notre époque. Il soutient donc que la postmodernité, en tant que nouveau cadre culturel pour la constitution de l'identité individuelle et collective, entraîne aussi bien des changements concernant les formes modernes de religiosité. Ici un premier effort est fait pour que soient enregistrés certains changements concrets dans les pratiques religieuses, en insistant sur les caractéristiques d'adaptation de la religion dans le cadre de sa relation avec les tendances intellectuelles de la postmodernité. Dans la deuxième partie, l'aspect 'identitaire' de la relation précitée est analysé, c'est-à-dire les formes d'identité et d'action collectives qui démarrent de la jonction entre les attributs culturels de la postmodernité et les attributs intellectuels de la réalité religieuse. Dans ce cas, on analyse les caractéristiques de l'identité et de la mobilisation que développent les mouvements religieux et on remarque les particularités des mouvements religieux en comparaison à d'autres mouvements sociaux. On souligne, de plus, le fait que n'importe quelle identité religieuse collective présuppose, au-delà de l'investissement sentimental nécessaire des rapports, des définitions cognitives, et des réseaux de relations actives. Dans la troisième partie, l'article traite des aspects du mouvement religieux en Grèce ces dernières années. Il soutient que les formes de mobilisation, concernant la question de l'inscription de la religion sur les cartes d'identités, font parties d'un cadre plus large d'action collective, qui dépasse la catégorisation simpliste de la mobilisation comme une mobilisation populiste de l'Eglise, et qui est lié à la problématique de l'identité collective. Dans ce cadre, on met l'accent sur les caractéristiques contradictoires de ce mouvement, qui découlent de facteurs multiples (les groupes sociaux qui sont activés par l'intérieur, la rencontre inévitable de discours dogmatique et d'orientation pragmatique, la coexistence de pratiques d'origine institutionnelles et extra-institutionnelles, les buts différents, etc.).

Mots-clés: mouvement culturel, contre-mouvement social, postmodernité, religiosité.



Le fait que dans le domaine des sciences sociales des notions comme "différence", "altérité", "identité", "multiculturalisme", "reconnaissance", "complexité", "fragmentation" etc. acquièrent une gravité de plus en plus accrue, est essentiellement dû au caractère réflexif d'organisation de la vie sociale dans les sociétés développées. Plus spécifiquement, il est dû à une conception postmoderne tant des relations sociales que de la biographie personnelle de l'individu. Cependant, ces notions, loin de constituer simplement des catégories descriptives ou objectives de classification et d'interprétation du monde existant, constituent principalement un champ de confrontation en soi. Selon Melucci (2002: 115) "le discours (scientifique, quotidien, médiatique) sur ces notions devient, à proprement dit, un champ de conflit, et le contrôle sur sa signification est le vrai risque des débats culturels et politiques. La question du racisme et du multiculturalisme peut en effet être un objectif politique pour des mouvements soit très innovateurs soit très conservateurs, peut-être la bannière pour une nouvelle rhétorique de la différence, manipulée par les élites qui cherchent à imposer leur idéologie pour contrôler un environnement de plus en plus différencié, où il peut être le bouclier défensif pour des individus et des groupes qui se sentent profondément menacés par l'exposition croissante à l'altérité et à la différence".

En ce qui concerne l'action collective, une caractéristique importante de la société postmoderne est le fait qu'une grande partie de la dynamique des formes modernes d'action collective (mouvements sociaux, contre-mouvements, réseaux de soutien, ONG) soit mobilisée substantiellement vers une direction réflexive de changement sur des sujets de caractère culturel (valeurs, symboles, esthétiques, codes). Si on prend en considération la récente bibliographie internationale, ces formes d'action associent absolument leur unité intérieure et leur expression unique non pas à n'importe quels attributs sociaux structurels de leurs membres (positions et rôles basés sur la profession, la classe sociale, le revenu, etc.), mais à leur propre action et à la cohésion culturelle de leurs objectifs. Par conséquent, leur unité et leur identité collective sont construites sur la base d'un conflit. C'est-à-dire, sur le fait que tout acteur collectif soit mêlé, à travers des conduites intentionnelles, à une procédure de reconstruction sociale et de redéfinition réflexive des ressources culturelles dominantes (significations, valeurs, idées, sentiments, etc.).

Cet article, partant de l'analyse ci-dessus, traite certaines dimensions culturelles de l'action collective moderne. Plus spécialement, il focalise sur des aspects du mouvement religieux qui a récemment été formé en Grèce à l'occasion du conflit concernant l'inscription de la religion sur les cartes d'identité. Il examine les caractéristiques culturelles de ce mouvement, en insistant sur les symboles et les valeurs qu'il valorise pour construire "positivement" son identité face à la menace extérieure que représente pour ses membres le projet de rationalisation, de modernisation politique, sociale et administrative en Grèce.

Il soutient que la construction culturelle de cette identité est une procédure en évolution, même si maintenant les manifestations massives visibles du mouvement (rassemblements, pétitions, publications, "laosynaxeis", etc.) ont cessé d'exister ou se sont affaiblies. C'est même une procédure profondément contradictoire: tant parce qu'elle mêle des réalités hétérogènes (aux niveaux des groupes, des intérêts et des références de valeurs), que parce qu'elle redéfinit graduellement, dans le cadre de la tradition religieuse orthodoxe, la relation entre identité et altérité mais aussi la relation entre intégrisme et renouvellement religieux.



1. Religion et postmodernité

Quelle est la place de la religion dans le monde postmoderne? Comment de nos jours la religion est-elle liée à la procédure politique et aux besoins de la vie quotidienne? Quels changements contemporains existent-ils en ce qui concerne la relation entre croyance religieuse et l'identité collective? Pour répondre à ces questions, je pense qu'il faut avant tout examiner la relation de la religion avec la modernité. La façon la plus habituelle pour examiner cette relation, se réfère aux principes des Lumières durant le 18ème siècle et aux changements catalytiques intellectuels que celles-ci ont entraîné dans le domaine intellectuel qui avait été imposé antérieurement par le monde médiéval, c'est-à-dire par l'arbitraire du seigneur, par le mysticisme religieux et l'obscurantisme de l'Eglise.

À travers ces changements, l'Illuminisme européen prétend que l'apparition de la modernité a signifié simultanément la dissolution d'un monde plein d'ignorance, de superstitions, de préjugés religieux, de relations absolutistes de pouvoir, etc. Le concept même de la tradition, en tant que facteur déterminant de la vérité et comme cadre d'action incontestable, a acquis, à cause des Lumières, une signification dégradante et il a été identifié à la doctrine et à l'ignorance. Ainsi les Lumières avaient comme objectif de détruire le pouvoir de la tradition, mais, comme l'observe Giddens, cet objectif a été atteint seulement en partie (Giddens 2002: 83).

En effet, la tradition a prouvé qu'elle entretient une relation symbiotique avec la modernité et que ceci est dû non seulement aux efforts coordonnés de la philosophie conservatrice pour la protection et l'adaptation des anciennes traditions, mais aussi à ce que "les changements institutionnels qui ont été lancés par la modernité se sont limités principalement à des institutions publiques, notamment à l'économie et au mode de gouvernement" (Giddens 2002: 84). En laissant, par conséquent, dans une large mesure en dehors de la portée et de l'efficacité de la modernisation sociale des espaces vitaux, comme la famille, la sexualité, et les différences entre les deux sexes.

D'autre part, pour nous il serait historiquement et scientifiquement inexact d'isoler exclusivement l'effet de la tradition et plus spécialement de la tradition religieuse aux limites d'un "aspect obscur" présumé de la modernité. L'adaptabilité de la religion à la modernité est prouvée dans ces cas où les impératifs des institutions mondaines acquièrent légitimation ou tolérance religieuse, en dépit de leur caractère initialement incompatible avec les appels dogmatiques de la religion. Une telle convergence, comme l'observe Weber, est obtenue soit à travers une réinterprétation des commandements sacrés, soit simplement en outrepassant, suivant le cas, ces commandements (Weber 1980: 262). De plus, le rôle non unidimensionnel de la religion dans la société moderne devient évident si on tient compte de la contribution plus spécifique de la tradition religieuse à la critique qu'on exerce contre la modernisation technocratique. Touraine analyse en profondeur cette contribution, en liant la religion à la notion du Sujet, qui est défini comme "la volonté d'un individu d'agir et d'être reconnu comme acteur" (Touraine 1992: 267). Par conséquent, il lie le concept du sujet à la transformation fondamentale de l'individu en acteur, à travers la quête permanente d'une liberté qui se heurte à l'ordre établi des représentations sociales et



culturelles souveraines et revendique une signification autonome de l'existence personnelle et du monde (Touraine 1992: 269-270).

Voyons en bref de quelle manière la religion contribue à ce que Touraine appelle "la subjectivation", c'est-à-dire la transformation de l'individu en sujet. En premier lieu, la subjectivation, en tant que quête de la liberté et en tant qu'opposition à chaque forme de dépendance, est le contraire de la soumission de l'individu à des valeurs transcendantes. Elle ne tend pas à projeter l'homme vers Dieu, mais elle fait de l'homme le fondement des valeurs, dans la mesure où la liberté devient principe central de l'éthique (Touraine, 1992: 270). Deuxièmement, même si l'esprit de la modernité a principalement été déterminé par sa lutte contre le mysticisme religieux, cette procédure de sécularisation ne justifie pas le rejet de la dynamique émancipatrice de la religion. Nous ne pouvons naturellement pas refuser la sécularisation, cependant, selon Touraine, "rien n'autorise à jeter le sujet avec la religion, comme l'enfant avec l'eau du bain" (Touraine, 1992: 274). Au contraire, il faudrait refuser la perception habituelle de la rupture entre les ténèbres de la religion et les lumières de la modernité. Le sujet même de la modernité n'est autre que le descendant sécularisé du sujet de la religion (Touraine, 1992).

Il faut noter ici que cette opinion au sujet de la contribution de la religion à la constitution de l'individu, en tant que sujet-acteur, peut être comprise seulement sous la lumière des conclusions de théories sociales modernes au sujet de l'action individuelle et collective. De telles élaborations (*cf.* à titre indicatif Touraine 1998 et Melucci 1996) introduisent l'identité à la théorie de l'action, en tant que variable déterminante pour la configuration de l'action. En effet, l'idée que les conduites humaines doivent être déduites exclusivement par un cadre d'explication holistique sur la base du choix rationnel, ne correspond pas aux données empiriques modernes de l'action. Même si nous acceptons, en principe, que tous les modèles explicatifs qui appartiennent à l'exemple scientifique du choix rationnel (de l'attente-récompense ou de la *relative deprivation*, de la frustration et de l'intérêt) ont une base réelle. Même dans ce cas, il faudrait que nous examinions de quelle manière, chaque fois, des variables comme "attente", "*deprivation*", "frustration" et "intérêt" acquièrent une importance pratique et un poids comportemental spécifique seulement en fonction de l'identité collective chaque fois formée et qui est appelée à signifier les variables ci-dessus (Melucci 1996: 54-67).

En conclusion sur ce point, donc, il est nécessaire que nous dépassions la perception schématique qui confronte, "par nature", le caractère inexorablement irrationnel, conservatif ou réactionnaire de la religion avec le caractère inexorablement rationnel et progressif de la modernité. D'après ce point de vue, il serait correct que nous réévaluions la présence de la religion dans le monde moderne. Cette présence n'a pas exclusivement le caractère de la mobilisation défensive de communautés sociales et culturelles "dépassées", mais devient également l'expression d'une attitude collective du sujet, qui refuse l'identification absolue de la modernité à la rationalisation.

Partant du fait que la sécularisation s'est régulièrement installée dans les institutions et dans la vie quotidienne, la réapparition de la religion ne marque pas obligatoirement ni le retour à la sacralisation et au repli de l'individu à la netteté dogmatique de l'expérience religieuse,



ni le renforcement correspondant des structures ecclésiastiques. Cette sécularisation fait plutôt partie d'une mobilisation plus générale contre le pouvoir des appareils économiques, politiques ou médiatiques (Touraine 1992: 275). Ainsi, la réapparition de la religion contient certes des éléments négatifs, comme la tendance pour la constitution d'un mouvement antimoderne, la réaction contre la sécularisation, l'effort de jonction du pouvoir spirituel avec le pouvoir séculaire et la défense corporatiste de droits professionnels "acquis". Simultanément, cependant, cela est un effort de participation à la construction d'une action subjective, qui résiste à la domination absolue de la rationalisation en tant que mode unique de corrélation de la personne avec soi-même, les autres et le monde. Comme l'énonce encore Touraine (1992: 82): "Comme au début du monde moderne, nous voyons à présent se mêler trois grandes forces: la rationalisation, l'appel aux droits de l'homme et le communautarisme religieux. Qui osera se dire certain que seule la première défend la modernité, que la seconde ne doit être comprise que comme le respect du consommateur et que la troisième est entièrement réactionnaire?"

Maintenant, nous pouvons traiter la question que nous avons posée au début, à propos de la place de la religion dans la postmodernité. Une manière de commencer notre réflexion est la référence à Weber sur la relation entre la pensée religieuse et la complexité culturelle. Weber constate unécartement entre elles, lorsqu'il observe que l'unidimensionnalité naïve des contenus de vie d'une figure sociale religieusement intégrée (p.ex. l'agriculteur, le propriétaire féodal ou le héros de guerre) dévie essentiellement de la pratique de la personne "cultivée", laquelle recherche l'auto-perfectionnement offert par l'acquisition ou la constitution de "contenus culturels" (Weber 2002: 113). Ainsi, "le manque de sens de l'auto-perfectionnement purement sacré, sous la forme de la personne civilisée, c'est-à-dire de la haute valeur à laquelle pouvait être réduite "la culture", était claire pour la pensée religieuse" (Weber 2002). D'autre part, Weber distingue, en ce qui concerne l'action de signification de la personne civilisée, une contradiction croissante. Conformément à celle-ci, plus les biens culturels et les contenus de l'auto-perfectionnement sont différenciés et multipliés, plus l'individu est dans l'impossibilité de percevoir la culture globale et d'assimiler ces biens; et, par conséquent, moins la culture est en mesure de donner un sens au sujet. Exactement du fait de cette faiblesse, l'importance que la culture peut avoir pour la signification de l'individu consiste à la faculté de l'individu, pas d'acquérir de manière quantitative les biens culturels, mais de les articuler à travers un choix qualitatif. Cependant, Weber nous affirme que, pour sa part, la religion refuse, en tant que mépris blasphématoire, cette signification culturellement sélective de la vie humaine. De cette façon, "chaque culture, si on la voit ainsi, se présentait en tant que sortie de la personne du cercle organiquement préfixé de la vie naturelle, et, par conséquent, condamnée à chaque pas ultérieur d'aboutir toujours à un manque plus néfaste de sens (...)" (Weber 2002: 115).

Quelle relation pourrions-nous dire que ces observations de Weber ont à la question du rôle de la religion dans le monde postmoderne? Je crois que le sociologue allemand, déjà au début du siècle passé, fait le point sur deux sujets, qui sont liés à la **complexité culturelle** et à l'**identité culturelle** de l'individu à l'époque contemporaine. Premièrement, le sujet sur les difficultés à construire une identité culturelle compacte dans des conditions de complexité sociale et culturelle croissantes. Et, deuxièmement, le sujet concernant le fossé qui s'ouvre et qui s'étend de plus en plus dans cette complexité entre, d'une part, une pensée



religieuse dogmatiquement fixée, et, de l'autre, la quête réflexive d'une identité qui donne un sens aux parcours de vie choisis par la personne. En commençant par la modernité, ces deux questions deviennent d'une importance critique lorsque nous passons à l'époque de la postmodernité.

La déstructuration de l'ancien monde par la modernité a conduit à de nouveaux aménagements concernant les orientations conceptuelles réalisables de la personne. Ainsi, assure Habermas, l'incertitude et le déracinement qui ont suivi la dynamique rationaliste des Lumières, ont progressivement été remplacés par des composants conceptuels (comme la classe, la nation et l'Etat) grâce auxquels ont été construites les identités collectives de la modernité (Habermas 2003: 126). Par conséquent, la vague de modernisation qui a couvert l'ancien monde a provoqué une ouverture des mondes de la vie intersubjectifs, au cours de laquelle ceux-ci ont été réorganisés sous l'effet des nouvelles orientations culturelles, qu'ils ont intégrées avant de se refermer de nouveau (Habermas 2003: 121). Cela paraît être l'unique manière afin que les mondes de la vie supportent le changement nécessaire. Donc, afin qu'ils supportent, sans éclater, la pression des données extérieures.

À notre époque, à laquelle sous la pression de la postmodernité nous vivons une vague encore énorme de bouleversements dans la société, l'économie, le travail etc., la dissolution de la modernité pose encore plus impérativement le besoin d'une ouverture réflexive de la subjectivité et des mondes de la vie. Cette procédure aujourd'hui est ouverte et ceci présuppose un risque continu de choix infinis et ambivalents ("je choisis des choix"), sous la constellation de la complexité, de l'individualisation et de la fragmentation de l'identité (cf. Habermas 2003. Et également, Giddens 2001 et Melucci 2002). Les répercussions globales sur le champ de référence morale de l'existence subjective de la personne sont sérieuses. Il paraît que ces trente dernières années du siècle passé ont signalé, avec le déclin des "grandes narrations", l'échec d'un long effort à divers niveaux de fonder l'éthique sur certains principes - post-empiriques ou transcendants. Ces niveaux sont philosophique, idéologique et, naturellement, religieux (Prandstraller 1996: 107). La déstructuration des perspectives holistiques, qui pour longtemps ont représenté ces niveaux de constitution de l'éthique, est appuyée sur le fait que la constitution d'un nouveau univers moral a paru possible à l'instant où la conduite de l'individu est poussée à être adaptée aux exigences que la personne a dans la vie pratique.

Par conséquent, le nouveau fondement de l'éthique est constitué par la relation empirique entre "besoin" et "problème", et conduit à deux changements fondamentaux. Conformément à ceux-ci, d'un côté, à la place d'une éthique unique, se sont formées beaucoup d'éthiques ("spéciales" ou "appliquées"), et chacune est destinée à régler un champ concret et limité de l'expérience humaine (éthiques: de la *business ethics*, des professions, de la sexualité et de la vie familiale, de l'environnement, de la nature, etc.). De l'autre côté, les valeurs qui gouvernent ces éthiques spéciales et orientent les conduites concomitantes sont marquées de variabilité. Donc, en dehors de spéciales, elles sont également temporaires et destinées à changer (Prandstraller 1996:107-137). Par conséquent, par rapport à la religion, il semble qu'il y aurait deux déplacements connexes. Déjà pendant la modernité précoce nos sociétés sont entrées dans une transition au cours de laquelle la sécularisation a déplacé les questions morales de la religion vers d'autres formes



d'organisation et de motivation. Cette transition aujourd'hui devient plus radicale: nous passons de l'éthique substantielle des règles universelles à des éthiques situationnelles et procédurières d'une différenciation réglementaire conforme aux conditions spécifiques (Voye 1999).

Pourtant, que signifie tout cela pour la religion? Est-ce que ces déplacements signifient la perte de toute influence sociale de la religion? Donc, est-ce que la relation entre, d'un côté, la fragmentation culturelle et la formation des éthiques "spécifiques" apportées par la postmodernité et, de l'autre côté, l'influence des pratiques religieuses dans la vie quotidienne et dans les institutions, constitue un jeu à somme nulle, lequel enlève progressivement le pouvoir à la religion, en tendant prospectivement à son affaiblissement? Il est évident qu'à cette question il faut répondre négativement. Déjà, à l'époque de la sécularisation, qui précède les transformations apportées par la postmodernité, la religion présente une adaptation dynamique aux données extérieures. Selon Berger (1967: 133-138), la religion est soumise à une double procédure de privatisation et de pluralisme. Elle ne représente plus les nécessités de légitimation de la société, mais reflète les choix des individus au niveau de la vertu privée. De plus, elle perd le caractère du monopole et, pour qu'elle puisse faire face au jeu pluraliste, elle s'adapte à celui-ci.

Par conséquent, la religion est entraînée à cette auto-restructuration, en termes de nouvelle situation à laquelle les éthiques procédurières deviennent indépendantes de plus en plus des convictions religieuses. La religion apparaît en tant que système de régulation d'un champ concret de l'expérience humaine et, pour cette raison, il faut qu'elle soit comparée aux systèmes restants (politique, économie, science, médias, éducation, etc.), (Beyer 1999). Comme l'observe un théologien grec contemporain, la nouvelle religiosité "a assimilé dès le début la mentalité utilitariste du système capitaliste, en essayant de combiner la métaphysique de la rédemption avec des aspirations évidemment sécularisées, comme l'acquisition de la sérénité psychique et d'équilibre, le succès professionnel, le bonheur personnel, la reconnaissance sociale etc." (Becridakis 2002).

Nous pouvons, par conséquent, analyser les caractéristiques de la nouvelle conscience religieuse (Dawson 1998) dans les points suivants: premièrement, l'individualisme religieux, qui présuppose la relation indissoluble entre le sacré et le développement de l'identité personnelle. Deuxièmement, l'accent sur l'expérience et non sur la doctrine. Troisièmement, le pragmatisme sur des sujets religieux, c'est-à-dire l'efficacité sur des questions pratiques. Quatrièmement, le syncrétisme et la tolérance dans le cadre d'un esprit relativiste. Cinquièmement, la théologie "de la composition", qui tend à dépasser les dualismes traditionnels entre dieu et humanité, humanité et nature, intellectuel et matériel, subjectif et objectif. Sixièmement, l'ouverture organisationnelle, c'est-à-dire les différents niveaux offerts pour l'intensité de la participation des individus dans les pratiques religieuses.

On peut conclure, donc, que la nouvelle conscience religieuse s'adapte aux données de la vague postmoderne. Une religion qui ne veut pas perdre son contact avec la réalité quotidienne, doit défendre cette 'démocratisation' particulière de l'expérience intime, supporter une orientation centrée sur l'individu, encourager la composition et le pluralisme



et imposer une perception instrumentale et consommatrice de la spiritualité (Becridakis 2002). Exactement ces éléments d'adaptation de la religion aux circonstances de la postmodernité se montrent d'importance critique pour la construction de l'identité collective de type religieux et pour la configuration de l'action collective correspondante.

2. Religion, identité collective et action collective

Chaque identité collective, chaque sensation du 'nous', comprend un nombre d'individus ou de groupes et elle concerne tant les orientations d'action de ces individus ou de ces groupes que le champ d'occasions et de restrictions dans lequel l'action a lieu. Dans le cadre d'une identité collective, les participants forment, de manière interactive, la définition des orientations d'action et du champ d'occasions et de restrictions (Melucci 1996: 70). L'identité collective présuppose (Melucci 1996: 70-1):

- a) Des définitions cognitives des objectifs, des moyens et du champ d'action, sans exclure parfois des contradictions dans ces définitions.
- b) Un réseau de relations actives entre acteurs qui interagissent, communiquent et influencent entre eux. Les formes d'organisation, les modèles de *leadership*, les réseaux communicatifs et les technologies de communication dans l'identité collective, sont parties constitutives de ces réseaux de relations.
- c) Un degré d'investissement sentimental qui permet aux acteurs de se sentir faire partie d'un ensemble unique, auquel le calcul entre coût et bénéfice n'est pas la composante exclusive de l'action collective et, souvent, pas même dominante.

Partant des caractéristiques ci-dessus, la contribution de la notion de l'identité collective à la théorie de l'action collective est évidente. En effet, si nous tenons compte que le point de vue sociologique classique tend à localiser l'action collective seulement là où celle-ci se manifeste publiquement et massivement, alors la notion de l'identité collective nous aide à reconnaître une multiplicité de niveaux d'action collective. La théorie de l'identité collective nous permet de classer en tant que formes d'action collective toutes les formes de mobilisation mais aussi de présence de réseaux actifs de relations dans un cadre collectif de détermination cognitive et sentimentale du champ d'action. Autrement dit, la notion de l'identité collective ajoute, à côté des organisations politiques et des groupes d'intérêts, les groupes et les réseaux informels de relations. Ces derniers ne s'orientent pas exclusivement au niveau de la mobilisation publique et/ou de la pression de lobby, mais créent littéralement des significations, perceptions esthétiques et valeurs au niveau des réseaux souterrains de la vie quotidienne (Melucci 1996: 79, également Melucci 2002: 110-111).

Le caractère culturel de cette action collective qui découle de l'identité collective est évident. Tels réseaux de relations constituent des groupes structurés non pas sur la base des positions structurelles de leurs membres (par exemple l'emploi, le revenu, la profession), mais sur la base d'une origine ou d'une appartenance culturelle, religieuse, ethnique, linguistique, raciale, sexuelle, de style de vie. **Les mouvements culturels** (Touraine 1998: 114-119) qui résultent de l'action de tels groupes opposent aux codes culturels dominants la



défense et la confirmation d'une expérience qui ne peut pas être réduite à des statuts et rôles sociaux. Ils sont centrés sur la défense de l'identité collective qui stimule l'action de leurs membres et tendent à obtenir principalement des "changements fluides" (Johnson 1999: 241-2), c'est-à-dire des changements au niveau des valeurs, des symboles et des convictions, avec pour objectif final de modifier l'image que la société a pour les groupes en question. Cette forme d'action collective n'exclut évidemment pas de ses objectifs les "changements linéaires", c'est-à-dire les changements politiques et économiques. Au contraire, elle les présuppose, en ce sens que souvent les changements dans le champ culturel, pour qu'ils soient consolidés, ont besoin d'engagement politique, de consolidation juridique et de garantie économique. Néanmoins, telle forme d'action présuppose que les acteurs mettent l'accent davantage sur des changements culturels qui assurent l'identité collective, plutôt que sur un renforcement institutionnel de certains intérêts matériels.

Voyons maintenant de quelle manière cette forme d'action collective s'associe avec la nouvelle religiosité, que nous avons localisée précédemment. En effet, quelles sont les caractéristiques d'identité et de mobilisation que développent les formes d'action collective liées à la religion? Nous avons vu ci-dessus que la religion, parallèlement à ses éléments négatifs, développe également dans la société moderne une dynamique différente. En ces termes, l'expression religieuse devient une attitude collective qui refuse l'identification suffocante de la modernité avec la rationalisation et avance l'idée d'un sujet qui résiste aux relations instrumentales de la modernisation technocratique. Parallèlement, nous avons constaté qu'au stade de la modernisation postmoderne la conscience religieuse acquiert les caractéristiques d'une réponse adaptative aux tendances culturelles de la condition postmoderne.

Au niveau de l'action collective, la mobilisation pour la défense d'une identité religieuse peut prendre deux formes possibles. Toutes deux proviennent du type de réponse qui, sous la forme de l'action collective, sera donnée aux demandes qui découlent des difficultés de nombreuses personnes à réconcilier et à combiner efficacement, dans un projet de vie cohérent, des choix et des expériences divergentes. Donc, elles proviennent du type de réponse face au conflit entre les besoins humains subjectifs d'appartenance à une communauté culturelle et les exigences d'un système social pour une gestion instrumentale flexible et continuellement révoquant des choix économiques et professionnels et des attributs sociaux de l'individu (Touraine 1998 et 1999). Ces deux formes possibles d'action collective sont:

Premièrement, si l'action collective est liée à une réponse 'identitaire' qui essaie de réconcilier la contradiction fondamentale ci-dessus en mettant l'accent sur la possibilité de la personne à participer, quelque soit l'identité de laquelle elle provient, au monde de l'instrumentalité, alors l'identité religieuse tend à fonder une action collective qui défend les droits et les libertés de toutes formes d'altérité et pas seulement de sa propre altérité. Ici l'action collective est appuyée de manière combinatoire sur la **solidarité par ressemblance** et même sur la **solidarité par différence**. On retrouve cette caractéristique dans le cas de la "nouvelle théologie" en Amérique latine.



Deuxièmement, si, au contraire, la réponse proposée vise au refus du monde instrumental et au regroupement des personnes dans une identité de type communautaire qui par principe exclut l'altérité, alors l'identité religieuse tend à fonder une action collective qui défend exclusivement les droits de l'identité menacée. Ici l'action collective est seulement appuyée sur la **solidarité par ressemblance** (Melucci 1994, 2002 et Psimitis 1999). Les cas du fondamentalisme islamique mais aussi celui de l'intégrisme chrétien sont caractéristiques.

Le premier cas d'action collective ressemble à la forme d'action que développent divers mouvements sociaux modernes, lesquels associent la possibilité de leur présence distincte dans le monde à la défense de l'identité collective et à l'intégration sociale, institutionnelle et économique de leurs membres. Ceci signifie que, inévitablement, ils se heurtent à des relations existantes de pouvoir qui avancent un modèle exclusif de participation dans le monde, mais simultanément ils défendent la liberté et l'universalité du sujet. C'est un cas de mouvement social, ou plutôt de mouvement culturel. Le deuxième cas d'action collective, au contraire, s'identifie totalement à l'identité menacée et il se replie vers un passé mythifié qui rejette la participation dans le monde rationalisé de l'instrumentalité et repousse l'universalité du sujet. Ceci est un cas de contre-mouvement social (Psimitis 2002).

Evidemment, les deux formes d'action collective ci-dessus, qui se réfèrent à l'identité religieuse, ont un caractère de type idéal, spécialement dans les sociétés développées. C'est-à-dire, elles ne constituent pas des formes d'action vraies et pures, mais plutôt de deux points extrêmes d'un continuum d'action, au long duquel l'identité mobilisée oscille. Ainsi, il est normal parfois de définir de manière contradictoire les orientations d'action et le champ d'occasions et de restrictions dans lequel se manifeste l'action de l'identité collective. Ceci signifie que, si nous revenons à la définition antérieure de l'identité collective, les définitions cognitives des objectifs, des moyens et du champ d'action sont différenciées dans le cadre d'une identité religieuse, en fonction de conditions extérieures (structure des opportunités politiques) et de conditions intérieures (type de *leadership*, formes d'organisation et de communication) spécifiques.

En plus, en se basant sur les mêmes conditions, on peut expliquer l'apparition des demandes qui oscillent entre la défense purement symbolique de l'identité et l'effort pour l'accès à des ressources 'instrumentales' (le pouvoir, le revenu, le statut social). Cela signifie, respectivement, que les motivations de l'action collective dans l'identité religieuse varient, pas exclusivement chez les mêmes acteurs (d'individus ou de groupes) en fonction de l'enchaînement temporel variable des priorités de mobilisation, mais souvent en différenciant du corps social restant (qui est symboliquement orienté) les groupes d'intérêts matériellement orientés.

En conclusion, donc, l'universalité et le fondamentalisme, l'action symbolique et l'action matérielle sont les limites potentielles dans lesquelles une identité collective mobilisée de type religieux peut osciller. Autant au sens d'un choix stratégique prédominant à long terme ou à moyen terme, qu'au sens de la coexistence contradictoire des différents choix et revendications correspondants. Ainsi seulement on peut expliquer le riche répertoire de choix qui, malgré la rigidité du discours narratif valorisé, peut osciller entre le dogmatisme et le pragmatisme, le symbolisme et le matérialisme, l'absolutisme et le relativisme. La



possibilité d'un tel répertoire riche d'actions et de choix alternatifs devient nécessaire non seulement à cause de l'existence probable de groupes sociaux différents dans l'identité, mais aussi parce que la nouvelle religiosité doit, comme nous l'avons vu, être adaptée aux données culturelles de la postmodernité, et spécialement à l'environnement pluraliste.

En ce qui concerne la nature de la participation à une telle forme d'action collective ainsi qu'aux motivations idéologiques des participants, il faut dire que des enquêtes empiriques modernes montrent une situation complexe. Il paraît que la nature des mouvements religieux a un résultat paradoxal, conformément auquel, tandis que les mouvements tendent par définition de regrouper des individus sur la base des convictions, des attitudes et des engagements culturels, dans la pratique ils attirent des individus avec différents systèmes de convictions, motivations, et plaintes personnelles. D'autre part, cependant, les différenciations intérieures dans les mouvements religieux semblent dépassées, dans la mesure où la confrontation avec l'adversaire (souvent l'Etat modernisateur) stabilise de plus l'identité collective et les aspirations collectives (Williams 2000).

Comme nous le verrons par la suite, ces phénomènes d'oscillation d'action, du regroupement d'individus et de collectivités avec des motivations différentes et de la stabilisation de l'identité collective à travers la procédure d'antagonisme, sont constatés aussi dans le cas de l'identité orthodoxe mobilisée en Grèce.

3. Le mouvement religieux contemporain en Grèce

Nous pouvons commencer la dernière partie de cette contribution par un examen rétrospectif des événements qui, durant ces dernières années, ont conduit à des mobilisations sans précédent, lesquelles ont marqué la configuration de l'identité orthodoxe contemporaine en Grèce.

Les relations de l'Etat et de l'Eglise orthodoxe en Grèce sont déterminées historiquement par une association harmonieuse et symbiotique entre les deux. Cette association, qui favorise l'Eglise orthodoxe orientale, est garantie même par la Constitution grecque laquelle, à l'article trois, prévoit que: "La religion prédominante en Grèce est la religion de l'Eglise Orthodoxe Orientale du Christ". Telle liaison est évidente si nous considérons l'interpénétration entre l'Etat et l'Eglise à travers des pratiques concrètes, comme la possibilité d'intervention de l'Etat dans des questions fondamentales d'administration et d'organisation de l'Eglise, le paiement des salaires des prêtres par l'Etat, la participation de représentants de l'Eglise à des comités et à des conseils qui formulent des politiques, la manière 'catéchistique' de donner des cours de religion dans les écoles publiques, etc.

Les premiers conflits visibles entre Etat et Eglise dans la phase moderne de la Grèce émergent pendant la première période du gouvernement socialiste. Concrètement, en 1985, l'intention déclarée par Antonis Tritsis, ministre de l'Education et des Religions du gouvernement Papandreou, de régler législativement la question de la fortune de l'Eglise, provoque une confrontation intense avec la hiérarchie ecclésiastique. Le conflit a pris fin grâce au remplacement du ministre et au retrait du gouvernement sur la question de la fortune ecclésiastique. Depuis lors jusqu'à aujourd'hui, les relations entre l'Etat et l'Eglise



passent une longue période stable de symbiose pacifique. Ce climat semble s'être renversé lentement, mais de manière stable, en commençant par la première période du gouvernement de Simitis (1996-2000).

Sans qu'il existe une certaine action concrète, comme en 1985, une opposition 'souterraine' se développe entre gouvernement et Eglise, basée sur la peur de cette dernière que la politique modernisatrice de Simitis conduise le pays à la dégradation des traditions, donc à l'affaiblissement du pouvoir spirituel de l'Eglise orthodoxe. Néanmoins, cette opposition apparaît comme souple et 'civile', dans la mesure où l'Eglise officielle se contente de faire remarquer les risques que représente pour la cohésion intellectuelle du pays la détérioration des traditions qu'entraînent les politiques modernisatrices du gouvernement de Simitis. En ce sens, l'Eglise pendant la période 1996-2000, semble davantage s'intégrer à un courant plus large d'**euro-scepticisme**' (qui reconnaît le besoin d'un enrichissement spirituel de l'idéologie modernisatrice et technocratique des politiques qui se développent dans le pays), plutôt que de constituer un pôle de pouvoir expressément placé contre la modernisation.

L'histoire des relations entre l'Etat laïque et le pouvoir spirituel en Grèce prend une direction tout à fait différente à partir de 2000 jusqu'à aujourd'hui; c'est la deuxième période du gouvernement de Simitis. Voilà les événements qui marquent les évolutions correspondantes.

- 15 mai 2000: l'Autorité Hellénique de Protection de Données Personnelles, qui a été fondée en 1997, se prononce pour que la religion ne soit pas inscrite sur les cartes d'identité.
- 24 mai 2000: le premier ministre Kostas Simitis, en se référant à l'obligation de la Grèce d'adapter sa législation avec ce qui est en vigueur dans la communauté européenne, déclare que la religion ne sera plus inscrite sur les cartes d'identité.
- 26 mai 2000: l'archevêque Christodoulos convoque la Sainte Synode Permanente pour affronter la question. La Synode proclame à l'unanimité une "lutte intransigeante par tous les moyens". On décide d'organiser deux grandes manifestations de fidèles ("*laosynaxeis*"), à Athènes et à Thessalonique, avec l'archevêque comme orateur.
- L'archevêque demande une rencontre avec le Premier ministre. La demande n'est pas acceptée et le Premier ministre renvoie l'archevêque au ministre de l'Education et des Religions.
- 14 juin 2000: à Thessalonique a lieu la première *laosynaxi* de l'Eglise, à laquelle participent plus de 500'000 fidèles. Dans son discours, l'archevêque se réfère à des centres de décisions étrangers.
- Le gouvernement répond qu'il ne va sûrement pas reculer au sujet des cartes d'identité, qu'il considère exclusivement de sa compétence.
- 21 juin 2000: se réalise à Athènes la deuxième *laosynaxi* de l'Eglise, avec la participation de plus de 500'000 fidèles. L'archevêque lève le drapeau historique qui avait été utilisé au cours de la Révolution de 1821 contre l'Empire Ottoman. Pour la première fois, il appelle les fidèles à signer des pétitions pour la réalisation d'un référendum concernant la mention de la religion sur les cartes d'identité. Beaucoup de députés de l'opposition (Nea Dimokratia), mais aussi du parti gouvernant (PASOK), assistent à la manifestation.



- Juillet 2000: universitaires et aussi représentants de l'Eglise déposent une demande au Conseil Supérieur de la Magistrature pour l'annulation de la décision du gouvernement et de l'Autorité Hellénique de Protection de Données Personnelles, concernant le sujet des cartes d'identité.
- Des journaux chrétiens de contenu antigouvernemental intense circulent. Des métropolites et des éditeurs accusent le Premier ministre, le ministre de la Justice et autres cadres du PASOK d'être Francs-maçons.
- Les journaux politiques à grand tirage se divisent entre ceux qui soutiennent le gouvernement, dévalorisent les mobilisations des fidèles et font remarquer la conduite ambivalente de l'archevêque, et ceux qui mettent en évidence la figure hégémonique du chef suprême de l'Eglise grecque orthodoxe et accusent le gouvernement de conduite autoritaire envers la religion orthodoxe et "conduite servile" envers la communauté européenne.
- Août 2000: un nouveau front entre l'Eglise et l'Etat s'ouvre à propos des cours de religion dans les écoles. Le ministre de l'Education décide d'exclure ces cours (avec d'autres) des examens panhelléniques du lycée. La Sainte Synode réagit.
- 14 septembre 2000: commencent dans tout le pays les pétitions (référendum informel), dans les églises, mais aussi de porte à porte. Ce sont des comités sous la direction des prêtres locaux qui assument la responsabilité de cette collecte, sous la coordination de la Sainte Synode. Certains métropolites réagissent intensément sur l'emploi de symboles sacrés de l'orthodoxie pour la collecte de signatures. Sur le même sujet, le gouvernement définit la conduite de l'Eglise comme "attitude d'organisation parareligieuse".
- Dans le parti de la Nea Dimokratia il y a des réactions, provoquées par la signature de son leader Kostas Karamanlis au référendum informel de l'Eglise.
- La pétition continue dans tout le pays à des rythmes intenses et avec des confrontations toutes aussi intenses.
- 28 août 2001: l'archevêque annonce que les questionnaires spéciaux de l'Eglise, afin que soit effectué le référendum officiel sur l'inscription ou non de la religion sur le nouveau type des cartes d'identité, ont été signé par 3'008'901 Grecs. Il définit la procédure de la collecte de signatures comme "une réponse civile à l'effort de déchristianisation du pays" et soutient le rôle de la religion dans l'avenir culturel du pays.
- Les efforts de la hiérarchie ecclésiastique continuent à travers des modalités plus fines. Comme, par exemple, des lettres et des rencontres avec des personnalités de l'Europe (Jacques Chirac, Romano Prodi, Valéry Giscard D'Estaing), avec des discussions et des lettres à des parlementaires européens grecs, avec des déclarations et des apparitions publiques de l'archevêque et des métropolites, un effort général pour renforcer le rôle social de l'Eglise, etc.

Comment pourrait-on interpréter ces événements, face aux problèmes des formes d'action collective posés par la postmodernité? D'abord, il faut faire une constatation introductive. Ces dernières années en Grèce, habituellement l'étude des formes d'action collective paraît s'inspirer idéologiquement de deux modèles typiques: soit la norme politique de la démocratie bourgeoise formelle qui est appuyée sur le cadre réglementaire sévère de participation politique et sur les partis de masse, soit le modèle correspondant d'une société



civile active, dont les organisations agissent de manière autonome par rapport à l'Etat. Toute forme d'action qui diverge des modèles ci-dessus, spécialement celle qui est développée sur la base d'une identité collective de type culturel, tend à être considérée comme une action dépassée, de coalition corporatiste ou d'expression populiste déviante. Conformément à ce point de vue, qu'est la **théorie du "dualisme culturel"** (Diamandouros 2000), à la base de ces divergences il y a une culture sociale régressive qui favorise, en dépit de la culture réformatrice, des conduites et des actions rétrogradées. Celles-ci correspondent davantage à des couches sociales qui sont privées de ressources économiques, politiques et culturelles indispensables et d'aptitudes pour qu'ils fassent suffisamment face à la concurrence de l'environnement national et international modifié.

De cette manière, en comparaison à la 'culture réformatrice', la 'culture régressive' reflète un manque, une projection défensive d'un passé idéalisé sur le présent. Ainsi, cette culture présente les caractéristiques suivantes:

Premièrement, elle représente des couches sociales qui sont identifiées à des structures rétrogrades et à des relations de clientélisme, lesquelles constituent l'héritage de la tradition ottomane ou, dans le meilleur cas, les répercussions d'un capitalisme dépassé et assisté par l'État.

Deuxièmement, elle est adressée emphatiquement à l'Etat, parce qu'elle le considère en tant que mécanisme défensif unique qui est en mesure de minimiser les répercussions négatives que la modernisation entraîne pour ces couches sociales.

Troisièmement, même dans la version future de son affaiblissement essentiel sous la pression de la culture réformatrice, la culture régressive risque de former (dirait-on, de manière 'sédimentaire') 'une 'seconde Grèce', marginalisée et inférieure en comparaison à la réalité modernisée dominante.

Il va de soi que l'approche qu'entreprend cet article (pour une argumentation plus détaillée, cf. Psimitis - Sevastakis 2002) s'oppose clairement à la théorie du dualisme culturel et de la dichotomie sociale correspondante. Au moins parce que cette théorie s'appuie sur des assertions qui adoptent restrictivement la théorie du choix rationnel et excluent la possibilité que le sujet existe à travers l'action qui est fondée sur l'identité collective, comme cela a été précédemment analysé. Il faut, néanmoins reconnaître que la théorie ci-dessus reflète un mode de compréhension plus général de la société grecque, conformément auquel des formes d'action collective culturellement régressives (donc régressives par définition) existent en comparaison au modèle de la croissance rationnelle de la société grecque. Par conséquent, chaque action 'identitaire' qui se heurte à l'argument modernisateur en vigueur est vue négativement.

Dans le cas même des mobilisations religieuses à partir de juin 2000 et après, ces mobilisations sont considérées comme "effort d'imposition d'une éthique privée à la vie publique" (Demertzis 2002), ou comme "déviation culturaliste du populisme" (Pantazopoulos 2003). Dans ce cadre, même lorsqu'il existe une référence aux besoins ou aux procédures de l'identité, celle-ci est réduite à une tentative, essentiellement rationnelle,



de certains groupes sociaux à obtenir la reconnaissance sociale et l'imposition d'un style de vie de type à la fois ethnique et religieux. Il est évident que cette approche, même si elle contient des éléments intéressants concernant le discours populiste utilisé par les représentants de la mobilisation religieuse ou la sécularisation communicative qui a lieu dans ce discours, se limite à une seule dimension de l'action collective développée et ne conçoit pas sa substance.

Donc, elle ne conçoit pas le fait que cette action, dans sa dimension culturelle et morale, contienne aussi une dynamique de renouvellement de la vie publique. Autant au sens que cette action met sur le tapis la question actuelle de la jonction de la religion avec les caractéristiques postmodernes de la société, qu'au sens qu'elle introduit la variable du risque et de la nécessité de la protestation, en tant que manifestations du besoin humain pour la compréhension communicative et morale. Par conséquent, cette approche sous-estime le fait que, même si l'investissement idéologique de la protestation prend les caractéristiques d'une action instrumentale avec des objectifs stratégiques, la protestation elle-même est principalement une action communicative qui recherche la diffusion des langues morales dans la société (Jasper 1997). Donc, elle recherche la '*de-privatisation*', c'est-à-dire la reconnaissance publique de l'altérité.

À mon avis, les mobilisations que nous avons vécues récemment, sur la question concernant la mention de la religion sur les cartes d'identité, sont parties d'un cadre d'action collective plus large et complexe, qui dépasse la catégorisation simpliste de la mobilisation comme mobilisation populiste de l'Eglise. Au contraire, ce cadre d'action est lié à la problématique de l'identité collective. Il s'agit, substantiellement, d'un mouvement religieux avec une dynamique contradictoire profonde, dans la mesure où il compose des éléments de **quatre formes différentes d'action collective**: (a) le mouvement social culturel, (b) le contre-mouvement social, (c) le mouvement conservateur et (d) le mouvement rénovateur de la religion.

Voyons sur la base de quelles caractéristiques, de quels objectifs, de quels acteurs et à travers quelles pratiques se forme cette image contradictoire du mouvement.

A) Le mouvement social culturel

En tant que tel, le mouvement religieux est un acteur culturel, donc il vise principalement à des changements culturels fluides qui ont lieu au 'substrat' de la société et, au même temps, il utilise des pratiques de protestation et de mobilisation qui s'opposent aux relations existantes de pouvoir. Comme "changements culturels fluides" j'entends, comme nous l'avons vu auparavant, les efforts pour des changements à des valeurs, à des symboles et à des convictions qui déterminent la perception de l'identité collective de la part de l'opinion publique. La légitimation de l'intervention publique ici se lie avec le droit d'une identité collective menacée de dépasser les limites étroites de l'éthique privée et de devenir une 'altérité active', qui revendique la participation autonome dans le monde des institutions, de l'économie, de la politique, etc. En fonction de cela, il faut considérer aussi un autre objectif de caractère politique. C'est-à-dire le fait que le mouvement, dans la mesure où il s'oppose à la rationalisation absolue en tant que mode unique de corrélation de la personne avec le



monde, constitue simultanément un pôle de résistance politique à l'égard du cadre modernisateur dominant de développement de la société grecque (Psimitis 2002). Par conséquent, il acquiert les caractéristiques même d'un acteur politique, dans la mesure où son action se rencontre avec le niveau de fonctionnement du système politique national (Melucci 2002: 109).

Sous la forme de mouvement social culturel, l'identité religieuse revendique le droit d'apparaître comme un modèle culturel de la personne d'approcher moralement le champ instrumental de la vie sociale. De ce point de vue, le champ des conflits symboliques devient le champ essentiel dans lequel se forme l'unité des forces qui constituent le mouvement. La dimension dynamique de l'action, en ce qui concerne ce point, consiste à ce que les mobilisations tandis qu'elles visent au changement des valeurs, des idées, etc., simultanément fabriquent la conscience du 'nous', de l'identité collective elle-même. Il s'agit clairement de la dimension de la 'subjectivation' que, comme nous l'avons vu ci-dessus, Touraine (1992) reconnaît faisant partie de la présence de la religion dans le monde de la modernité, et, par conséquent, de la présence d'un acteur collectif qui défend la liberté et l'universalité du sujet.

D'autre part, les pratiques de protestation contre les institutions sont évidentes si nous tenons compte, d'un côté, des manifestations dynamiques et massives ("*laosynaxeis*") du récent passé, et, de l'autre, les incitations vers la désobéissance civile et la pression pour la réalisation du référendum à propos de la mention de la religion sur les cartes d'identité.

Au niveau du mouvement culturel, toutes les forces qui constituent le mouvement religieux s'activent manifestement, au moins dans le sens des réseaux informels de communication quotidienne et de solidarité qui produisent et élaborent le sens de la coexistence dans l'identité collective (Melucci 2002: 110-112). Néanmoins, je pense que les acteurs les plus actifs ici sont au nombre de trois.

D'abord, **le leadership de l'Eglise elle-même**, identifié généreusement à travers la figure charismatique de l'archevêque Christodoulos. Le *leadership* ecclésiastique, donc, maintient et renforce l'identité du mouvement, en offrant des motivations de solidarité, des réseaux de communication et en projetant une image du mouvement à laquelle les membres peuvent être identifiés et de laquelle aussi ils peuvent obtenir une récompense sentimentale (Melucci 1996: 339-340). Ensuite, **les intellectuels du mouvement**, 'organiques' ou non, lesquels élaborent des aspects du mouvement en ce qui concerne l'argumentation philosophique, théologique, religieuse et, par conséquent, politique. Enfin, **les réseaux des activistes** du mouvement, qui s'activent principalement en tant que formes volontaires de solidarité à la base religieuse. Ces réseaux, d'une certaine façon, renforcent la dimension culturelle du mouvement, exactement parce qu'ils agissent volontairement et en dehors de la structure formelle d'organisation de l'église. Par conséquent, ils fondent la solidarité à l'intérieur de l'identité sur des actions pratiques et des valeurs non utilitaristes, et cela est une contribution dont le mouvement a absolument besoin pour une construction positive de l'identité collective.



B) *Le contre-mouvement social*

En ce qui concerne la forme d'action collective, le mouvement religieux reste un acteur culturel, dans le sens où il vise à des changements culturels qui ont lieu "au substrat social". Cependant, dans ce cas, les changements culturels fluides qu'il recherche se différencient des changements correspondants du mouvement social culturel sur deux points. Premièrement, ce sont des changements qui conduisent à la revendication des droits exclusivement pour l'identité religieuse orthodoxe, à travers le repli à la tradition et l'exclusion des altérités restantes. Par conséquent, ils s'opposent à la logique de la subjectivation qu'avance le mouvement social culturel, en ce sens qu'ils méprisent la liberté et l'universalité du sujet. Deuxièmement, ce sont des changements qui s'orientent **contre les conquêtes qu'entraîne l'action d'autres mouvements sociaux** (par exemple, l'égalité des chances, l'égalité sexuelle, etc.). Il faut remarquer ici que ces deux caractéristiques forment aussi la physionomie plus générale du contre-mouvement social tout court, conformément à la définition tant de l'approche européenne que de celle anglo-saxonne (*cf.* Psimitis 2002).

Des facteurs importants pour cette forme d'action collective semblent être d'un côté le noyau conservateur du *leadership* ecclésiastique des évêques et la représentation syndicale du clergé inférieur, qui craint l'affaiblissement "d'en bas". De l'autre côté, les réseaux para-ecclésiastiques, les organisations nationalistes et les communautés monastiques qui agissent au sein du mouvement.

C) *Le mouvement conservateur*

En tant que tel, le mouvement religieux développe des actions qui défendent des privilèges traditionnels de certains groupes professionnels de pression (les divers degrés de la hiérarchie ecclésiastique) lesquels sont menacés par les décisions modernisatrices de l'élite politique de l'Etat mais aussi par les politiques de l'Union européenne (*cf.* "Lettre Ecclésiastique Officielle de la Congrégation Sacre, adressée au Président de la République française", ainsi que "Anthologie Synodiques de l'Archevêque d'Athènes Christodoulos", dans "*Église. Bulletin Officiel de l'Église de la Grèce*", vol. 2, février 2001). Ces objectifs naturellement se trouvent loin du champ des conflits symboliques, que nous avons vus dans les deux cas antérieurs.

Les privilèges des groupes ici sont reliés aux possibilités d'accessibilité à des ressources matérielle, de pouvoir, et de statut socio-économique. La caractéristique de cet aspect du mouvement est le fait que ces groupes valorisent sa dynamique de masse pour éviter des changements qui pourraient mettre en danger les conquêtes corporatistes garanties par l'Etat, principalement à travers la collaboration étroite (*'sinallilia'*) entre l'Etat et l'Eglise. Simultanément, cependant, ils utilisent la possibilité de pression assurée par la coopération avec les mécanismes de l'Etat et souvent par leur présence dans ces derniers. Leur objectif est de maintenir les privilèges que l'Etat offre dans le cadre de la **relation symbiotique** qu'historiquement il a développé avec l'Eglise orthodoxe (par exemple, les salaires du clergé sont payés par l'Etat, l'Eglise intervient sur le contenu des cours scolaires, participe à des comités, à des organes qui émanent des politiques régionales et même nationales, au sujet de la jeunesse, du troisième âge, de l'assistance sociale, de la drogue, etc.).



D) *Le mouvement rénovateur de l'orthodoxie*

Cette forme d'action collective est liée aux caractéristiques de la nouvelle religiosité que nous avons vue auparavant, et elle reflète la quête d'une nouvelle convergence entre éléments religieux et mondains dans la postmodernité. Dans ce champ, les objectifs sont différenciés à l'intérieur du mouvement, en fonction du groupe de référence. Conformément à une analyse récente (Becridakis 2002), il existe dans l'orthodoxie grecque trois tendances fondamentales, et chacune d'elles administre de manière différente la convergence ci-dessus. En premier lieu, une grande partie des croyants, qui vivent principalement dans les centres urbains, se trouvent sous l'effet direct de la tendance sécularisatrice, et ils adoptent une attitude de syncrétisme entre des traditions spirituelles différentes. Dans ce cas, une version individuelle de l'orthodoxie est choisie, qui individualise la croyance sur la base des préférences subjectives.

En second lieu, une portion moins sécularisée des croyants reste plus attachée à la tradition spirituelle religieuse et plus distanciée des paramètres matériels de la vie. Cependant ils sont aussi dépendants de l'individualisme, dans la mesure où l'Eglise est considérée comme "maison de cure privée", c'est-à-dire comme couverture métaphysique pour compenser la dégradation psychique qu'implique le mode de vie moderne.

Troisièmement, il existe une tendance laquelle "perçoit l'Eglise comme une institution, qui a, par définition, le droit d'exercer un pouvoir spirituel et politique accru, sous l'égide de l'Etat" (Becridakis2002). Sous influence ethnocentriste, cette tendance est principalement représentée par des classes de la hiérarchie ecclésiastique qui luttent vigoureusement contre l'esprit de la relativisation postmoderne et suscitent, au nom de la sauvegarde de l'orthodoxie, des prétentions de pouvoir.

Enfin, j'ajouterai, qu'il existe un public plus soucieux des questions morales et pratiques posées par la convergence contemporaine entre religiosité et mondanité. Ce public est représenté par un groupe de penseurs théologiens, qui évoquent une Eglise différenciée tant du 'byzantinocentrisme' formel de la hiérarchie ecclésiastique que d'une "théologie de la personne", évoquée par d'autres théologiens dissociés des problèmes sociaux graves. Ce groupe défend les caractéristiques que précédemment nous avons fixées, au niveau de l'action collective religieuse, qui appartiennent au mouvement social culturel. Donc l'universalité et la liberté du sujet, en combinaison à la solidarité sociale effective pour les socialement exclus. Des cas caractéristiques d'une telle attitude sont les sermons en faveur des minorités et pour que le racisme soit officiellement condamné par l'Eglise en tant que secte (*Elefthetotipia* 13-01-2003 le sermon du Métropolitain de Kozani Amvrosios). En plus, il y a une tendance théologique qui défend l'égalité des chances et en même temps refuse l'identification culturelle et condamne, d'un point de vue chrétien, le racisme, l'inégalité ethnique, sexuelle et de classe, ainsi que la violation des droits de l'homme, **en tant qu'aliénation de la nature humaine** (cf. à titre indicatif Giannoulatos 2000). Cette tendance accepte que la conscience religieuse contemporaine soit influencée par les nouveaux traits distinctifs de la mondialisation et soit réadaptée à ceux-ci, en tendant à influencer en même temps sa forme finale (Giannoulatos 2000: 261).



4. Conclusion

Le caractère contradictoire profond des phénomènes d'action collective religieuse qui sont analysés ici est évident, néanmoins cela ne diminue pas le caractère unique du mouvement, sous le point de vue de l'identité collective qui est formée à travers l'action. En tout cas, dans le cadre de l'analyse sociologique de l'action collective au niveau international, cela ne surprend pas l'hétérogénéité de certains mouvements sociaux (comme par exemple le mouvement pour l'environnement en Europe ou le mouvement des femmes aux USA), dans lesquels, au niveau de l'action, des groupes d'intérêts ou même des partis politiques se sont intégrés (*cf.* Rucht 1996: 188). Dans l'esprit de cette analyse, il est possible que la structure même d'un mouvement social concret soit organisée sur le modèle du groupe d'intérêts (c'est-à-dire avec organisation formelle, pratiques de *lobbying*, et action de pression). Mais celui-ci ne présuppose pas obligatoirement la transformation du mouvement en une autre forme d'action collective, dans la mesure où aucun des groupes internes au mouvement n'est parvenu à conquérir une position hégémonique, c'est-à-dire à contrôler les ressources collectives du mouvement (Rucht 1996).

Je crois que le mouvement religieux orthodoxe correspond à cet équilibre incertain entre ses différentes composantes, qui constituent aussi des formes correspondantes d'action collective. Afin même de classifier certaines de ses composantes conformément aux formes sociales qu'assume la convergence entre religiosité et sécularisation dans la société mondiale actuelle (Beyer 1999), on distinguerait quatre versions contradictoires:

- D'abord, le mouvement religieux apparaît en tant que "culture collective", c'est-à-dire en tant qu'aspect religieux de la culture collective nationale ou expression religieuse de la "spécificité nationale".
- En deuxième lieu, il est présenté en tant que "religion organisée", laquelle, dans son expression de contre-mouvement, tend à distinguer idéologiquement les membres des non membres.
- Troisièmement, il assume le caractère social de la "religion politisée", qui est appuyée sur les monopoles religieux garantis par l'Etat.
- Et, enfin, il apparaît en tant que "religion invisible", c'est-à-dire en tant que convergence minimale de religiosité et de sécularisation, sur la base de l'individualisation de la religion.

Le fait que les mobilisations publiques du mouvement religieux ont faibli ou se sont limitées presque exclusivement à de périodiques exaltations verbales du *leader* charismatique de l'Eglise grecque ne signifie d'aucune manière que le mouvement a disparu ou a dégénéré. Je crois que le mouvement est actif, exactement parce que restent actives les forces qui motivent les formes correspondantes d'action collective renfermées dans celui-ci. C'est-à-dire, les réseaux de relations actives ainsi que les groupes sociaux et professionnels. Les possibilités de transformation du mouvement à long terme, les manières avec lesquelles il sera mobilisé à la prochaine occasion, et la probabilité du changement des rapports internes d'hégémonie, sont des questions auxquelles on pourra répondre sur la base non seulement de la dynamique intérieure du mouvement, mais aussi des évolutions du cadre national et mondial.

Michalis Psimitis



Références bibliographiques

- Becridakis D.: "_____", _____ -
Postmodernité, religion et la théologie Orthodoxe. Académie d'études théologiques, 2002. Consulté sur Internet:
http://www.imd.gr/html/gr/section02/akadimia/01_02/akadimia.htm
- Berger P. L. *The Sacred Canopy: Elements of a Sociological Theory of Religion*. New York: Doubleday, 1967.
- Beyer P. "Secularization from the Perspective of Globalization: A Response to Dobbelaere". *Sociology of Religion*, fall 1999. Consulté sur Internet:
http://www.findarticles.com/cf_dls/m0SOR/3_60/57533383/print.jhtml.
- Giannoulatos A. _____
 π_____ (*Universalité et Orthodoxie. Etudes de réflexion orthodoxe*). Athènes: Akritas, 2000.
- Dawson L. L. "Anti-modernism, Modernism and Postmodernism: Struggling with the Cultural Significance of New Religious Movements". *Sociology of Religion*, summer 1998. Consulté sur Internet:
http://www.findarticles.com/cf_dls/m0SOR/n2_v59/20913875/print.jhtml.
- Demertzis N. "_____ π_____ : _____"
 ("Politique et communication: Aspects de sécularisation de l'orthodoxie"), in Ljpvovats Th., N. Demertzis et B. Gheorghiadou (ed.), _____ π_____ (_____ (*Religions et politique dans la sécularisation*), 142-182. Athènes: Kritiki, 2002.
- Diamandouros N. _____ π_____ _____
 π_____ (*Dualisme culturel et changement politique en Grèce après la dictature*). Athènes: Alexandria, 2000.
- _____. π_____ _____ π_____ (*Église. Bulletin Officiel de l'église de la Grèce*), n. 2, février 2001. Athènes.
- Giddens A. *The consequences of Modernity* (traduction grecque). Athènes: Kritiki, 2001.
- Giddens A. *Runaway World. How globalisation is Reshaping our Lives* (traduction grecque). Athènes: Metaichmio, 2002.
- Habermas I. *Die postnationale konstellation. Politische essays* (traduction grecque). Athènes: Polis, 2003.
- Jasper I. M. *The Art of Moral Protest. Culture, Biography and Creativity in Social Movements*. Chicago: University of Chicago Press, 1997.
- Johnson B. "The Strategic Determinants of a Countermovement: The Emergence and Impact of Operation Rescue Blockades", in Freeman I. et B. Johnson (ed.), *Waves of Protest. Social Movements since the Sixties*, 241-265. Lanham, Maryland: Rowman et Littlefield Publishers, 1999.
- Melucci A. *Passaggio d'epoca. Il futuro è adesso*. Milan: Feltrinelli, 1994.
- Melucci A. *Challenging Codes. Collective Action in the Information Age*. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.
- Melucci A. *Culture in gioco. Differenze per convivere* (traduction grecque). Athènes: Gutenberg, 2002.
- Pantazopoulos A. "_____ π_____ " ("Populisme différentiel. La signification et les pratiques"). Communication au 1^e Colloque de



Les technologies de l'information et de la communication. Les nouveaux espaces-temps de la ville et du travail

Claudie Rey

Doctorat de sociologie, Université de Tours, France. Maître de conférences, Département de sociologie CITERES UMR CNRS 6173-Équipe Ville Société Territoire (VST), Université François Rabelais. 3, rue des Tanneurs 37000 Tours, France. 02-47-36-65-45. rey@univ-tours.fr ou claudierey@oreka.com

Françoise Sitnikoff

Doctorat de sociologie, Université de Nantes, France. Maître de conférences, Département de sociologie CITERES UMR CNRS 6173-Équipe Ville Société Territoire (VST), Université François Rabelais. 3, rue des Tanneurs 37000 Tours, France. 02-47-36-65-45. sitnikoff@univ-tours.fr

Résumé

Quelles relations entre technologies de l'information et de la communication (TIC), ville, télétravail et domicile? La fin proclamée de la ville fordienne, le changement d'échelle des espaces de communication, l'émergence de nouvelles figures d'activité interrogent sur la redéfinition des frontières entre cité et entreprise, entre travail et hors travail. Nous verrons comment le développement du télétravail, facilité par les TIC, pose le problème de l'articulation de l'espace-temps de la vie privée et de l'espace-temps de la vie de travail. Cette évolution a des conséquences sur la vie quotidienne des individus et des groupes. Elle induit notamment un nouveau rapport au logement et modifie le statut du domicile.

Mots-clés: TIC, télétravail, lieux de travail, domicile.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) intéressent particulièrement les pouvoirs publics, tant au niveau national qu'au niveau européen. Si jusqu'ici, les priorités se sont portées sur l'aspect proprement technique (équipements, réseaux, programmes, logiciels...), on constate un intérêt grandissant pour leurs retombées sociales et économiques: aménagement du territoire, organisation de l'espace urbain et de l'habitat, recomposition des activités productives, gestion des inégalités sociales au niveau local comme au niveau mondial. La question des rapports sociaux et des formes de sociabilité est de plus en plus fréquemment posée au travers de la transformation des relations à autrui. Le changement d'échelle des espaces de communication, les nouvelles



formes d'expression et de revendication interrogent tout autant que le risque d'isolement. Nous pouvons constater que ces nouvelles problématiques mettent fréquemment en relation le travail -cybertravail, travail à domicile, télécentres- et l'urbain -déplacements des mobilités, redéfinition du rapport au domicile et au quartier, émergence de nouvelles polarisations.

De multiples pistes sont possibles pour aborder les nouvelles technologies. Nous nous centrerons sur celles qui nous permettent de penser l'articulation des TIC et de l'urbain, des TIC et du travail. Nous verrons dans un premier point le rapport entre nouvelles technologies et espace urbain en proposant une analyse des représentations de l'espace virtuel, qui annoncent en filigrane la fin de la ville fordienne. Nous verrons ensuite comment le développement du télétravail ou travail à distance[1], facilité par les TIC, pose le problème de l'articulation de l'espace-temps de la vie privée et de l'espace-temps de la vie de travail. Cette évolution modifie le statut du domicile et le cadre juridique dans lequel s'inscrit cette activité. L'effacement ou la redéfinition des frontières a des conséquences sur la vie quotidienne des télétravailleurs et de leur entourage. Cette évolution induit un nouveau rapport au logement et accentue les inégalités face au travail et à l'habitat.

Nouvelles technologies et espaces-temps de la ville

Le domaine des technologies de l'information a, jusqu'à maintenant, été principalement occupé par des spécialistes de la philosophie des techniques, des sciences cognitives, des sciences de l'ingénieur, des sciences de l'information et de la communication. À côté de ces travaux, on trouve des essais prospectifs, plus ou moins futuristes ou des écrits porteurs d'idéologie, faisant l'apologie des TIC. Beaucoup d'entre eux traitent des TIC de manière globale: cyberculture, communication généralisée, suite du village planétaire. Ils mêlent réalité et imaginaire et sont marqués par un déterminisme technologique.

Les discours d'accompagnement des TIC contiennent des références permanentes à l'espace. Les nouvelles technologies n'offriraient-elles pas la possibilité d'abolir les contraintes spatiales? Dans les sociétés industrielles et urbaines, il y a toujours eu une tension autour de la négociation de la distance. Les TIC sont aujourd'hui présentées comme un moyen de se jouer de cette distance et, dans le même temps, de recomposer le rapport à l'espace.

Plus spécifiquement, le vocabulaire d'Internet fourmille d'images et de métaphores spatiales: les internautes naviguent dans un cyberspace grâce aux autoroutes de l'information, passent d'un site à un autre, etc. Les spécialistes parlent de l'architecture de l'Internet. Manuel Castells affirme qu'Internet ne correspond pas à une fin de la géographie mais génère sa propre géographie animée par des réseaux et des flux d'informations. Il existe aujourd'hui un "espace des flux", qui est "une nouvelle forme d'espace, caractéristique de l'ère de l'information" (Castells, 2002, p.255). D'autres analystes (Lévy, 2000) postulent que la diffusion des TIC et la multiplication des activités sur Internet vont conduire à la disparition ou à un affaiblissement considérable de la ville physique. Le commerce en ligne remplacerait ainsi les magasins; les bibliothèques et les universités seraient désertées en faveur du télé-enseignement. L'hypothèse d'une concurrence entre un



espace virtuel et un espace réel ou physique suggère qu'une sorte de ville remplace l'autre, qu'un mode de vie remplace l'autre. Elle rejoint les orientations déterministes selon lesquelles une innovation technique produit un changement radical et fait naître une société nouvelle.

Notre réflexion s'inscrit dans une autre problématique, plus relativiste. Qu'il s'agisse de l'imprimerie ou des TIC, une technologie nouvelle se développe et s'applique dans une société qui lui pré-existe. Elle prend place dans une dynamique sociale où interfèrent de multiples autres facteurs (Flichy, 2001). Elle ne suffit donc pas à provoquer un changement social d'envergure. Notre propos est d'envisager comment les nouvelles technologies participent à la re-définition de nouveaux modes de vie et de travail en considérant qu'elles sont une composante, parmi d'autres, des transformations en cours. La compréhension de l'impact des TIC passe, au préalable, par une appréhension des évolutions qu'a connue notre société. La fin des Trente glorieuses, le déclin de la ville et de l'entreprise fordistes, l'expansion des activités tertiaires s'accompagnent du développement de nouvelles figures d'activité (Jeannot, 2001) et d'interrogations sur les modèles urbains hérités des années 1950 et 1960. Les TIC se diffusent dans une période de transition marquée par la "crise urbaine" (problèmes des "banlieues", inquiétudes sur la pollution et l'environnement), par le déclin du secteur industriel et par des politiques de modernisation des entreprises en lien avec l'informatisation ou la valorisation de la polyvalence et de l'autonomie des salariés. Elles s'intègrent dans un environnement social et économique spécifique.

Travail et hors travail. Le déplacement des frontières

L'usage des TIC se généralise dans un contexte où les frontières des entreprises se redessinent à l'échelle globale (délocalisations, sous-traitances) comme à l'échelle des pratiques des salariés (intrication plus grande entre le travail et le hors travail, possibilité accrue d'exercer son activité professionnelle en dehors des murs de l'entreprise). Les modalités de contrôle des salariés, les formes de disciplines au travail, les conditions d'exercice de l'autorité connaissent également des changements importants.

Si on regarde comment s'est construit le monde du travail, et notamment le monde industriel, à partir du 19^{ème} siècle, il ressort qu'il a existé une relation étroite entre la rationalisation de la production, la stabilisation de la main-d'oeuvre ouvrière, l'imposition de limites spatiales et temporelles au travail et la mise en place de mesures de contrôle du travail ouvrier. La discipline reposait alors sur une séparation nette entre le travail et le hors travail: dans un espace et un temps délimités, le patron mettait en place des procédures pour asseoir son pouvoir et contrôler ses employés. Aujourd'hui, la socialisation des salariés implique l'auto-contrainte, l'adhésion aux valeurs et objectifs de l'entreprise et l'intériorisation de normes comportementales. Cette auto-discipline est plus pesante que les formes traditionnelles de contrôle qui s'appuyaient sur l'autorité et la présence physique des supérieurs hiérarchiques. Elle est efficace bien au-delà des murs de l'entreprise et produit des effets jusque dans la sphère du hors travail. L'entreprise "moderne" requiert un investissement subjectif plus important de la part des salariés. Son organisation brouille les frontières entre le travail et le hors travail. Qu'il s'agisse de téléphones mobiles, ordinateurs portables ou installés au domicile, les TIC ne font que poursuivre et accentuer ce



mouvement: les salariés peuvent désormais travailler partout. Et puisqu'ils peuvent travailler partout, ils peuvent également travailler tout le temps... (Pillon, 1995). On peut alors se demander si les impératifs du travail vont s'infiltrer dans tous les moments de l'existence et si, par leurs pratiques, les salariés vont reconstruire de nouvelles limites entre la sphère professionnelle et la sphère privée.

Pendant longtemps, la séparation entre l'espace-temps du travail et celui du hors travail était nette. Les temporalités urbaines étaient d'ailleurs structurées par des mouvements pendulaires: les travailleurs quittaient leur logement le matin pour y revenir le soir. Rester chez soi pendant la journée était un marqueur social fort, ce mode de vie pouvant être synonyme d'exclusion. On peut citer le cas de populations tenues à l'écart du marché du travail comme les retraités, les femmes au foyer, les chômeurs, les bénéficiaires d'aides sociales. Dans d'autres cas, cette pratique a été construite comme une pratique distinctive, élitaires réservée à des membres des professions intellectuelles ou artistiques.

À l'exception de ces situations, la coupure entre le travail et le hors travail a fortement marqué la vie quotidienne des individus et trouve une traduction visible dans la morphologie des villes. De nombreux espaces urbains ont été conçus comme des espaces uni-fonctionnels, dévolus à l'industrie ou au commerce, à l'éducation ou au repos, les "cités-dortoirs" constituant un exemple extrême de ce découpage. L'imposition d'une frontière entre travail et domicile est une tendance caractéristique de l'industrialisation de la société (Weber, 1964). Même les indépendants travaillant à domicile (artisans, commerçants, professions libérales) ont pu organiser une séparation entre la sphère professionnelle et la sphère privée (Bernard, 1995).

Cette logique est aujourd'hui redéfinie: l'éclatement des limites physiques de l'entreprise, le développement du télétravail, la banalisation de l'usage des TIC, la tertiairisation sont des mouvements concomitants qui favorisent l'investissement du domicile comme lieu de travail. Celui-ci devient multi-fonctionnel, à la fois refuge de la vie privée, lieu d'exercice de l'activité professionnelle, espace d'auto-formation. Mais peut-il être encore le refuge de la vie privée si les contraintes du travail viennent s'y installer de manière durable?

L'évolution actuelle du monde du travail interroge sur la re-définition du rôle du domicile: quel est son nouveau statut sociologique et juridique si les salariés peuvent -ou doivent- travailler régulièrement chez eux? La question de la fonction, de la délimitation et de la protection du domicile mérite une réflexion approfondie, d'autant que son réinvestissement nous semble correspondre à un mouvement sociologique fort. La féminisation de la population active favorise vraisemblablement une interférence plus importante entre la vie professionnelle et la vie privée: le travail "à la maison" est souvent présenté comme une possibilité pour les femmes d'avoir une activité professionnelle tout en s'occupant de leurs enfants.

Télétravail et redéfinition du statut du domicile

Le travail à domicile est une organisation ancienne (Lallement, 1990). Il se décline dans une série d'activités salariées ou indépendantes, réalisées pour partie ou en totalité dans



l'espace domestique. Le télétravail, basé sur l'utilisation de l'informatique et des TIC, en représente un aspect moderne. Il attire des populations nouvelles et hautement qualifiées qui, pour la plupart, ne travaillent chez elles qu'une partie de la semaine. Les télétravailleurs se différencient, par leurs caractéristiques sociales, de l'ensemble des travailleurs à domicile. Si, dans l'un et l'autre cas, on trouve une proportion importante d'indépendants, les travailleurs à domicile sont majoritairement des femmes et sont sur-représentés chez les employés. Les télétravailleurs sont majoritairement des hommes et sont sur-représentés chez les cadres et professions intellectuelles (Nicolin et *al*, 2001; Laffite et Trégouet, 2002).

Le télétravail représente des enjeux sociaux, politiques et économiques importants, qui sont rappelés dans les rapports de différents groupes de travail ministériels et parlementaires. Pour l'entreprise, il permettrait une baisse du coût de production due notamment à la diminution des investissements liés à l'immobilier. Il générerait également une hausse de la productivité qui, selon une enquête menée aux usa, serait de 15% lorsque le télétravail est effectué à domicile et de 30% lorsqu'il est effectué dans un centre d'activité (Laffite et Trégouet, 2002). D'autres sources situent l'augmentation de la productivité entre 20% et 30% (Haicault, 1998, p.12). Du point de vue de l'environnement, le télétravail est vu comme un moyen de réaménager le territoire en facilitant les délocalisations dans les zones non-urbanisées et hors des grands pôles d'activité. La limitation des déplacements quotidiens qui en est attendue s'inscrit dans le cadre de la lutte contre la pollution et la recherche d'économie d'énergie. Du point de vue du salarié, cette même limitation des déplacements est présentée comme une source d'économies financières, de gain de temps et d'allègement du stress. Le travail à distance permettrait de s'installer dans un cadre de vie plus "sain", à l'écart des centres-villes et des grosses agglomérations. Il permettrait de concilier plus facilement la vie de famille et la vie professionnelle et de gérer ainsi plus efficacement les activités domestiques et les activités de travail. Ce dernier point visant particulièrement les femmes, le télétravail serait un moyen d'optimiser la main-d'oeuvre féminine.

Pour une sociologie du domicile

Le repli du travail sur le domicile est l'un des aspects de l'individualisation des relations professionnelles. Il s'accompagne d'une fragilisation du statut du salarié, qui risque de se confondre de plus en plus avec celui de travailleur indépendant. Quel que soit le statut, les conditions d'activité agissent sur l'organisation de l'espace et de la vie privée, modifient la définition et la fonction du domicile. Cette dimension est peu étudiée et le terme même de domicile est souvent absent dans le champ sociologique. En sociologie urbaine par exemple, on préférera les termes *habitat*, *logement*, *habitation* ou *résidence*, qui renvoient soit au mode d'organisation, soit au lieu où l'on vit, mais toujours en articulation avec l'environnement. Quand l'intérêt se porte sur l'espace privé, on trouve les termes *intérieur*, *chez-soi*, *maison*, *home*, *logis*... mais rarement encore celui de domicile[2]. Pourtant, ce dernier réfère directement à la vie domestique et à l'intime, au lieu où l'on vit et où l'on demeure, où s'inscrivent les pratiques sociales et familiales. C'est aussi le lieu de reconnaissance juridique et institutionnelle de l'individu, en même temps qu'il est le lieu du privé par excellence, reconnu et protégé par la Loi. Qu'il s'agisse de la Déclaration universelle des droits de l'homme, de la Convention européenne des droits de l'homme, du



Code civil ou du Code pénal, tous reconnaissent le caractère privé du domicile et garantissent son inviolabilité. Cette notion est d'ailleurs très présente dans le champ juridique.

Le domicile n'apparaît dans le champ du travail que dans le cadre de problématiques précises. Il se décline dans une série d'emplois -soins à domicile, service à domicile, garde à domicile, livraison à domicile- qui correspondent à une aide, un service exercé par un tiers dans l'espace privé et qui renvoient souvent aux fonctions liées au corps, à l'intime. Il est également présent dans la notion de travail à domicile, qui, en raison de l'utilisation des technologies numériques et de l'éclatement de espaces-temps du travail, suscite un intérêt nouveau de la part des chercheurs.

Le travail perd son unité de temps et de lieu. La notion de temps n'est plus un outil pertinent de mesure de l'activité; l'espace n'est plus un cadre structurant car il devient possible d'oeuvrer dans un "espace de travail sans lieu de travail" (Lautier, 1999, p.119). Dans ce contexte, les syndicats et les juristes redoutent une augmentation officieuse et pernicieuse du temps de travail et restent vigilants sur la question du respect de la vie privée. Quelques télétravailleurs -plus qualifiés et moins précarisés que la moyenne des travailleurs à domicile- se mobilisent pour la protection de leur domicile, pour le respect des rythmes familiaux et pour être traités à égalité des autres salariés.

Les interrogations sur la frontière entre vie professionnelle et vie privée s'accompagnent aujourd'hui de réflexions sur le "droit à la déconnexion" (Ray, 2001). Ce nouveau droit recouvre un droit à l'isolement, à la tranquillité, à la possibilité de se ménager des moments de retrait et de ne pas être tenu de répondre immédiatement à un appel téléphonique ou à un courrier électronique. Les organisations actuelles du travail, appuyées sur l'usage des TIC, introduisent de nouvelles formes d'inégalités entre ceux qui gardent la maîtrise de leur temps et ceux qui ont de plus en plus de difficultés à défendre leur droit à la déconnexion (Jauréguiberry, 2003).

L'effacement des frontières du travail, facilité par l'usage des TIC, pose un ensemble de questions où se mêlent respect de la personne et de sa vie privée, inviolabilité du domicile, défense des droits du salarié. Cet enchevêtrement fait émerger un problème sociologique: comment penser la subordination induite par le contrat de travail et l'autonomie revendiquée par les individus dans leur espace privé. Peut-on encore être "maître chez soi"? Pour les juristes, l'enjeu est de légiférer sur un lieu qui est à la fois un espace privé et un espace de travail. Le statut du domicile ne relève plus seulement du Code civil, du Code pénal et de dispositions sur les droits de l'homme, il peut également ressortir du droit du travail (Ray, 2001; Alix, 2001), même si ce dernier offre pour le moment peu de réponses. Les réglementations traduisent une recherche permanente d'équilibre entre protection et injonction. Le balancement entre les deux tendances est particulièrement perceptible lorsqu'il s'agit de trancher pour savoir si le travail à domicile peut être imposé par l'employeur et s'il peut être considéré comme un travail comme les autres.



Cadrage juridique et nouvelles figures d'activité

L'arrêt Abram du 2 octobre 2001 est à ce jour le texte de référence pour les juristes. Il précise que le déplacement de l'activité professionnelle vers le domicile constitue une modification du contrat de travail et ne peut pas faire l'objet d'une décision unilatérale. Selon cet arrêt de la Cour de cassation, l'employeur ne peut pas imposer cette forme de travail à son salarié^[3]. Il ressort par ailleurs de la jurisprudence que l'employeur ne peut pas décider, unilatéralement, de faire intrusion au domicile de son salarié (Alix, 2001). Ces dispositions juridiques, clairement protectrices pour les salariés, ne sont pas faciles à appliquer à la lettre. Elles risquent de se heurter à la pratique.

L'accord-cadre européen sur le télétravail dans le commerce, signé en avril 2001, témoigne de la complexité du problème. Il montre qu'il est difficile de protéger les salariés sans déroger au principe de l'inviolabilité du domicile. Il banalise le travail à domicile en mettant l'accent sur la nécessité d'établir une égalité de traitement entre les salariés dans l'entreprise et hors de l'entreprise. Cette égalité concerne notamment les rémunérations, les possibilités de carrière, les activités collectives et syndicales. Elle est souhaitée, mais plus difficile à définir et à atteindre, lorsqu'elle porte sur l'évaluation du volume de travail fourni. À partir du moment où l'égalité est assurée, le salarié peut difficilement refuser de déménager bureau et dossiers chez lui. La question de l'intrusion de l'employeur au domicile est alors posée en d'autres termes: "Le lieu où s'effectue le télétravail devra être reconnu comme équivalent à d'autres lieux de travail dans l'entreprise. La conception du lieu de travail et l'équipement utilisé doivent, dans la mesure du possible, être conformes aux réglementations qui s'appliquent à ces locaux... Des représentants de la santé et de la sécurité, ainsi que d'autres représentants désignés par l'employeur, doivent avoir le droit d'accéder au lieu de travail et de l'inspecter. En principe, l'entreprise est responsable de tout l'équipement nécessaire et de son installation. Elle se chargera également de la maintenance et de l'adaptation de l'équipement."^[4] Même s'il n'a pas la même valeur et le même poids, ce texte relativise, nous semble-t-il, le contenu de l'Arrêt Abram.

Les impératifs techniques peuvent justifier une incursion de l'employeur ou de ses représentants. Et s'il est pris en charge par l'entreprise, l'entretien des locaux, qui sont à la fois professionnels et privés, peut également poser quelques problèmes épineux... On le voit, la redéfinition du domicile est complexe. La multifonctionnalité d'un lieu interroge sur la superposition des usages et des statuts juridiques liés à ces usages.

La confusion des usages. Peut-on tout faire à son domicile et à n'importe quel moment?

L'utilisation des espaces nous parle des modes de vie et d'habiter, elle reflète des articulations spécifiques de l'intérieur et de l'extérieur, du privé et du public (Bertaux-Wiame, 1999). Elle recouvre une réalité multiforme, matérielle et subjective, quotidienne et symbolique.

Sur le plan matériel, la généralisation du travail à domicile est difficilement envisageable pour les 20% de ménages qui vivent dans des logements surpeuplés (Bellanger, 2000) et



pour les nombreux habitants qui disent manquer de place (Bernard, 1992). Même s'il utilise les nouvelles technologies, le télétravail nécessite tout de même la gestion d'un minimum d'objets (disquettes, Cédéroms, etc.), de matériels de connexion et de documents papiers, ce qui ne peut qu'accentuer les difficultés des nombreuses personnes qui, dans le cadre des enquêtes sur le logement, déclarent avoir des problèmes de rangement. Au sentiment d'être envahi par les meubles et matériels professionnels s'ajoute la difficulté de délimiter les horaires de travail. Qu'est-ce qui borne une journée de travail lorsqu'elle n'est pas contrôlée par une pointeuse ou par la présence physique d'un chef, lorsque les collègues ne sont pas là pour définir une norme temporelle collective? C'est le salarié lui-même qui "décide" de son temps de travail. C'est à lui que revient la responsabilité de doser sa disponibilité et son implication. Responsabilité délicate lorsque l'on sait que de plus en plus les travailleurs ont une obligation de résultats plutôt que de moyens. Ils ne sont plus "tenus" par le temps mais par des objectifs à atteindre.

En s'installant "à la maison", le travail devient très exigeant. Il est consommateur de lieux qui ne lui étaient pas initialement dévolus. Il peut déborder sur les moments consacrés aux loisirs ou à la famille. Il requiert un nouveau savoir-faire, relatif à une maîtrise toujours plus rigoureuse du temps et de l'espace. La capacité à se déconnecter et à cloisonner travail et hors travail n'est pas seulement une affaire de juristes soucieux de protéger la vie privée. Elle relève également d'une véritable compétence, d'une aptitude comportementale. Toutes les qualités, tous les savoirs des individus sont requis et valorisés dans la sphère professionnelle. Cette problématique relative aux formes d'implication des individus dans leur travail n'est pas nouvelle (Stroobants, 1993), mais elle se voit à la fois confirmée et réactivée par la diffusion des nouvelles technologies.

De plus en plus intense, de plus en plus flexible, le travail impose de nouveaux rythmes sociaux et biologiques. La possibilité technique de travailler n'importe où et n'importe quand remet en cause la coupure entre le jour et la nuit. Pourtant, la distinction entre espace privé et espace public, la répartition fonctionnelle des pièces entre jour et nuit ont été des éléments constitutifs de nombreux projets architecturaux (Éleb et Chatelet, 1997). Cette organisation spatiale est le fruit d'une évolution sociale et historique marquée par la montée de l'individualisme, le changement des structures familiales, la disjonction entre vie professionnelle et vie privée (Éleb et Debarre, 1999). La multiplication des horaires dits atypiques et l'utilisation du domicile à des fins professionnelles interrogent sur les nouveaux besoins architecturaux qui sont, encore aujourd'hui, difficiles à identifier et à satisfaire. De surcroît, dans l'hypothèse d'une généralisation du télétravail à domicile, la question des inégalités face au logement se trouverait accentuée. Elle viendrait redoubler les disparités déjà constatées dans l'utilisation des technologies numériques.

Activités professionnelles et modes de vie: les TIC renforcent les inégalités

La généralisation des TIC est un point de fracture entre les salariés. Les plus jeunes, les plus diplômés parviennent à suivre la tendance et y trouvent leur intérêt. Les autres, moins dotés en capitaux, subissent différentes formes d'exclusion, de l'exclusion symbolique ou relationnelle à l'exclusion plus ou moins violente du marché du travail. À ceux qui ont déjà une position privilégiée sur le marché du travail, les TIC offrent des occasions de



promotion et d'épanouissement: on peut penser aux jeunes techniciens et ingénieurs qui affirment qu'avec les nouvelles technologies, ils mêlent travail et passion. Pour les salariés les moins qualifiés, les TIC sont synonymes soit d'un travail encore plus répétitif, soit d'un apprentissage difficile voire impossible.

Le déplacement du travail vers le domicile ajoute encore à cette situation. Car les inégalités des groupes sociaux face au logement reflètent celles qui existent dans le monde du travail. Plus on est situé à un niveau élevé dans la hiérarchie des emplois, mieux on est logé. Les cadres, les professions supérieures sont les mieux lotis alors que les ouvriers et les employés ont des habitations moins grandes, moins confortables, plus souvent situées dans des immeubles collectifs. On voit ainsi se mettre en place une logique cumulative. Les groupes plus défavorisés risquent d'être "assignés à résidence" à la campagne ou dans les périphéries urbaines les moins attrayantes et ont une probabilité plus grande d'effectuer des tâches peu qualifiées, soumises à des contraintes productives lourdes. Il arrive que les autres membres de la famille (notamment conjoint et enfants) soient sollicités pour aider le travailleur à domicile à terminer un travail dans les délais fixés par le commanditaire. (Nicolin et *al.*, 2001).

Conclusion

Notre interrogation sur un renforcement possible des inégalités vient contrebalancer les discours accompagnateurs des TIC, qui laissent espérer un rééquilibrage territorial et social. La délocalisation du travail favoriserait une meilleure répartition de la population et une plus grande mixité sociale en transférant une partie de la population vers de nouveaux pôles résidentiels. Cette réorganisation faciliterait un désencombrement des villes et notamment des centres-villes. Elle limiterait les déplacements et atténuerait les défauts les plus communément attribués à la vie urbaine (bruits, stress, pollution, dépenses excessives d'énergie). Cette représentation fait écho à l'imaginaire de la ville virtuelle, ville de la fluidité et des réseaux.

En même temps que cette représentation s'affirme, nous pouvons observer un mouvement inverse (Castells, 1998). Depuis les années 1980, période de développement des TIC, les centres-villes ont été réinvestis par les catégories sociales -les cadres et professions intellectuelles- que l'on espérait voir déménager à la campagne. Si ces catégories sont effectivement très utilisatrices de nouvelles technologies, elles sont également très consommatrices d'équipements implantés en milieu urbain -équipements culturels, commerciaux, médicaux, restauration, activités péri-scolaires. Pour les ménages comme pour les entreprises, la tendance actuelle est plutôt à une reconcentration sur la ville.

Même si le télétravail était adopté par un grand nombre de personnes, il n'est pas certain que la circulation s'en trouverait réduite. On assisterait vraisemblablement plus à un déplacement des déplacements: la diminution des trajets travail-domicile serait compensée par l'augmentation d'autres trajets (domicile-commerces, domicile-école, domicile-équipements) auparavant coordonnés avec les déplacements professionnels (Galland, 1996).



Reste, enfin, un paradoxe: les TIC qui permettent de communiquer à distance ne vont-elles pas aboutir à une ré-appropriation du local, et même du plus local de nos espaces, le domicile? Le vocabulaire, les concepts manquent parfois pour parvenir à désigner des phénomènes qui semblent opposés, mais qui en fait se combinent, s'articulent, s'enchevêtrent. Comment décrire ces modes de vie qui se caractérisent à la fois par une grande mobilité et par la possession d'outils qui évitent les déplacements? Des pratiques se réinventent au quotidien, en relation avec les transformations de l'espace urbain et du monde du travail: l'enjeu, pour les sociologues, est de penser ces phénomènes "en train de se faire".

Claudie Rey
Françoise Sitnikoff

Notes

- 1.- "Le télétravail est une modalité d'organisation et/ou d'exécution d'un travail exercé à titre habituel, par une personne physique, dans les conditions cumulatives suivantes: D'une part, ce travail s'effectue: - à distance, c'est-à-dire hors des abords immédiats de l'endroit où le résultat de ce travail est attendu; - en dehors de toute possibilité physique pour le donneur d'ordre de surveiller l'exécution de la prestation par le travailleur; D'autre part, ce travail s'effectue au moyen de l'outil informatique et/ou des outils de télécommunications." (Breton, 1994, p.15)
- 2.- On le trouve dans certains travaux plus axés sur les formes de sociabilité (*cf.* Coenen-Huther, 1995. Voir notamment le chapitre IV "Maître chez soi, mais comment?" p.103-116).
- 3.- Arrêt de la chambre sociale de la Cour de cassation du 02-10-2001, pourvoi no99-42-727.
- 4.- Un nouvel accord-cadre signé le 16 juillet 2002 par de nombreux partenaires sociaux européens confirme les dispositions antérieures (égalité de traitement des télétravailleurs et des autres salariés, réversibilité et caractère volontaire du travail à domicile, droit de regard de l'employeur...) en les élargissant à d'autres secteurs que le commerce. Anna Diamantopoulo, la Commissaire européenne chargée de l'emploi et des affaires sociales, qualifie cet accord d'historique.

Références bibliographiques

- Alix, Pascal. "Le télétravail à domicile n'est pas un travail à distance comme un autre", *Cahiers du DRH*, no49, 21 décembre, 2001.
- Bellanger, François. *Habitat(s): questions et hypothèses sur l'évolution de l'habitat*. La Tour d'Aigues: Éditions de l'Aube, 2000, 227 pages.
- Bernard, Yvonne. "Ménages et modes de vie", dans François Ascher (Éd.), *Le logement en questions. L'habitat dans les années quatre-vingt-dix: continuité et ruptures*. La Tour d'Aigues: Éditions de l'Aube, p.13-39, 1995.



- Bernard, Yvonne. *La France au logis. Étude sociologique des pratiques domestiques*. Liège: Margada, 1992, 140 pages.
- Bertaux-Wiame, Isabelle. "Profession, résidence et famille: analyse de quelques configurations résidentielles des indépendants", dans Catherine Bonvalet, Anne Gotman et Yves Grafmeyer (Éds). *La famille et ses proches. L'aménagement des territoires*. Paris: PUF/ INED, p.183-204, 1999.
- Breton, Thierry. *Le télétravail en France. Situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques, Rapport au ministre d'État, ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du territoire et au ministre des Entreprises et du Développement économique*. Paris: La Documentation française, 1994, 283 pages.
- Castells, Manuel. *La société en réseau*. Paris: Fayard, 1998, 613 pages.
- Castells, Manuel. *La galaxie Internet*. Paris: Fayard, 2002, 365 pages.
- Coenen-Huther, Jacques. *Observation participante et théories sociologiques*. Paris: L'Harmattan, 1995, 191 pages.
- Éleb, Monique, Chatelet, Anne-Marie. *Urbanité, sociabilité et intimité: des logements d'aujourd'hui*. Paris: Éditions de l'Épure, 1997, 352 pages.
- Éleb, Monique, Debarre, Anne. *Architectures de la vie privée, maisons et mentalités, XVII-XIX^e siècles*. Bruxelles/ Paris: Archives d'architecture moderne/ Hazan, (première édition 1989), 1999, 311 pages.
- Flichy, Patrice. *L'imaginaire d'Internet*. Paris: La Découverte, 2001, 272 pages.
- Galland, Blaise. "De l'urbanisation à la "glocalisation". L'impact des technologies de l'information et de la communication sur la vie et la forme urbaine", *Terminal*, no71-72, 1996.
- Haicault, Monique. *Travail à distance et/ou travail à domicile: le télétravail. Nouvelles formes d'emploi, nouveaux contenus de travail, des logiques contradictoires*. Aix-en-Provence: LEST, juillet 1998, 43 pages.
- Jauréguiberry, Francis. *Les branchés du portable: sociologie des usages*. Paris: Presses Universitaires de France, 2003, 196 pages.
- Jeannot, Gilles. "Le travail, retour et débats", dans Gilles Jeannot et Pierre Veltz (Éds.), *Le travail, entre l'entreprise et la cité*. La Tour d'Aigues: Éditions de l'Aube, p.5-12, 2001.
- Laffitte, Pierre, Trégouet, René. *Les conséquences de l'évolution scientifique et technique dans le secteur des télécommunications*. Rapport d'information 159. Paris: Sénat, Office parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et technologiques, 2002, 98 pages.
- Lallement, Michel. *Des PME en chambre. Travail et travailleurs à domicile d'hier et d'aujourd'hui*. Paris: L'Harmattan, 1990, 272 pages.
- Lautier, François. *Ergotopiques. Sur les espaces des lieux de travail*. Toulouse: Éditions Octarès, 1999, 334 pages.
- Lévy, Pierre. *World Philosophie*. Paris: Odile Jacob, 2000, 220 pages.
- Nicolin, Yves, et al. *Proposition de loi, tendant à améliorer le statut des travailleurs à domicile*. Paris: Assemblée nationale, 16 mai 2001.
- Pillon, Thierry. "Discontinuité et continuité des espaces de travail", *Futur antérieur*, no30-31-32, p.51-64, 1995.
- Ray Jean-Emmanuel. *Le droit du travail à l'épreuve des NTIC*. Paris: Éditions Liaisons, 2001, Deuxième édition, 269 pages.



Stroobants, Marcelle. *Savoir-faire et compétences au travail. Une sociologie de la fabrication des aptitudes*. Bruxelles: Éditions de l'Université de Bruxelles, 1993, 383 pages.

Weber, Max. *L'Éthique protestante et l'esprit du capitalisme*. Paris: Plon, 1964, 341 pages.

Notice bibliographique

Rey, Claudie et Sitnikoff, Françoise. "Les technologies de l'information et de la communication. Les nouveaux espaces-temps de la ville et du travail", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



Compte rendu critique

Rites de passage, rites d'initiation.

Lecture d'Arnold van Gennep

Magali Humeau

Doctorante en Sciences de l'Éducation, Université de Pau et des Pays de l'Adour, formatrice intervenante au Centre académique de formation continue de Poitiers.

Ouvrage

Thierry Goguel D'Allondans. *Rites de passage, rites d'initiation. Lecture d'Arnold van Gennep*. Laval, Les presses de l'Université Laval, 2002, 146p.

Le livre de Goguel d'Allondans débute par quelques lignes magnifiques de Montaigne qui nous disent à quel point le monde est "branlant" et que nous ne pouvons faire autrement que subir ses épreuves. Notre place dans le monde ne sera jamais définitive. Quelle que soit notre appartenance culturelle, la vie est une suite de transformations à travers lesquelles chaque individu et chaque société doivent malgré tout se maintenir jusqu'à l'issue finale à laquelle nous ne pouvons échapper. La fonction première des rites de passage est de mettre de l'ordre dans ces changements, de les apprivoiser, voire d'en jouer, chaque passage étant une petite mort à accepter. Dans cet ouvrage, c'est toute cette dimension tragique des rites de passage révélée par van Gennep il y a presque un siècle que Goguel d'Allondans met en relief pour lire le monde moderne, déplaçant les frontières entre le sacré et le profane, entre le religieux et le laïque. Dans un premier temps, l'auteur expose le cœur de l'oeuvre de van Gennep: les rites de passage. Il montre ensuite la pertinence de ses hypothèses pour lire les phénomènes sociaux contemporains, de la crise de l'adolescence aux parcours de formation, en passant par les détenus en milieu carcéral et les pratiques de tatouage. Dans ce texte, nous nous arrêterons plus précisément sur la lecture du processus de formation à la lumière des rites de passage.

La structure des rites de passage

Van Gennep fut avant tout folkloriste, c'est-à-dire qu'il étudia davantage les classes populaires des pays occidentaux que les cultures plus éloignées, objet de l'ethnologue. Mais par une approche anthropologique, il étendit son modèle des rites de passage à toutes les sociétés proches et lointaines.

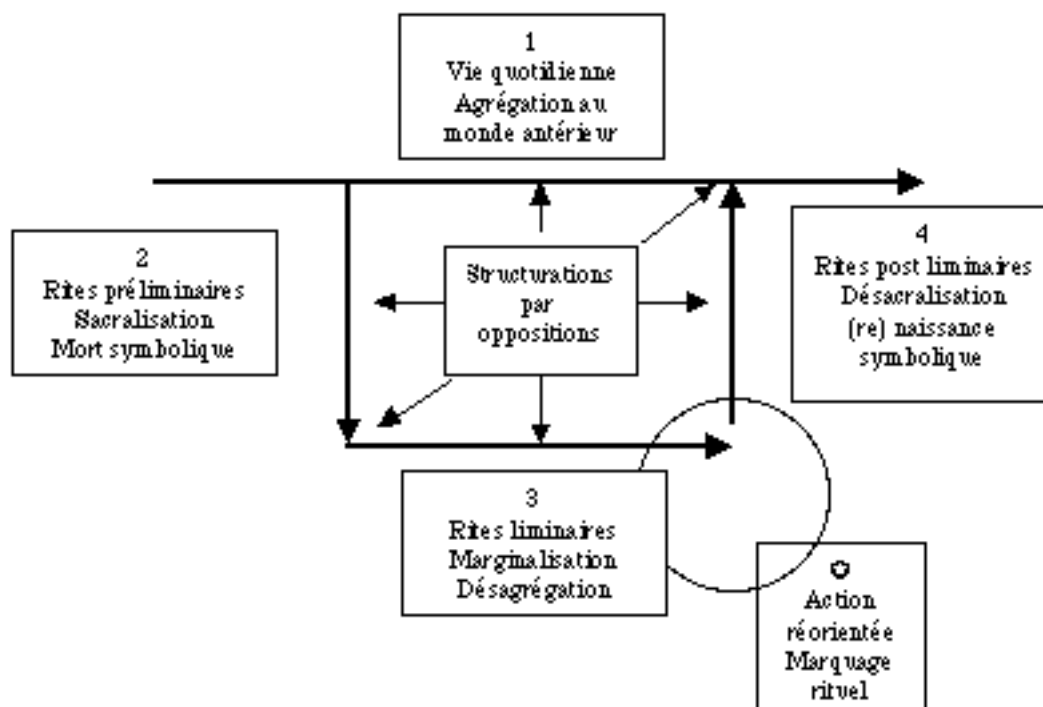


Selon van Gennep, tous les rites assurent les passages du monde profane au monde sacré, tous deux incompatibles, ce qui ne peut se faire sans marquer un temps d'arrêt ou d'errance: un stage, arrêt sur le seuil, la marche ou encore le *limen*, tous ces mots désignant l'entre-deux mondes. Van Gennep repère que ces passages d'un monde à l'autre sont structurés en trois temps, correspondant à trois types de rites:

1. Les préliminaires, avec les rites de séparation, dont les plus fréquents concernent la rupture avec le monde de l'enfance dominé par la mère.
2. Les liminaires, avec les rites de marge, où l'on trouve de façon récurrente des mises à l'écart en des lieux où l'on se perd, tels les forêts, les marécages, les déserts... où le novice subit des épreuves qui le confrontent à sa propre mort.
3. Les post liminaires, avec les rites d'agrégation, où le sujet est initié aux pratiques ancestrales, où le monde se révèle à lui. Il devient ainsi un autre homme ou une autre femme et rejoint le groupe des initiés.

Les rites sont donc des modalités d'accompagnement des passages, faisant pivoter la position du sujet par rapport au sacré. Van Gennep met le profane du côté du chez soi, du connu, et le sacré du côté de l'ailleurs, de l'étranger, de l'autre (p.131). L'on comprend dès lors en quoi toute transformation d'identité concerne la relation entre profane et sacré et met donc en jeu des rites de passage avec quête initiatique de l'autre et de l'ailleurs.

Les rites de passages sont structurés par des jeux d'opposition: mort / naissance, agrégation / désagrégation, sacralisation / désacralisation. Goguel d'Allondans propose la synthèse suivante (p.41) qu'il réalise à partir des travaux de van Gennep mais aussi entre autres de Victor Turner et Mircea Eliade:





A propos du troisième temps de marginalisation, nous souhaitons souligner un point que Goguel d'Allondans relève brièvement et qui nous semble particulièrement important. "Le passage est un temps de marge, et la marge, comme le marginal, reste le lieu de toutes les potentialités" (p.65). Cela signifie que pour le sujet en marge, les issues de son errance restent de l'ordre des possibles, il n'y a rien encore de déterminé. Son "être" même se maintient dans le virtuel. Il est mort symboliquement et ce qu'il "sera" reste imprévisible. Si le sujet en marge semble passif, c'est peut-être parce qu'il est confronté à lui-même, dans un rapport autoréférentiel imperceptible de l'extérieur. (Lerbet Georges, 2002) Le temps de "l'action réorientée", ajouté aux trois temps qui composent le passage et emprunté à Victor Turner, se rapporte à un engagement ou non engagement de la part du sujet suite à sa marginalisation. Nous voyons dans ce temps-ci la multiplicité des orientations potentielles du sujet, sa capacité à se déterminer lui-même face à un ensemble de possibles.

Si van Gennep met en avant la dimension collective des rites de passage, Goguel d'Allondans insiste dans cet ouvrage sur la dimension individuelle. En effet, selon le premier, la fonction des rites de passage est avant tout la survie du groupe, le maintien de la cohésion sociale par la mise en ordre des transformations individuelles. Goguel d'Allondans ne nie pas cette fonction collective des rites, mais il insiste sur sa fonction d'intégration sociale individuelle. La mise en tension entre la tradition décrite par van Gennep et la modernité permet à Goguel D'Allondans d'appréhender les crises actuelles: l'adolescence et les "pubertés sociales", représentées par toutes ces personnes dite "marginales", c'est-à-dire à la marge, en errance. Cet essai montre que ces personnes ne sont pas nécessairement "inadaptées" mais qu'elles souffrent de ne pouvoir gagner l'autre rive, ce qui leur manquerait étant précisément des rites post liminaires avec des balises sociales fortes permettant l'agrégation au groupe. Si le sujet contemporain prétend être l'auteur de ses passages, il se confronte rapidement à l'absence de la dimension collective qui ne le porte pas.

La métaphore du passage pour penser la formation

Les liens suggérés par Thierry Goguel d'Allondans entre rites de passage et formation sont multiples. Nous allons en déployer quatre.

Premièrement, tout rite de passage est une mise en forme: "Le rite crée du lien en mettant des formes à des énergies débridées" (p.56). C'est une formation, au sens large du terme, sociale et individuelle qui opère par structuration d'opposés: vie/mort, agrégation/désagrégation, etc.

Deuxièmement, sur le seul plan individuel, la formation dans le cadre des rites de passage peut être lue, à l'instar de Georges Bertin, comme une quête de soi et de sens à l'intérieur de l'expérience, comme une déconstruction puis construction identitaire. "La fréquentation des mythes de passage nous ayant enseigné que le détour par la marge et le dédale étaient les figures imposées de la réalisation personnelle" (Bertin Georges, à paraître). Les rites de passage sont des rites d'initiation. "La formation opère ici une maïeutique ou pour rester dans la terminologie des rites de passage, une "mutation ontologique", chaque stagiaire se révélant d'abord à lui-même, puis aux autres." (p.113) C'est l'existence même du sujet qui



est en jeu, son "être" en trans-formation. Le parcours initiatique, comme tout apprentissage, passe par la confrontation à soi-même. En effet, selon Georges Lerbet (1988, p.129), "apprendre m'apparaît comme se déterminer dans l'indétermination."

Troisièmement, de nombreux parcours de formation peuvent se lire sur la trame des quatre temps rituels déclinés ci-dessus. Goguel d'Allondans souligne par exemple l'aspect symbolique de l'obtention du diplôme, jouant comme "marquage rituel" de reconnaissance, où le novice devient enfin initié.

Enfin, les rites de passage, en ramenant à la question de la religion et du sacré, posent celle de la connaissance. Goguel d'Allondans rappelle l'origine du mot religion: *religare* signifiant relier; est religieux ce qui relie. Or, les rituels de passage, par l'apprentissage symbolique de la mort, mènent à une reconnaissance de la mortalité acceptée parce que compensée par la construction de nouveaux liens. Ainsi, les phénomènes intolérables tels que la souffrance ou la mort gagnent en sens, le sujet est capable de connaissance à leur propos. Par la quête d'un ailleurs, le sujet accède religieusement (c'est-à-dire en reliant profane et sacré) à de la connaissance. La formation pensée comme processus de production de savoirs et de développement de connaissances, la distinction de ces deux termes savoir et connaissance étant empruntée à Jacques Legroux, peut-elle ignorer encore longtemps cette religiosité propre à toute connaissance, à tout approfondissement de sens?

Ce regard anthropologique déplace la séparation commune entre monde profane et monde sacré. Il nous ramène à la société contemporaine posant la religiosité comme nécessaire à l'homme: il y a un *homo religiosus* comme il y a un homme sexuel et un homme politique. L'enjeu ultime de la religion est la structuration identitaire. Mais les expériences "religieuses" actuelles sont plus de l'ordre de bricolages personnels et intimes que l'éducateur doit malgré tout accompagner par les rituels de séparation, désagrégation et agrégation.

Le regard porté par l'auteur sur les rites d'initiation est celui d'un anthropologue à la fois chercheur et praticien. C'est tout l'intérêt de cet ouvrage que de permettre à des éducateurs de questionner leurs pratiques d'accompagnement à partir de cette notion de passage. Révéler cette dimension anthropologique devrait participer à la construction du sens de ce qu'on nomme aujourd'hui de façon récurrente "accompagnement" et dans le même temps favoriser la construction identitaire des accompagnateurs comme des accompagnés. L'intégration de ces pratiques dans des structures anthropologiques telles que les rites de passage devrait aussi mener à ne plus désigner les accompagnés comme des inadaptés à la vie sociale mais à questionner plus largement les formes sociales dans ce qu'elles autorisent et favorisent comme changements identitaires avec temps d'errance et donc d'indétermination. Il s'agit, comme le relève Montaigne, de se maintenir au sein d'un monde inconstant.

Magali Humeau



Références bibliographiques

- Bertin Georges, à paraître, "Figures du passage", in *Mythes et éducation*, s/d Lerbet-Sereni Frédérique.
- Lerbet, Georges. 1988, *L'insolite développement*, éditions Universitaires UNMFREO, 207 p.
- Lerbet, Georges. 2002, "Nouvelles ingénieries des sciences sociales et processus de construction du sujet", in *Actualités des nouvelles ingénieries de la formation et du social*, s/d Catherine Guillaumin, Paris, L'Harmattan, pages 91-108.
- Rivière, Claude, 1995, *Les rites profanes*, PUF.

Notice bibliographique

Humeau, Magali. "Rites de passage, rites d'initiation. Lecture d'Arnold van Gennep", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>



Compte rendu critique

Les chômeurs en action (décembre 1997 - mars 1998).

Mobilisation collective et ressources compensatoires

Cédric Frégné

Sociologue - Maître de Conférences en Sciences de l'Éducation, Université Paris XII, Val de Marne. Laboratoire Travail et Mobilités.

Ouvrage

Sophie Maurer, *Les chômeurs en action (décembre 1997 - mars 1998). Mobilisation collective et ressources compensatoires*. Paris, L'Harmattan coll. "Logiques sociales", 2001, 153p. Préface de Nonna Mayer

A l'hiver 1997, les interventions de chômeurs (occupation d'antennes ASSEDIC, organisation de manifestations collectives) démentirent un certain nombre de présupposés sociologiques relatifs à la mobilisation des demandeurs d'emploi: là où l'atomisation, la honte et le désarroi individuels devaient, semble-t-il, primer et interdire toute contestation massive, on observa une action collective qui contredit le diagnostic d'"apathie protestataire" (p.16) généralement formulé par les analystes du social à propos des personnes chômeuses. Dans son ouvrage, *Mobilisation collective et ressources compensatoires*, Sophie Maurer se propose de prendre le contre-pied de ces approches en esquissant une lecture des logiques d'engagement attentive aux "'ressources' individuelles aptes à compenser les handicaps collectifs pour l'action dont le groupe des sans-emploi semble porteur" (p.14). Trois parties organisent ainsi les développements. Dans un premier temps, l'auteur fait retour sur les approches défendant le caractère improbable d'une action des chômeurs avant d'en montrer les lacunes. En second lieu, Sophie Maurer typifie les ressources pour l'action dont disposent les chômeurs en lutte rencontrés. Enfin, en comparant les logiques d'engagement enregistrées aux logiques de non-engagement d'un groupe témoin (demandeurs d'emploi non investis dans l'action), la sociologue s'attache à montrer l'importance du *contexte* dans la prise de décision et milite pour une approche attentive aux *processus* d'engagement.

De manière méthodique, l'auteur série dans un premier temps les entraves à l'action des chômeurs telles qu'on les retrouve dans la littérature sociologique. D'abord, le vécu du chômage rendrait impossible une identification à une condition perçue comme dégradante; les liens sociaux seraient affectés par le sentiment d'incompétence sociale qui gagnerait le chômeur; la survie quotidienne mobiliserait toutes les énergies. Au final, on observerait une



apathie politique individuelle. Ensuite, l'éclatement statutaire (au regard de la situation administrative) et sociologique (au vu de l'hétérogénéité de position sociale) aboutirait à une concurrence de tous contre tous et à la mise en avant de stratégies individuelles de sortie de chômage. Enfin, les représentations sociales du chômage confinerait les demandeurs d'emploi dans une négativité et une extériorité sociales annihilant toute tentative de déplacement sur le terrain politique de questions couramment évoquées sur le mode économique et social. Prolongeant son analyse, l'auteur emprunte à Alain Touraine sa trilogie relative aux conditions d'avènement d'un mouvement social (principes d'identité, d'opposition et de totalité) pour l'appliquer aux cas des chômeurs. La sociologue montre ainsi la difficulté pour les chômeurs d'établir une autodéfinition collective (identité), d'identifier avec précision un adversaire responsable de leur situation (opposition) et de tenir une unité d'action organisée autour d'enjeux communément partagés (totalité). Pour autant, l'auteur relève que l'identité, l'adversaire ou la cristallisation des objectifs peuvent se dessiner dans l'action et se nourrir de celle-ci. De plus, en dépit d'orientations divergentes, les organisations de chômeurs porteuses de l'action peuvent trouver, dans leur diversité, des ressources complémentaires, depuis le maillage territorial du Mouvement national des chômeurs et précaires, en passant par les moyens matériels du Comité de chômeurs CGT (Confédération générale des travailleurs), jusqu'au soutien logistique du PCF (Parti communiste français) dans le cas de l'APEIS (Association pour l'emploi, l'information et la solidarité) et l'investissement de pluri-militants d'AC!

Une typologie des chômeurs mobilisés, construite à partir de 22 entretiens réalisés à l'occasion de la lutte de l'hiver 1997, organise la deuxième partie de l'ouvrage. La socialisation politique offre une première ressource de l'engagement et singularise un premier type de chômeurs mobilisés: les "politisés". Inscrits dans des réseaux sociaux propices à l'engagement, ceux-ci sont d'"anciens ouvriers syndiqués", des "multimilitants" ou des "novices" en matière d'action collective. Tous développent une lecture politique du chômage qui devient le *leitmotiv* de leur engagement. Le souci de réaffiliation relationnelle offre une seconde ressource aux "isolés" qui vont chercher, dans le mouvement, à tisser des liens sociaux. Les carences relationnelles des "jeunes désaffiliés" et des "errants" deviennent ainsi des vecteurs de l'engagement. Les "révoltés" enfin disposent d'une ressource expressive qu'est la colère. Face à l'injustice du sort qui est le leur, ces chômeurs trouvent dans la mobilisation l'occasion d'exprimer leur rancœur.

Dans une troisième et dernière partie, Sophie Maurer propose une lecture de l'engagement et des dispositions pour l'action des chômeurs en lutte à l'aune du non-engagement d'un groupe témoin (n=12). Les "opposants" d'abord développent une approche individualisante du chômage, critiquent l'action des syndicats, s'insurgent contre les pratiques d'assistantat et n'ont aucune culture de la mobilisation collective. Les "indifférents" ensuite bénéficient de supports relationnels intenses et banalisent leur situation de chômage. C'est pourquoi ils prennent leur distance envers la lutte dont ils ne comprennent pas le sens et les chômeurs mobilisés pour qui ils développent, au mieux de la compassion, au pire du mépris et de l'indifférence. Les "résignés" enfin sont totalement abattus et ne s'estiment pas autorisés à participer au mouvement en raison du sentiment d'incompétence et d'inutilité sociales qu'ils éprouvent au quotidien. Cette mise en perspective de l'engagement au regard du non-engagement amène ainsi l'auteur à montrer combien le contexte (socialisation politique,



réseau social, vécu du chômage) influe sur les capacités d'action. L'introduction d'une dimension temporelle conserve également leur complexité aux comportements observés. Sophie Maurer note notamment qu'un contact antérieur à la mobilisation avec les organisations de chômeurs accroît la probabilité de participer au moment de l'action, quand bien même les "ressources individuelles" pour l'action seraient ténues. A titre d'exemple, certains (les "révoltés") ont été convaincus de la légitimité individuelle à protester à l'occasion d'un passage, au départ ponctuel et pour des raisons matérielles, au local d'une organisation de chômeurs. D'autres (les "résignés") n'ayant jamais eu de contact avec ces organisations s'estiment au contraire parfaitement illégitimes pour revendiquer une amélioration de leur sort.

Au final, l'auteur montre combien une "analyse en creux" (p.135) est riche d'enseignements pour comprendre l'action collective des chômeurs en lutte. Les "manques" - notamment l'isolement social - peuvent devenir des "ressources" dans le cadre de l'action. C'est pourquoi Sophie Maurer milite pour une prise en compte de l'engagement "autant comme un acte social que politique" (p.136).

Là où la vulgate sociologique pointe généralement les manques, handicaps et autres fragilités comme des freins à l'action individuelle et collective, l'auteur montre combien la mobilisation peut se nourrir, assez paradoxalement semble-t-il au premier regard, de la vulnérabilité relationnelle des demandeurs d'emploi. Ce paradoxe n'est toutefois qu'apparent, l'investigation empirique réalisée témoignant, à souhaits, des formes de retournement du stigmatisme et de réappropriation d'une histoire de vie souvent trop vite résumée au simple éclairage de l'"épreuve" du chômage. Au reste, la contestation de ce dernier point aurait pu être nourrie du compte-rendu des observations réalisées par l'auteur à l'occasion des occupations d'antennes ASSEDIC et des manifestations. Annoncé en introduction, il n'est plus fait mention de ce travail d'observation dans le coeur de l'ouvrage en dépit de son intérêt manifeste pour la compréhension de l'engagement des demandeurs d'emploi dans l'action collective. Il n'en demeure pas moins que cet ouvrage, ainsi que l'annonce Nonna Mayer dans sa préface, "dresse un portrait nuancé de l'univers du chômage et de la complexité des réactions qu'il suscite" (p.11). Ce n'est assurément pas là le moindre des mérites du livre de Sophie Maurer que de restituer cette diversité des parcours et des vécus du chômage à travers le prisme de l'action menée par des chômeurs à l'hiver 1997.

Cédric Frégné

Notice bibliographique

Frégné, Cédric. "Les chômeurs en action (décembre 1997 - mars 1998). Mobilisation collective et ressources compensatoires", *Esprit critique*, Été 2004, Vol.06, No.03, ISSN 1705-1045, consulté sur Internet: <http://www.espritcritique.org>