

ANDRÉ MOISAN

POUR UN ESPACE DE LA MÉDIATION POUR L'INCLUSION SOCIALE EN EUROPE

1. PREMIER RETOUR SUR LE PREMIER TOUR D'EUROPE

Le travail d'évaluation entre les MA et MC s'est tenu la veille (le 27 janvier). Ils étaient arrivés la veille de leur organisme d'accueil. Les premières restitutions que les MA ont présentées confirment au moins l'hypothèse à la base du projet ArleKin: la possibilité, malgré la barrière de la langue, d'organiser des échanges de pratiques par immersion entre médiateurs sociaux de pays différents. Cette hypothèse était un pari. Elle a été validée au-delà même des attentes de ses promoteurs.

Les premières présentations des MC au cours de la journée qui a suivi, au cours du colloque organisé par nos collègues portugais (le 28 janvier), sans recul, encore imprégnés de leur immersion, étaient d'une grande qualité, tant sur le fond que dans la forme. Certaines d'entre elles témoignent d'une véritable qualité d'artiste / artisan. Ils préfigurent les futurs chefs d'œuvre que les MA vont réaliser pour parachever leur Tour d'Europe et postuler au titre de "Médiateur Compagnon Européen".

La rencontre, qui repose sur une ouverture à l'altérité (un des fondements éthiques de la médiation sociale), a produit de nombreux apprentissages. Les MA ont été confrontés à des univers de pratiques étrangers à ce qui faisait l'ordinaire de leur activité dans leur organisme d'origine. Les MA ne sont pas en reste: par les échanges avec le MC qu'ils accueillaient, son regard neuf, son questionnement, son étonnement même, ils ont élargi la perception de cet univers de la médiation sociale en construction.

Un point est en particulier à souligner: plusieurs MC ont fait part du "choc émotionnel" de cette rencontre avec d'autres réalités sociales et d'autres pratiques de médiation. C'est dire la subjectivité engagée dans cette rencontre. C'est dire la disposition d'ouverture des MA en immersion, se laissant pénétrer sans *a priori*, s'exposant ainsi aux troubles de l'étrangeté.

Mais ce choc n'en reste pas à un stade émotif: aux dires de plusieurs d'entre eux, ils ont entraîné des "remises en cause" et un retour sur eux-mêmes. Cette "boucle de réflexivité" situe une différence avec les préconisations normatives en direction des travailleurs sociaux. On enseigne à ces derniers de "se mettre à distance" des personnes et des situations et d'éviter l'intersubjectivité. En quelque sorte, dans le continuum entre l'engagement et l'implication totale d'un côté, et la distance faite d'un détachement absolu de l'autre (Elias, 1983), le travailleur social est invité à se déplacer vers le pôle de la distanciation. Le médiateur construit autrement la relation: pour lui, l'engagement, qu'il n'ignore pas et ne veut pas s'en déprendre sans pour autant se laisser prendre, est suivi d'un retour réflexif, ce retour étant précisément le lieu de la distanciation.

La relation qui se révèle chez les médiateurs est d'un autre type: il s'agit ici, non pas de se situer sur un continuum d'opposition linéaire entre "engagement" et "distanciation", mais d'engagement réflexif, l'engagement dans la relation étant suivi de ce retour réflexif dont témoignent les MA, ce retour étant précisément le lieu de la distanciation.

D'autres enseignements nous viennent des MA eux-mêmes, de la fonction clé qu'ils revendiquent dans la réussite du Tour d'Europe: celle de la transmission. Et ils ont raison. Si la première préoccupation des promoteurs d'ArleKin était plutôt orientée vers les MC, ils nous ont rappelé que la tradition du Tour de France des Compagnons est précisément basée sur cette transmission: transmission du geste professionnel autant que de l'éthique (normes et valeurs) et des rites du métier. Cette transmission n'est pas "naturelle". Elle est prise dans une tension permanente entre deux objectifs contradictoires: celui de l'apprentissage des règles et des méthodes du métier, leur intériorisation étant la condition pour qu'ensuite la créativité puisse s'épanouir; et en même temps, la prise d'autonomie de son compagnon. Entre "laisser faire" le compagnon et l'appropriation par celui-ci du métier dans toutes ses exigences, se situe l'art difficile et plein de subtilité du MA.

Par ailleurs, celui-ci représente l'équipe auprès du MC. Il a donc également aussi ce rôle que les MA sollicitent auprès de lui: celui de facilitateur d'intégration dans l'équipe qui constitue un creuset collectif d'apprentissage. Le rapport individuel qu'il entretient avec le MC s'intègre alors dans une dimension collective.

Un autre acteur fondamental de la transmission est le "rouleur", ce "grand frère" expérimenté des cayennes compagnonniques en charge en particulier de la formation de ses jeunes collègues. Ici aussi, sa place

fondamentale est à travailler: il se situe davantage dans une relation horizontale faite de confiance, d'écoute des difficultés et des états d'âme, de remobilisation si nécessaire, globalement de régulation. Là aussi, nous aurons des apprentissages individuels et collectifs à développer.

2. DIVERSITÉ, UNITÉ ET DÉLIMITATION DE LA MÉDIATION POUR L'INCLUSION SOCIALE

Comme il est dit plus haut, les pratiques de médiation pour l'inclusion sociale - les MC en ont témoigné - se révèlent très diverses. Richesse ou, au contraire, émergence d'un dernier avatar non (ou mal) identifié de l'intervention sociale?

Diversité: entre médiation canonique de gestion de conflits individuels ou collectifs, médiation entre victimes et délinquants, médiation interculturelle, médiation dans les quartiers, médiation intégrée au sein d'une collectivité ou encore médiation pour l'accès aux droits; entre celle qui s'exerce dans les transports, dans les hôpitaux, les écoles, etc., quoi de commun?

Le postulat d'ArleKin, pour accompagner la construction d'un métier bien identifié, est précisément de ne pas enclorre la médiation pour l'inclusion sociale à partir d'une définition *a priori* mais à partir des pratiques. Le projet met en œuvre, en opposition à une démarche *Top-down*, une démarche *Bottom-up*. Cette méthode a le grand avantage de laisser place aux apprentissages réciproques et aux réajustements. Une médiatrice interculturelle, découvrant une autre pratique de la médiation dans son organisme d'accueil, s'est ainsi interrogée sur les risques inhérents à la médiation interculturelle : du fait de ne s'adresser qu'à une partie de la population, celle de migrants, ne risque-t-elle pas de les isoler de la population et les exposer à des phénomènes de stigmatisation. Les retours d'expérience des MA témoignent d'apprentissages de ce type. Ainsi se construisent, par réajustements au contact des rencontres, des pratiques et des représentations partagées.

Certes, une typologie de la médiation pour l'inclusion sociale peut être construite. Elle a été faite, à la veille du départ des MC vers leurs lieux d'immersion et avec la participation des MA, à partir de leurs activités dans leur organisme d'appartenance. Elle vient confirmer celle qui a été élaborée à partir de l'état des lieux de la médiation pour l'inclusion sociale dans les pays partenaires, au cours de la première phase du projet¹, qui distingue:

¹ Disponible sur le site du projet: <http://www.arlekin-eu.fr>.

- La résolution de conflits
- L'accès aux droits et aux institutions
- La cohésion sociale
- Le développement local par l'autonomisation, l'*empowerment*, la participation des habitants à la construction du "vivre ensemble"

Ces objets ne sont évidemment pas exclusifs l'un de l'autre: la résolution de conflits participe évidemment de la cohésion sociale, le développement local également. Ils indiquent simplement les objets principaux des médiateurs qui s'y investissent et le sens qu'ils donnent à leur pratique.

De ce milieu en construction, il a été aussi relevé l'hétérogénéité des modèles professionnels auxquels se réfèrent les médiateurs:

- Le modèle libéral
- Le modèle gestionnaire
- Le modèle du travail social
- Le modèle de la société civile.

Là aussi, les frontières ne sont pas étanches, ces modèles pouvant exister au sein d'une même référence: celle de l'économie sociale et solidaire.

Mais cette diversité, au risque de l'hétérogénéité, n'est pas sans poser des questions sur la construction d'un métier aux contours suffisamment distinctifs pour générer une identification professionnelle claire. Il y a donc nécessité de définir ce qui délimite la médiation pour l'inclusion sociale et identifier ce qui la constitue.

Pour circonscrire ce qui relève des pratiques de médiation au sein du vaste champ de l'intervention sociale et établir ainsi une ligne de démarcation, au-delà des dénominations, il faut d'abord partir de leur positionnement propre tant vis-à-vis de l'état et des institutions sociales que des personnes à qui s'adressent leurs interventions.

Le travail social canonique (assistants sociaux, éducateurs de prévention, etc.) est mandaté par l'état social² qui confie à ce corps professionnel tout ce qui relève de l'intégration des personnes à la société salariale. Ce

² Terme préféré à "l'état providence", à la suite de R. Castel (1995) (cf.: Les métamorphoses de la question sociale).

corps professionnel dispose ainsi de l'autonomie nécessaire pour remplir cette mission³. On pourrait en dire autant de la formation: le terme même indique le projet, celui de donner "forme" à l'apprenant. Le formateur a une visée, des objectifs de formation qu'il veut voir développer par son élève.

La médiation sociale ne s'inscrit pas dans ce type de rapport. On peut, certes, penser que l'état et les institutions sociales attendent certains bienfaits de la médiation pour l'inclusion sociale. Mais celle-ci tient sa légitimité de la reconnaissance qu'elle obtient des parties en présence, et en l'occurrence tant des personnes et des populations à qui s'adressent la médiation sociale que de l'état et des institutions (quand ils sont en jeu, par exemple dans l'accès aux droits). Le positionnement de la médiation sociale est donc tout à fait différent⁴.

Il en est de même dans la relation avec les personnes qui sont les destinataires de l'intervention sociale. Le travail d'intégration sociale développé par le travail social canonique fait l'objet d'un échange plus ou moins explicite qui tient à ce discours: vous bénéficierez des avantages de l'intégration si vous vous conformez aux règles de la société intégratrice. C'est un "donnant – donnant", renforcé encore par les nouvelles politiques sociales dites "d'activation"⁵. La médiation sociale entretient, à l'opposé, une gratuité dans la relation. Rien n'est demandé aux personnes en contrepartie de l'écoute et de l'intervention du médiateur, si ce n'est, s'il en est prêt et disposé, la même écoute de la partie adverse. On peut même considérer que cette gratuité construit un espace social qui fonctionne comme un "SAS de confiance" pour des personnes éloignées des et/ou rétives aux institutions⁶. Elles y apprennent, mais à partir de leur propre désir et démarche, un autre rapport aux institutions. Mais cet apprentissage n'est jamais la condition de la relation avec le médiateur.

Ce premier élément trace une ligne de démarcation entre ce qui relève de la médiation pour l'inclusion sociale et le travail social canonique. Elle permet ainsi de les distinguer au-delà du nom que les acteurs s'attribuent:

³ Cf. les notions de *mandat* et de licence développées par la sociologie interactionniste américaine (Dubar, 1991).

⁴ On peut saisir cette différence à partir de la notion de bien commun, qui fait apparaître que l'Etat n'est plus le seul dépositaire de l'intérêt collectif, celui-ci étant pris en charge par une pluralité d'acteurs (Moisan, 2011).

⁵ Ces politiques, développées au niveau mondial dans des formes différentes suivant les pays, consistent à conditionner la protection et les aides sociales par des engagements de leur destinataires (par exemple, la recherche d'un emploi).

⁶ Cf. la synthèse de la recherche sur la médiation sociale et le partenariat, commanditée par le "Réseau des villes correspondants de nuit et de médiation" en France, rédigée par A. Moisan (2013).

on peut ainsi trouver des organismes ou des intervenants sociaux qui s'affichent comme médiateurs et qui n'en sont pas. A l'inverse, on peut aussi trouver des acteurs dans le champ social ou de la formation qui sont des médiateurs sans le savoir.

Cette frontière dessine en creux mais ne désigne pas pour autant ce qui caractérise, en positif, la médiation sociale. Son élément fondateur est la position de tiers: celle qui se situe en dehors de la relation duelle de deux protagonistes, le plus souvent en conflit, pour construire une configuration triangulaire susceptible de créer une dynamique qui va transformer la relation duelle elle-même. Cette position qui distingue la médiation pour l'inclusion sociale au sein de l'intervention sociale a été affirmée comme centrale au séminaire de Créteil qui a réuni 42 experts européens en Septembre 2000⁷. Ils ont convenu de la définition suivante:

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose. D'autres pratiques se sont développées, parfois sous le terme de médiation sociale, poursuivant ces mêmes objectifs, en recourant également à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Néanmoins, ces pratiques doivent être incluses dans la réflexion globale sur la médiation sociale.

Position de tiers, donc, comme référence, sans en faire un dogme : tiers entre les parties en conflit, mais tiers aussi entre les personnes, les populations et les institutions. Ce dernier positionnement n'est envisageable qu'à partir du moment où la légitimité de la médiation sociale n'est plus celle de l'intégration mais celle du "bien commun". En effet, dans ce cas, les institutions sociales deviennent comptables de ressources "communes" auxquelles la population "a droit". Elles ne sont plus seulement le cœur organisateur de la société salariale ayant vocation d'intégrer.

Cette position de tiers suppose, dans sa conception rigoureuse énoncée dans la définition plus haut, une position "impartiale". Elle fait débat.

⁷ *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*. Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne - Programme Oisin - Paris - Créteil, 21 - 22 - 23 septembre 2000 - Les éditions de la DIV. Récupéré à partir http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-francais_cle573239.pdf. Accédé 7 Février 2016.

Comment peut-on être impartiale quand les conflits sont les produits d'une relation dominants – dominés? Comment peut-elle l'être quand des objectifs attendus de l'intervention de médiateurs est aussi de développer la capacité des personnes et des populations à prendre en charge par eux-mêmes les conditions de leur propre existence sociale (y compris la gestion des différends), ce qu'on désigne par "*l'empowerment*" ou la "*capacitation*"? Autrement dit, les médiateurs pour l'inclusion sociale doivent-ils être des militants, des "activistes" dans sa version anglo-saxonne, ou se tenir à égale distance?

L'intervention d'un membre de la Croix Rouge portugaise a donné une illustration de cette position impartiale. Celle-ci provient directement de l'origine même de cette institution, née dans les conflits sanglants de l'Europe du début du 19^{ème} siècle et consolidée par la suite. C'est ainsi que la Croix Rouge a été la seule à être acceptée par l'état américain pour jouer le rôle d'interface auprès des prisonniers de Guantanamo. Cette neutralité conquise et forgée sur tous les fronts des guerres en a été la garantie. Nul doute que la médiation pour l'inclusion sociale dispose là d'un trésor d'expériences qu'elle aurait tort d'ignorer.

Acceptons pour le moment le débat sur cette impartialité. Des responsables de médiation évoquent, au lieu de l'impartialité - qui résonne comme une prise de distance insensible aux enjeux comme aux émotions des personnes en conflit - le terme de "pluri-partialité", qui laisse place à l'empathie nécessaire du médiateur sans nécessairement cautionner les points de vue. Le message implicite à la personne consiste à lui signifier que s'il a "toutes les bonnes raisons" de penser ou d'agir à sa façon (raisons tout à fait compréhensibles, comprises et même vécues émotionnellement par le médiateur), son protagoniste a tout autant que lui ses "bonnes raisons", de son point de vue et de la place où il se situe. Le tiers facilite ainsi l'ouverture à l'intercompréhension pour ouvrir le chemin au règlement du conflit par les protagonistes eux-mêmes.

Ce débat sur l'impartialité semble avoir déjà été présent en 2000 à Créteil: c'est ce qui se laisse deviner dans la définition plus haut: D'autres pratiques se sont développées (...) en recourant également à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Néanmoins, ces pratiques doivent être incluses dans la réflexion globale sur la médiation sociale.

Cette réflexion globale adossée à l'échange de pratiques conduit directement à la construction du cadre de cet échange: l'espace européen de la médiation sociale.

3. POUR LA CRÉATION D'UN ESPACE EUROPÉEN DE LA MÉDIATION SOCIALE

Le séminaire de Créteil constitue sans nul doute une pierre blanche dans la création de cet espace. En conclusion de ses travaux, il énonçait la recommandation suivante:

Les Etats et l'Union européenne doivent favoriser les échanges de pratiques, développer la formation, mettre en place les études, recherches et évaluations nécessaires, soutenir les expériences, particulièrement les plus innovantes, dans le respect des principes ci-dessus énoncés (Colloque Créteil, 2000).

Cette recommandation reste encore plus d'actualité.

De nombreux échanges européens ont déjà eu lieu. Citons le colloque européen qui s'est tenu au Collège de France à Paris le 26 et 27 juin 2000, sur l'exemple des "femmes-relais"⁸. Mais de nombreux autres projets ont permis à des médiateurs, en particulier dans le domaine interculturel, de se rencontrer. Ils faisaient souvent coexister échanges de pratiques et ouverture à des disciplines nouvelles par des intervenants universitaires qui ont disséminé la notion de médiation sociale: c'était une phase de diffusion et de "légitimation" de nouvelles pratiques de médiation sociale. Y participent également les "congrès mondiaux de la médiation", dont le 10^{ème} s'est tenu à Gènes du 22 au 27 septembre 2014⁹, à l'initiative de l'*Institute de Mediación de México* et à l'Université de *Sonora* (Mexique). Citons également la revue "*La trama. Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*", publiée en Argentine, mais qui déborde de la sphère latino-américaine pour publier des numéros spécifiques sur la médiation au Portugal (n° 41, mai 2014) et en Espagne (numéro 42, août 2014)¹⁰. Et enfin, il existe une tentative de construire un observatoire de la médiation: le projet *Medit*, développé dans le cadre d'Erasmus Mundus qui a pour objet de "constituer une banque de données "en ligne" pour l'évaluation des dispositifs de médiation"¹¹.

⁸ Cf. *Colloque européen. La médiation sociale et culturelle. L'exemple des femmes-relais, promotrices de l'intégration des migrants*. Mai 2001. Eds. Profession Banlieue (15, rue Catulienne, F93200 – Saint-Denis)

⁹ Cf. un compte-rendu sur le site ArleKin. Récupéré à partir http://www.arlekin-eu.fr/wakka.php?wiki=PageActualite/download&file=Congres_Genes__Italie_Septembre_2014.pdf

¹⁰ Récupéré à partir <http://www.revistalatrama.com.ar/> Contact : info@revistalatrama.com.ar

¹¹ Il est porté par le Groupe d'Etude Médiation (GEM) du Centre Max Weber (CNRS-Université Lyon II) et le Laboratoire Droits, Contrats et Territoires de la Faculté de Droit de l'université Lyon II en collaboration avec les universités du Luxembourg et de Murcie. Récupéré à partir <https://www.observatoiredesmediations.org/>

Ces initiatives mobilisent des réseaux différents, sans connexions entre eux. Les échanges de pratiques mettant en contact direct des médiateurs de terrain n'ont pas dépassé la durée de financement du projet.

Or, les enjeux actuels de la construction de l'Union Européenne obligent la médiation pour l'inclusion sociale à passer à un stade supérieur. Ces enjeux sont de deux types:

- Ceux liés à la pression migratoire: l'afflux massif de nouveaux migrants constitue, aux dires de certains hommes politiques, un des enjeux majeurs de la construction européenne. Or, la médiation interculturelle a accumulé une expérience significative qu'elle doit mettre à contribution pour relever le défi des nécessaires apprentissages réciproques entre populations d'accueil et nouveaux arrivants.
- Ceux liés à la radicalisation vers le terrorisme et l'extrémisme violent. Les événements successifs en Espagne (11 mars 2004), en Grande-Bretagne (7 juillet 2005) et en France (le 11, 13 janvier et le 13 novembre 2015) révèlent une menace qui met à mal les sociétés démocratiques européennes. Ici, encore, la médiation pour l'inclusion sociale dispose de compétences spécifiques, du fait de sa présence de proximité auprès des populations dont certains membres peuvent être tentés par une radicalisation vers une dérive terroriste. Son positionnement "neutre" et "impartial" favorise une disposition d'écoute qui est le préalable à tout travail de prévention¹².

Il y va donc de la responsabilité de la médiation pour l'inclusion sociale d'être à la hauteur de ces enjeux majeurs.

Les promototeurs d'ArleKin proposent ainsi de mettre cette première expérience du Tour d'Europe des médiateurs sociaux au service de la construction d'un espace européen de la médiation pour l'inclusion sociale à partir de 3 objectifs :

1. Consolider le tour d'Europe des Médiateurs pour l'Inclusion Sociale en le poursuivant au-delà de cette première expérience et en le généralisant à d'autres pays pour multiplier les échanges de pratiques sur la base des rencontres suscitées par l'accueil de médiateurs compagnons dans des organismes de médiation d'autres pays européens.

Il ne semble pas que son projet d'aboutir à un état des lieux comparatifs de dispositifs de médiation pour mieux en faire l'analyse ait abouti. Il recense, néanmoins, une liste de documents intéressants.

¹² Citons ici le réseau RAN (Radicalisation Awareness Network) présidé par la Commission européenne (http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/about-ran/index_en.htm) qui réunit les acteurs mobilisés sur cet objet. Son document de 2015 recense une liste d'actions conduites dans différents pays européens. Cf.: *RAN Collection Preventing Radicalisation to Terrorism and Violent Extremism. Approaches and practices.*

2. Créer un observatoire de la médiation pour l'inclusion sociale, dont le pilier sera la constitution d'une base de données des "chefs d'œuvre" que réalisent les "médiateurs compagnons" à l'issue de leur voyage. Ils constitueront une excellente vitrine des pratiques de médiation au niveau européen, à la disposition de l'ensemble des acteurs.
3. Cette banque de données sera complétée par toutes les informations propices au développement de la médiation, ainsi que des forums de débat.
4. Organiser des journées d'échanges de pratiques et de débat sur les deux enjeux majeurs cités plus haut, c'est-à-dire :
 - Le dialogue interculturel
 - La prévention de la radicalisation vers le terrorisme et l'extrémisme violent.

Cet espace européen de la médiation sociale, si le projet trouve les moyens de son développement, apportera ainsi une pierre indispensable à la population européenne et à la construction de cet ensemble politique européen dans la diversité de ses cultures.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris: Fayard.

Colloque Creteil (2000). Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne. *Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne - Programme Oisin - Paris - Créteil, 21-22-23 septembre 2000*. Les éditions de la DIV. Récupéré à partir http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-francais_cle573239.pdf.

Dubar, C. (1991). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris: Armand Colin.

Elias, N. (1983 [1996]). *Engagement et distanciation*. Paris: Fayard

Moisan, A. (2011). La médiation sociale comme contribution au "bien commun". *Education Permanente*, 189(4), 73-90.

Citation:

Moisan, A. (2016). Pour un espace de la médiation pour l'inclusion sociale en Europe. In A. Moisan; A. M. C. e Silva; C. Fortecœuf & N. Buelens (Eds.), *Le Tour d'Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l'expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation* (pp. 79-88). Braga: CECS.