



HAL
open science

La médiation sociale : une professionnalisation inachevée

Sophie Divay

► **To cite this version:**

Sophie Divay. La médiation sociale : une professionnalisation inachevée. Knowledge, Work & Society, 2005, 3 (2), pp.101-127. halshs-00267962

HAL Id: halshs-00267962

<https://shs.hal.science/halshs-00267962>

Submitted on 29 Mar 2008

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

La médiation sociale : une professionnalisation inachevée

Sophie Divay
Centre d'économie de la Sorbonne

Du point de vue de la sociologie des groupes professionnels, la médiation offre un champ d'investigation caractérisé par sa diversité et son dynamisme, à tel point qu'on a pu recenser une quarantaine d'intitulés d'emplois comprenant le terme de médiation (Duriez, 1994). On se limitera ici aux activités de la médiation sociale qui s'apparentent aux « métiers de la présence sociale » (Maurel, 2000), le plus souvent exercés dans l'espace public. Leur apparition participe des « mutations du travail social » (Chopart, 2000), domaine où les professions canoniques sont petit à petit concurrencées par une nébuleuse d'activités souvent liées à de nouveaux dispositifs de politiques publiques (Ion, Ravon, 2002).

La médiation sociale a précisément pris son essor grâce à la conjugaison de mesures gouvernementales émanant de la politique de l'emploi et de la ville. Fin 1997, le gouvernement français a en effet mis en place un vaste dispositif de lutte contre le chômage des jeunes¹. Ce programme visait la création de 350 000 contrats aidés d'une durée de cinq ans, désignés sous l'intitulé d'emplois jeunes. Parallèlement, la politique de la ville, qui a émergé dans les années 1980, a produit de nombreuses mesures en réponse au problème des quartiers dits « difficiles » ou « sensibles ». L'écoute est devenue un « mode d'intervention sur les désordres quotidiens causés par la précarité » (Fassin, 2004, p. 12) auquel s'est ajoutée une approche plus sécuritaire et répressive, ciblant plus particulièrement les jeunes des banlieues². Elle s'est concrétisée par la mise en place des contrats locaux de sécurité en 1997³, cadre dans lequel nombre d'emplois jeunes spécialisés dans la médiation sociale ont été développés.

Cet article sera consacré à la question de la professionnalisation de ces emplois de médiateurs sociaux, au moment où le dispositif emploi jeune arrive à terme. La notion de professionnalisation, entendue dans un sens différent de celui qu'elle revêt dans la sociologie des professions anglo-américaine, correspond ici, d'une part, à « la spécialisation d'un domaine qui passe par l'acquisition d'une qualification ou d'une compétence spécifique » (Dubar, 2003, p. 8) et, d'autre part, à la salarisation dans des emplois classiques des médiateurs jusqu'à présent embauchés dans le cadre de contrats atypiques et précaires, financés par les pouvoirs publics. La professionnalisation ne suppose donc pas l'accès au statut de *profession* (opposé à *occupation*), avec les particularités et privilèges qui le caractérisent, mais simplement un ensemble de dispositions et de stratégies visant à faire qu'un métier ou une activité nouvelle parvienne à la fois à la viabilité économique et à un niveau de reconnaissance institutionnelle et symbolique qui lui permet de prendre place dans la division du travail.

¹ Loi n° 97-940 du 16 octobre 1997.

² Ainsi, pour Eric Macé (1997-a), les médiateurs de la RATP ont un rôle de « conformation » des comportements des voyageurs, qui dépasse l'offre d'une écoute.

³ CLS : les contrats locaux de sécurité impliquent de nombreux partenaires locaux et institutionnels concernés par les questions de sécurité. Mis en place par la circulaire interministérielle du 28 octobre 1997, ces contrats sont élaborés conjointement par le préfet, le procureur de la République, le maire, l'inspecteur d'académie et, s'il y a lieu, le président du Conseil régional et celui du Conseil général.

L'étude de la médiation sociale et de sa professionnalisation s'appuiera tout d'abord sur différentes recherches menées ces dernières années sur des médiateurs embauchés en emploi jeune⁴, afin d'en dégager une synthèse des processus de professionnalisation mis en œuvre par ces agents. Comment ont-ils procédé pour obtenir une reconnaissance professionnelle vis-à-vis des membres de professions établies ? Ont-ils élaboré une rhétorique susceptible de légitimer leur activité ? Quelles compétences ont-ils fait valoir auprès de leur public et de leurs supérieurs hiérarchiques ?

Dans un second temps, l'analyse secondaire de données issues d'une enquête quantitative livrera des éléments sur le devenir de la médiation sociale, alors que les contrats emplois jeunes s'achèvent. Sur quels supports d'emploi les médiateurs exercent-ils aujourd'hui ? La précarité caractérise-t-elle toujours ce domaine d'activité ? Par ailleurs, on s'intéressera aux segments de la médiation sociale tels qu'ils apparaissent à travers les catégories d'activité présentées par les enquêteurs.

Enfin, d'autres indices du degré de professionnalisation de la médiation sociale seront recherchés du côté des acteurs institutionnels. Il s'agira de repérer les démarches qu'ils ont réalisées afin d'apporter une plus grande reconnaissance professionnelle aux médiateurs, notamment à travers une amélioration de leur qualification et une légitimation de leur travail.

1. Processus de professionnalisation mis en œuvre par les acteurs de terrain

L'application de la mesure emplois jeunes a largement contribué à développer les effectifs du secteur de la médiation sociale par la création d'emplois subventionnés, tels que les agents locaux de médiation sociale (ALMS) dont le nombre s'élevait à 7000 fin 2002. (DIV et CNFPT, 2004). La mise en place de ces « nouveaux emplois, nouveaux services » (tels que désignés dans les textes de loi) a suscité un vif intérêt chez les chercheurs en sciences sociales et donné lieu à la production de nombreuses études. Un tel succès s'explique par les demandes institutionnelles de suivi du dispositif qui représentait un enjeu politique et économique pour ses promoteurs. La synthèse de ces travaux est d'autant plus aisée et intéressante que les résultats s'avèrent très homogènes⁵ et qu'ils fournissent des éléments sur les stratégies de professionnalisation des médiateurs. Les observateurs ont en effet concentré leur attention sur les contenus de travail des médiateurs et sur les démarches qu'ils ont suivies pour les construire, et ce, en l'absence de prescriptions formelles de leur travail.

Les textes officiels n'apportent que de très vagues informations sur cet aspect. La loi sur les emplois jeunes précise uniquement le cadre formel de ce nouveau type de contrat aidé. La Charte d'objectifs sur les emplois locaux de médiation sociale (ALMS) signée en 1997 par Martine Aubry et Jean-Pierre Chevènement (respectivement ministre de l'Emploi et de la

⁴ Les données utilisées dans cet article proviennent de deux sources. D'une part, d'enquêtes que nous avons menées sur plusieurs sites de médiation sociale et dont la dernière est en cours (encadré 1). D'autre part, sur les résultats de recherches menées par des chercheurs en sciences sociales et dont les références des ouvrages et articles sont présentées en bibliographie.

⁵ Les enquêtes menées sur les agents de médiation rendent compte de définitions indigènes très consensuelles de la médiation sociale : elle vise à restaurer la cohésion sociale ou le lien social en combattant divers dysfonctionnements sociaux liés à une désagrégation des modes de sociabilité et à un manque de communication. Elle recouvre un règlement alternatif des désordres qui diffère des moyens traditionnels du travail social ou de la régulation policière et judiciaire. Les médiateurs traitent ainsi des actes d'incivilité ou de délinquance qui entravent la vie en collectivité, en rappelant par exemple des règles de savoir-vivre ou en évoquant les sanctions formelles encourues. Ils jouent également pour certains un rôle de tierce personne entre deux parties en conflit pour tenter de les réconcilier. Ces interventions se déploient spécifiquement dans les quartiers de banlieues défavorisées et sont en grande partie financées par des politiques publiques.

Solidarité et ministre de l'Intérieur) contient plus d'éléments, mais ne livre qu'une définition très large des attributions concrètes de ces agents. Le document se divise en trois parties. La première est consacrée aux missions des médiateurs, la seconde à leur recrutement et la dernière à leur encadrement, ainsi qu'à leurs relations avec les services de police. En effet, cette charte distingue, d'une part, les adjoints de sécurité (ADS), recrutés par la Police nationale et destinés à traiter des questions de sécurité, et, d'autre part, les ALMS qui devront apporter des réponses « au sentiment d'insécurité » exprimé par les citoyens. Les missions confiées aux agents de médiation relèvent en premier lieu de la prévention, la répression étant tout à fait en dehors de leur champ de compétence. Leur mode d'intervention passe par le dialogue, l'écoute et la mise en place d'animations pour les jeunes. Il leur revient également d'aider des personnes en difficulté, ainsi que de renouer des liens entre la population et les institutions. Enfin, ils doivent tenter de dissuader les auteurs de troubles de commettre, dans divers lieux publics, des incivilités ou des délits et rappeler les principes de vie en commun.

Dans un tel flou, comment les acteurs ont-ils procédé pour acquérir reconnaissance et légitimité professionnelles ? Des stratégies ont en fait été développées au moins à trois niveaux d'interaction : celui des médiateurs vis-à-vis de leur public, celui des encadrants auprès de leurs agents, des membres de professions voisines et de « clients » potentiels des services proposés et, enfin, celui des encadrants face aux financeurs et aux organismes de tutelle.

1.1. Les stratégies des médiateurs auprès de leurs « collègues » et de leur public

Les études consacrées aux médiateurs et nos propres observations⁶ révèlent que les employeurs ont privilégié des critères d'embauche non professionnels, faute de références préexistantes. Ils ont appliqué un principe de similarité entre les médiateurs et le public ciblé, principe qui sous-tendait déjà l'expérience des « Grands frères » ou d'autres dispositifs antérieurs.⁷ De tels critères ont favorisé un recrutement local, ethnicisé et, dans beaucoup de cas, sexué. Emmanuelle Lada (2002), s'intéressant aux médiateurs d'une entreprise publique de transport en commun, parle « d'hégémonie masculine » pour caractériser la composition des équipes qu'elle a étudiées en région parisienne. Ainsi, le portrait type du médiateur est celui d'un jeune homme, issu de quartiers défavorisés et de famille immigrée. Une telle proximité – fondée sur le partage d'un même habitus – était censée faciliter l'intervention du médiateur auprès des jeunes auteurs de troubles. Celui-ci a donc été amené à utiliser des compétences personnelles recouvrant un ensemble de ressources langagières, comportementales et cognitives.

⁶ Nous avons procédé à des enquêtes de terrain menées à partir de 2001 sur cinq sites de médiation situés pour le premier en région parisienne et pour les quatre autres en province. Caractéristiques des sites étudiés :

Sites	Employeurs	Effectifs
n° 1	Association en lien avec le Conseil général	20 agents, 14 garçons, 6 filles
n° 2	Association en lien avec une compagnie de transport	66 agents, 58 garçons, 8 filles
n° 3	Municipalité d'environ 15 000 habitants	9 médiateurs
n° 4	Centre communal d'action sociale	4 médiatrices
n° 5	Mairie, service prévention	8 médiateurs, 1 fille, 7 garçons

Ces enquêtes ont été complétées par des observations participantes et des entretiens dans différents milieux institutionnels : rencontres avec des responsables chargés de la création d'emplois de médiation ou de groupe de réflexion sur la question, participation au déroulement de différents groupes de travail, participation ou assistance à des colloques sur le thème de la médiation.

⁷ « C'est à la fin des années soixante-dix que l'association ATD Quart-Monde a initié le développement de cette fonction [médiateur du livre], avec l'idée originale de former des jeunes issus des "quartiers" à la médiation afin qu'ils travaillent dans leur propre environnement, au contact de publics proches. L'objectif était alors de restaurer le lien social en amenant un plus grand nombre de gens, provenant de milieux divers, à la lecture et à l'écriture. » (Simonin, 2002, p. 185).

Dépourvus de qualifications à faire valoir, les médiateurs ont dû lutter pour se faire une place auprès des professionnels établis et reconnus, tels que les travailleurs sociaux, chauffeurs de bus, gardiens d'immeuble ou encore contrôleurs des transports en commun. Ces derniers ont souvent rechigné à considérer ces jeunes comme des collègues, alors que certains d'entre eux étaient connus comme usagers des bus ou habitants de quartiers. La coprésence en situation professionnelle d'individus habituellement socialement séparés, voire opposés, a pu aller jusqu'à générer des réactions agressives de rejet, comme le montrent les propos d'un médiateur de la RATP : « Un machiniste m'a dit : "Pourquoi ça serait des racailles qui garderaient des racailles ? Mon fils est au chômage, il serait bien à ta place, il les ferait les 4900 balles !" » (Eric Macé, 1997-b, p. 495).

Souvent réduits à effectuer du « sale boulot » (Hughes, 1996) ou du « boulot en trop » (Cadet, 2005) dont des professionnels se déchargeaient sur eux, les agents de médiation se sont appropriés un ensemble de tâches plus ou moins valorisantes, mais grâce auxquelles ils ont tenté de se rendre indispensables. Ainsi, des chauffeurs de bus ont-ils, après une période de réticence, demandé à être accompagnés de médiateurs sur des lignes à risque. Ces arrangements ont progressivement laissé émerger une division sociale et morale du travail qui a procuré un début de légitimité aux médiateurs.

Par ailleurs, ces derniers se sont efforcés de convaincre les destinataires de l'utilité et de la spécificité de leurs services. Ils ont développé une rhétorique professionnelle (Paradeise, 1985) principalement fondée sur deux arguments. D'une part, celui d'une compréhension spontanée du public dont ils sont socialement et culturellement proches ; d'autre part, celui d'une disponibilité supérieure à celle des autres professionnels, tels que les travailleurs sociaux retranchés dans leurs bureaux (Barthélémy, 2004). Leur spécificité tient également à leur engagement plus militant que professionnel, qui justifie leur intervention : « C'est ma petite bagarre à moi ! Travailler auprès des gens avec qui j'ai grandi, c'est tout ce qui m'intéresse. C'est là qu'est la voie, essayer de mettre ma petite pierre à l'édifice, c'est tout ! » (Justin, site n° 2).

Des obstacles se sont toutefois dressés devant eux dans leur quête de reconnaissance. Tout d'abord, assurer une présence dans les lieux publics comporte fréquemment de longues périodes de veille pendant lesquelles ils donnent l'impression de ne « rien faire ». Tout l'art réside alors dans la mise en scène et dans le soin apporté à la « présentation de soi » (Goffman, 1974). Nonchalance et fausse désinvolture (Borzeix, Collard, 1999) bien dosées permettent d'afficher une attitude professionnelle, plutôt dissuasive que répressive, qui requiert une autosurveillance constante puisque les médiateurs sont sans cesse exposés aux regards d'autrui. Par ailleurs, l'étiquette « emploi jeune » n'est pas toujours facile à porter. (Chantrenne, 2004). Nombre de médiateurs souffrent de la faible valeur de ce statut souvent assimilé par certains de leurs interlocuteurs à un emploi occupationnel conçu pour lutter contre le chômage des jeunes : « Mais moi, j'ai envie de crier que c'est pas un emploi jeune ! J'aime pas le statut emploi jeune ! Emploi jeune, ça veut dire emploi fictif ! J'ai envie de dire, c'est pas ça ! Je suis pas emploi jeune ! Si je pouvais écrire : c'est pas un emploi jeune ! » (Isabelle, site n° 1). Le stigmate est renforcé par l'appartenance résidentielle aux banlieues défavorisées où les jeunes sont embauchés en tant que médiateurs. Ces opportunités d'emploi dans l'espace de vie quotidienne comportent le risque d'un enfermement stigmatisant dans un milieu social où « ceux qui sont dépourvus de capital sont tenus à distance, soit physiquement, soit symboliquement, des biens socialement les plus rares et condamnés à côtoyer les personnes ou les biens les plus indésirables et les moins rares. Le défaut de capital intensifie l'expérience de la finitude : il enchaîne à un lieu. » (Bourdieu, 1993, p. 165).

Mandat flou et absence de licence exclusive ont amené les médiateurs à construire des stratégies pour gagner en légitimité professionnelle, mais ils ont également été épaulés dans cette quête par leurs encadrants directs.

1.2. Le rôle des encadrants auprès des médiateurs et des professionnels

Plusieurs points communs définissent les encadrants. Ils ne sont tout d'abord pas à confondre avec les coordonnateurs de petites équipes. Ces postes de coordination représentent une promotion professionnelle pour les médiateurs à qui ils sont proposés – en général par l'encadrant – sans offrir une sortie du contrat emploi jeune. Les encadrants sont habituellement des salariés sous contrat à durée déterminée ou indéterminée et ne sont pas les employeurs des médiateurs. Ils partagent et organisent la vie quotidienne du site de médiation et sont en contact direct avec leurs agents. Leur emploi a pu être créé lors de la constitution des équipes ou bien être préexistant au dispositif. Des responsables de la police municipale d'une commune se sont ainsi vu confier l'encadrement de médiateurs rattachés à leur service sur décision du maire.

Ils jouent en premier lieu un rôle de socialisation professionnelle auprès des jeunes médiateurs, parfois sans expérience dans le monde du travail, ce qui conduit certains encadrants à se montrer quelque peu paternalistes. De manière générale, ils aident les médiateurs « à acquérir des comportements qui leur permettent de se faire identifier comme des interlocuteurs potentiels, professionnels et disponibles. » (Labruyère, Savoyant, Teissier, 2001). Il leur faut pour ce faire donner des garanties de professionnalisme aux professionnels établis et prioritairement apprendre aux médiateurs à adopter une distance par rapport à leurs interlocuteurs ou tout au moins à laisser voir, et même à mettre en scène, des interventions obéissant à cette norme qui implique une séparation entre la sphère du travail et du hors travail.

Il ne s'agit toutefois pas de bannir les pratiques profanes ou transgressives qui assurent l'efficacité des médiateurs. « Ces savoir-faire, qui sont parfois des secrets professionnels qui ne s'ébruient et ne s'échangent qu'entre pairs, constituent une base pour affirmer la spécificité de leur travail et se considérer comme des professionnels aptes à gérer des situations difficiles. » (Demazière, 2004, p. 19). Encadrants et médiateurs partagent donc des secrets ou savoirs coupables (Hughes, 1996) concernant leurs méthodes qui conduisent par exemple ces derniers à utiliser la religion comme référence morale dans le traitement de situations tendues. Sur le site n° 1, par exemple, une équipe dite spéciale, constituée de médiateurs musulmans croyants et pratiquants, est plus particulièrement chargée d'intervenir les lendemains d'incidents plus ou moins graves afin d'apaiser les tensions en évoquant le Coran et la parole des saints lors de longues discussions avec des jeunes des quartiers. Sur le site n° 5, les occasions ne sont pas rares de voir des médiateurs héberger chez eux pour une nuit ou plus des personnes en détresse sans solution d'accueil.

Par ailleurs, les encadrants doivent se positionner au sein d'un système d'acteurs (Haztfeld, Haztfeld, Ringart, 2002), y faire connaître et reconnaître leur équipe et progressivement s'intégrer dans un réseau de professionnels et d'organismes pour instaurer des coopérations. Cette démarche porte ses fruits lorsque, comme sur le site n° 5, l'encadrant parvient à être systématiquement invité à des réunions de travail institutionnelles où il est consulté et où les participants font appel à ses services ponctuellement ou de manière permanente. La mairie a d'ailleurs établi une convention avec plusieurs écoles de la ville qui définit les missions des médiateurs au sein même de ces établissements. Ils participent notamment à des actions de lutte contre l'absentéisme des élèves qui les amènent à entrer en contact avec les parents en se

rendant à leur domicile, démarches qu'aucun membre de l'équipe pédagogique ou administrative n'est prêt à mener.

1.3. Le rôle des encadrants auprès des financeurs ou des employeurs

Les financeurs attendent en quelque sorte un « retour sur l'investissement » réalisé, c'est-à-dire des preuves de l'efficacité, l'utilité et parfois la rentabilité des postes de médiateurs sociaux. Les encadrants ont de ce fait très vite tenté de rendre visibles les effets positifs de la médiation sociale en incitant les médiateurs à rédiger des comptes rendus d'activité réguliers et en quantifiant les résultats obtenus : diminution du nombre de voitures brûlées dans certains quartiers ou des dégradations matérielles dans les transports en commun, baisse du taux d'absentéisme des chauffeurs de bus, etc. Mais ces indicateurs laissent dans l'ombre des effets qualitatifs d'ordre relationnel qui apparaissent plus importants aux yeux des médiateurs. Il revient aux encadrants de concilier deux conceptions de la qualité du travail de médiation, l'une relevant d'une logique du service public et l'autre d'une logique gestionnaire.

La reconnaissance de l'utilité des médiateurs passe également par une valorisation de leurs modes d'intervention et, de ce fait, par un travail sur les représentations des financeurs qui ont parfois des *a priori* sur les jeunes hommes de banlieue. Les encadrants sont ainsi très attentifs à l'image que les médiateurs donnent d'eux-mêmes et tentent de canaliser les comportements professionnellement inadaptés.

Valoriser le travail des médiateurs et les médiateurs eux-mêmes ne signifie pas qu'il faille mettre en avant les méthodes les plus efficaces puisqu'elles correspondent pour une bonne part à des pratiques transgressives, c'est-à-dire jugées déviantes par les professionnels. Les financeurs ne les ignorent pas, mais préfèrent fermer les yeux sur leur existence. Ils veulent en quelque sorte en conserver les bénéfices, sans en assumer la responsabilité qui incombe de fait à l'encadrant. Celui du site n° 5 dit être en contact régulier avec l' élu de la mairie en charge de la sécurité et le tenir au courant des interventions de son équipe de médiateurs, mais un accord informel sous-tend leur coopération : « Il m'accorde une grande confiance, j'ai une grande marge de manœuvre, on utilise nos méthodes, mais il ne veut pas le savoir. Le jour où il y aura un problème, je serai tout seul, il n'y aura personne derrière moi ! » (encadrant site n° 5).

Comme on vient de la voir, la synthèse des résultats d'enquêtes qualitatives portant sur les interactions entre groupes d'acteurs du secteur de la médiation sociale, développée dans le cadre des emplois jeunes, livre la description de processus de professionnalisation dont l'enjeu principal réside dans la légitimation de pratiques et compétences qui relèvent d'un registre du familial ou d'un monde domestique (Boltanski, Thévenot, 1991). Entrent toutefois en ligne de compte d'autres facteurs, tels que la nature des statuts d'emploi proposés aux médiateurs qui a sans conteste des incidences sur la reconnaissance qui leur est accordée.

2. Indices quantitatifs de la professionnalisation des médiateurs sociaux

La description quantitative des agents de médiation semble avoir longtemps posé problème, tant la catégorie de médiation sociale apparaissait insaisissable, au point que le Forum Français pour la Sécurité Urbaine (FFSU) a connu en 1998 des difficultés à dénombrer des médiateurs pourtant porteurs d'un titre d'emploi institué et embauchés dans un cadre légal précis : « L'étude réalisée a montré qu'il n'existait pas de recensement fiable des Agents Locaux de Médiation Sociale. En effet, les critères d'attribution de ce titre sont laissés dans une large mesure à l'appréciation des préfetures. Le dispositif emplois-jeunes a permis de

créer de nombreux emplois dits « de proximité », notamment dans le domaine de la médiation. Cependant, ceux-ci ne sont pas nécessairement identifiés en tant qu'ALMS. » (FFSU, 1999, p. 46).

Il a fallu attendre juin 2005, et les résultats d'une enquête menée par l'IFOP (voir encadré), pour disposer de chiffres détaillés sur la médiation sociale qui n'est plus abordée par l'entrée « contrat de travail », mais en tant que domaine professionnel à part entière. Cet élargissement de la focale traduit peut-être la structuration d'un groupe professionnel dont les segments peuvent être repérés grâce aux catégories d'emplois présentées par les enquêteurs. Les prudentes réserves de ces derniers montrent toutefois que les contours de la médiation sociale demeurent flous : « Si l'échantillon interrogé est à la fois important et représentatif, il faut toutefois garder à l'esprit que l'enquête ne reflète qu'un état des lieux sur l'univers des structures ayant participé à l'enquête sans qu'il soit possible d'évaluer exactement le nombre total d'emplois concernés par ce champ. » (IFOP, 2005, p. 2)

Encadré méthodologique

Présentation de l'enquête IFOP sur les emplois de médiation sociale

L'enquête réalisée par l'IFOP sur les emplois de médiation sociale a été commanditée par la Délégation Interministérielle à la Ville. Elle a été menée par questionnaires entre 19 janvier et 25 avril 2005, auprès de 804 structures employant des médiateurs sociaux.

Les questionnaires ont été adressés par l'intermédiaire des préfetures, des maires présidents de conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) et des coordonnateurs de CLSPD-CLS et également relayé par certains réseaux concernés telle que l'Union sociale de l'habitat.

Les résultats de l'enquête sont présentés dans le « dossier du participant » qui a été distribué lors du colloque « La médiation sociale, une démarche d'écoute et de prévention au service de la cohésion sociale », organisé par la DIV et le CNFPT à Paris le 15 juin 2005.

2.1. Caractéristiques des employeurs de médiateurs sociaux

Sur les 804 employeurs interrogés, 486 sont des associations et 215 des villes. Ces deux sortes de structures représentent ainsi près de 90 % des employeurs des médiateurs sociaux. Le tableau n° 1 montre que les effectifs des salariés se répartissent dans les différents organismes proportionnellement au nombre de ceux-ci : ainsi, si les associations représentent 61 % des employeurs, elles comprennent 61 % du nombre total des médiateurs ; le résultat est similaire pour les villes qui constituent 27 % des employeurs, avec 27 % des médiateurs de l'échantillon.

D'après les auteurs de l'étude, la sur-représentation des associations est due à leur dynamisme. En effet, parmi les structures qui ont été créées dans les années les plus récentes,

la part des associations est assez largement majoritaire et semble plutôt liée au dispositif adultes-relais⁸. Parmi les services créés en 2004-2005, on trouve en effet 31% de villes et 58% d'associations. Par ailleurs, les villes sont plus nombreuses en proportion que les associations à déclarer une diminution du nombre de médiateurs (29 % contre 5 %), sans doute du fait de la sortie du dispositif emplois-jeunes. Les associations déclarent davantage que les villes avoir constaté une stagnation (61 % contre 46 %) ou une augmentation (33 % contre 25 %) du nombre de médiateurs employés, là encore du fait du programme adultes-relais.

Tableau 1 : Nombre d'emplois de médiateurs selon les différentes structures

	Total (emplois de médiateurs)	Nombre d'employeurs
Ensemble	5540 100 %	804 100 %
Ville	1500 27 %	215 27 %
Association	3300 60 %	486 60 %
Régie ou société de transport	230 4 %	18 2 %
Office ou SA HLM	220 4 %	44 6 %
Autre	290 5 %	41 5 %

Source : Enquête IFOP, 2005

2.2. Une segmentation se dessine

Souvent qualifiée de catégorie fourre-tout, la notion de médiation sociale a tout d'abord été instable. Dans un ouvrage sur la médiation édité pour la première fois en 1995, l'auteur apporte les précisions terminologiques suivantes : « Il est bien difficile de trouver un terme assez général pour caractériser les exemples de médiation dont il va être question. Sans être irréprochable le terme de médiation civique offre certains avantages puisqu'il informe à la fois sur le cadre de cette médiation (la cité) et sur le moteur civique qui l'engendre. La volonté de "faire quelque chose", de sortir de la passivité et de restaurer le lien social, est à l'origine de cette forme de médiation, parfois aussi appelée médiation citoyenne. Il faut le préférer au terme de médiation sociale qui pourrait tout englober (...), et qui de plus peut entraîner une confusion avec un autre secteur de la médiation, celui des conflits au travail. » (Guillaume-Hoffnung, 2000, p. 20).

Si l'idée de « restaurer le lien social » est toujours en vigueur aujourd'hui, les termes de médiation civique ou citoyenne n'ont pas connu le même succès et ont été supplantés par celui de médiation sociale. On peut aller plus loin aujourd'hui et, d'après l'enquête IFOP,

⁸ Le programme de création de 10 000 postes d'adultes-relais sur les sites de la politique de la ville a été lancé en avril 2000. Il leur incombe de « prévenir et aider à la résolution des petits conflits de la vie quotidienne par la médiation et le dialogue » (Circulaire DIV/DPT-IEDE n° 2000-231 du 26 avril 2000 relative à la mise en œuvre du dispositif des adultes-relais dans le cadre de la politique de la ville).

distinguer quatre grandes fonctions propres au domaine de la médiation sociale (tableau 2) : médiateur social et culturel, agent de prévention et de médiation, agent d'ambiance et de médiation dans les transports, correspondants de nuit. Cette catégorisation est encore imprécise dans le sens où la rubrique « autre » correspond à 29 % des cas. De plus, elle recouvre des activités larges en rapport avec l'école, le logement, la santé ou la famille.

Ces types d'emplois ne se répartissent pas de façon aléatoire selon les différents types d'employeurs. Les associations emploient majoritairement des médiateurs sociaux et culturels (65 %) et les villes des agents de prévention et de médiation (69 %). La distribution des types d'emplois selon les employeurs est entre autres liée à une division sexuée du travail des médiateurs.

Tableau 2 : Les principaux types d'emplois de médiateurs dans les différentes structures

	MSC	APM	CDE	ADA MT	CN	Autres
Ensemble	53 % *	40 %	11 %	7 %	6 %	29 %
Ville	40 %	69 %	11 %	4 %	5 %	18 %
Association	65 %	28 %	11 %	5 %	5 %	30 %
Régie ou société de transport	-	11 %	6 %	89 %	-	6 %
Office ou SA HLM	20 %	46 %	15 %	-	15 %	34 %
Autre	35 %	40 %	8 %	15 %	10 %	30 %

* total > 100, les individus ayant pu donner plusieurs réponses

Source : Enquête IFOP, 2005

Légende :

MSC : médiateur social et culturel

APM : agent de prévention et de médiation

CDE : coordonnateur d'équipes

ADAMT : agent d'ambiance et de médiation dans les transports

CN : correspondant de nuit

2.3. Une division sexuée du travail des médiateurs

Associations et villes se distinguent non seulement du point de vue des types d'emplois privilégiés, mais également selon la part des hommes et des femmes embauchés. Les associations comptent 64% de femmes et les villes 57 % d'hommes. Cette différence n'est pas liée au type d'employeur, mais au type d'activité développée. Ainsi, les fonctions exercées dans les lieux publics ouverts (sorties d'école, rues, gare, etc.) ou fermés (bus, métro, train,

etc.) recouvrent des tâches traditionnellement masculines⁹. Les correspondants de nuit (76% d'hommes), les agents d'ambiance et de médiation dans les transports (69% d'hommes) et les agents de prévention (57 % d'hommes) sont majoritairement des hommes. *A contrario*, les fonctions exercées en institution sont plus traditionnellement féminines. Les médiateurs sociaux et culturels sont de ce fait à 64 % des femmes.

2.4. Des types de contrat de travail favorables à la professionnalisation ?

Si l'émergence de segments peut être interprétée comme une avancée dans la professionnalisation de la médiation sociale, les signes sont moins concluants du côté des types de contrats de travail proposés aux médiateurs. En effet, seuls 22 % d'entre eux sont en emplois stables (12% en CDI et 10 % sont fonctionnaires territoriaux). Les précaires sont pour 65% d'entre eux soit en contrat emploi jeune, soit en contrat adultes-relais, et les 13 % restant sont soit en contrats aidés divers ou en emploi de courte durée. (tableau 3).

Plus inquiétant, on constate que les emplois stables ne sont pas offerts par les structures les plus représentées parmi les employeurs des médiateurs. Les CDI sont surtout proposés par les régies et société de transport (45%) et les offices HLM (28 %), alors que ces organismes constituent respectivement 2 et 6 % des employeurs (cf. tableau 1). Les chiffres concernant les emplois territoriaux sont moins pessimistes puisque la plus grande partie de ces emplois (32%) sont occupés par des médiateurs des villes, sachant qu'elles représentent 27% des employeurs dans la médiation sociale.

La pérennisation de ces emplois se jouera donc essentiellement dans la suite qui sera donnée aux emplois précaires les plus nombreux, c'est-à-dire les emplois jeunes et contrats adultes-relais. Les auteurs de l'enquête rapportent toutefois un constat intéressant : « Le devenir des médiateurs employés comme emplois-jeunes constitue une question importante. L'enquête montre que les médiateurs qui étaient employés comme emplois-jeunes ont été dans une majorité relative intégrés dans un emploi de droit commun (CDD, CDI, fonctionnaires) de la même structure employeur sur des fonctions équivalentes dans un emploi de médiateur : 33% de ces structures constatent cette intégration. (...) Au total, on constate que dans 51 % des cas, les emplois-jeunes ont été intégrés dans un emploi de droit commun de la structure de départ selon des postes et des statuts différents (dans les deux-tiers des situations en conservant les mêmes fonctions de médiation). » (IFOP, 2005, p. 10).

⁹ Les situations traitées majoritairement par les médiateurs sociaux culturels sont les suivantes : « difficultés d'accès aux services publics », « détresses psychologiques », « conflits par rapport à l'institution scolaire ». Quant aux trois autres types de médiateurs, ils traitent en priorité des situations de « conflits d'usage des services publics et de voisinage », des « conflits dans les transports en commun » et des « dégradations ».

Tableau 3 : Statut des médiateurs selon les employeurs

	Ensemble %	Ville %	Association %	Régie et société de transport %	Office HLM	Autres
Total effectif %	5540 100%	1500 27%	3300 60%	220 4%	230 4%	290 5%
EJ	26 %	31 %	25 %	28 %	16 %	34 %
Adultes relais	39 %	20 %	51 %	11 %	21 %	33 %
CES	2 %	-	2 %	-	-	2 %
CEC	3 %	2 %	3 %	-	2 %	2 %
CIVIS	1 %	-	1 %	-	-	-
CDD	4 %	6 %	2 %	7 %	11 %	5 %
CDI	12 %	3 %	13 %	45 %	28 %	10 %
Fonctionnaires territoriaux	10 %	32 %	-	-	21 %	10 %
Vacataires	1 %	3 %	1 %	-	-	-
Autres	2 %	3 %	2 %	9 %	1 %	4 %
total	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête IFOP, 2005

L'enquête IFOP est instructive à plus d'un titre. Elle révèle tout d'abord que le milieu de la médiation sociale est composé de segments qui se différencient désormais grâce à des titres d'emploi stabilisés et utilisés, entre autres par les employeurs, pour désigner des fonctions de mieux en mieux définies. Ces définitions prennent notamment en compte le lieu d'exercice du médiateur (espace public ou milieu institutionnel), les horaires de travail (jour ou nuit), le champ d'intervention (restauration du lien social, lutte contre l'exclusion ou prévention de la violence et de la délinquance). Ces découpages semblent avoir justifié une division sexuée du travail, réservant plutôt aux femmes les tâches en institution, de jour et axées sur le lien social et plutôt aux hommes les interventions extérieures de jour ou de nuit visant à prévenir les actes de violence. Les conditions d'emploi dans la médiation sociale demeurent majoritairement fondées sur des contrats aidés. Toutefois, l'embauche de médiateurs en contrats classiques et stables s'avère être une voie de sortie possible des situations précaires. Tout dépendra des options qui seront privilégiées par les employeurs. Certains sont sans doute prêts à investir les moyens nécessaires pour pérenniser les emplois de médiation. D'autres, comme la mairie de Paris, choisissent des solutions qui vont à contre-courant d'un processus de professionnalisation éventuel de la médiation en faisant appel à des « bénévoles rétribués » : « La suppression, par l'Etat, du dispositif des emplois-jeunes oblige la ville de Paris à revoir son dispositif de surveillance de sorties d'école. Des retraités, des mères de

famille et des étudiants devraient d'ici à 2007, assurer la surveillance des 250 "points école sécurisés" de la capitale. Ils remplaceront progressivement les 500 agents locaux de médiation sociale (ALMS) recrutés par la ville en 2001, avec le statut d'emplois-jeunes. » (Garin, 2005, p. 11). Dans l'article du Monde, dont cet extrait est tiré, la journaliste annonce que 80 personnes devraient être embauchées d'ici à la fin 2005 et qu'elles percevront 300 euros net par mois pour huit à douze heures de service par semaine. Dans ce cas, la médiation est réduite à une activité d'appoint, exercée à temps très partiel et procure plus un dédommagement qu'une rémunération.

Cette enquête contient un autre enseignement. Etant, à notre connaissance, la première étude quantitative entièrement consacrée à la médiation sociale – et non aux emplois-jeunes de la médiation sociale par exemple – elle contribue en quelque sorte à co-construire et rendre visible ce domaine. Mais ces résultats n'ont pas été établis « spontanément » ; leur production répond à une commande institutionnelle de la DIV (Délégation interministérielle à la ville). Le chapitre suivant sera consacré aux acteurs qui tels que la DIV jouent un rôle important dans l'histoire de la médiation sociale.

3. Acteurs extérieurs à la médiation sociale, partie prenante dans la professionnalisation de ce domaine

La médiation se construit progressivement sous l'effet d'interventions croisées, combinées ou séparées, de plusieurs catégories d'acteurs impliqués à des degrés divers et de manière plus ou moins permanente. Leurs contributions sont de nature variée et se concrétisent par des écrits, l'organisation de colloques, la tenue de groupes de travail ou encore la création de formations diplômantes.

3.1. Les experts de la médiation

Les producteurs d'écrits sur la médiation sociale se présentent comme des experts, et à ce titre s'autorisent à définir et à situer ce domaine par rapport aux autres sortes de médiation. Relativement peu nombreux, ils ne partagent pas tous le même point de vue et cherchent pour certains à faire école. Quelques-uns ont, pour ce faire, ouvert des centres de formation ou créé des associations.

Leur une vision du monde s'avère assez sombre. D'après ces auteurs, nos sociétés modernes sont minées par des dysfonctionnements dus à la rupture du lien social qui génère individualisme et solitude. Les médiateurs « naturels » d'autrefois qui, comme les prêtres, les instituteurs ou les anciens de la communauté, assuraient un rôle de conciliateur ou d'arbitre ont aujourd'hui disparu. Il faut donc les remplacer par des intervenants spécifiquement chargés de médiation, des tiers neutres à qui il incombe de renouer les liens ou de réconcilier les parties en conflit. Leur intervention est jugée particulièrement nécessaire dans les quartiers défavorisés où les tensions et violences sont plus répandues qu'ailleurs.

Si les experts insistent sur la dégradation du tissu social, ils restent relativement muets sur les causes socio-économiques à l'origine de cette situation. Le débat central porte sur un autre point. Il s'agit en effet de savoir si les médiateurs doivent être des professionnels. Pour certains experts, il serait regrettable d'accentuer le phénomène de marchandisation des relations sociales. (Bonafé-Schmidt, 2002). D'autres sont favorables à la professionnalisation des médiateurs, mais s'interrogent sur la possibilité de faire carrière dans un tel domaine où un effet d'usure peut se faire ressentir rapidement (Petitclerc, 2002). Finalement, ces auteurs

contribuent davantage à tracer des frontières entre les spécialités de la médiation, qu'à vraiment défendre une professionnalisation de la médiation sociale.

3.2. Les acteurs institutionnels

Un plus grand engagement s'observe du côté des acteurs institutionnels. Certains sont en effet pleinement convaincus de l'utilité de la médiation sociale et militent pour sa professionnalisation. Ils se retrouvent notamment dans le cadre d'instances de réflexion consultatives où ils représentent leur institution d'attache. De par leurs fonctions administratives et politiques, ils sont mandatés ou invités à participer à des groupes de travail dont les rapports sont utilisés comme des éléments d'aide à la décision, entre autres par les cabinets de certains ministères.

La délégation interministérielle à la ville (DIV) s'est beaucoup engagée sur les questions de professionnalisation de la médiation sociale et a publié plusieurs ouvrages sur ce thème ou organisé des colloques. Chargée de l'application de la politique de la ville, la DIV est particulièrement concernée par les difficultés propres aux banlieues et la médiation sociale apparaît, de ce fait, comme un mode d'intervention efficace. Cette institution n'a toutefois pas agi seule et a combiné ses actions à celles d'autres acteurs dont il est assez difficile, comme en témoigne Mme Brévan, déléguée interministérielle à la ville, « de faire un édifice avec l'ensemble ». Elle cite en premier lieu ses collaborateurs de la DIV, Eric Lenoir et Michel Didier, très désireux de faire reconnaître la médiation sociale et qui ont pour ce faire fortement activé leur réseau relationnel. La DIV a très rapidement établi un partenariat avec le CNFPT¹⁰, très intéressé par cette fonction. Les collectivités locales se sont elles aussi tournées vers la DIV afin de la questionner sur le devenir de leurs médiateurs en emplois jeunes. L'AFPA¹¹ a par ailleurs également joué un rôle important en mettant en place une formation, en réponse aux sollicitations des municipalités soucieuses de professionnaliser leurs médiateurs.

CNFPT et DIV ont récemment uni leurs efforts et organisé un colloque en juin 2005 sur la médiation sociale. Cette manifestation a réuni des employeurs de médiateurs qui ont tous affirmé leur intérêt pour la médiation sociale et leur volonté d'embaucher les salariés dont le contrat emploi jeune arrive à terme. A ce propos, le président du CNFPT a, à cette occasion, clairement affirmé sa volonté de voir créer une filière « médiation sociale » dans les grilles des emplois des collectivités territoriales, afin de faciliter l'embauche définitive de nombreux médiateurs en fin de contrat aidé.

Ces actions institutionnelles fédératrices ont été soutenues par la création de diplômes qui a permis d'apporter une qualification aux médiateurs et de formaliser les conditions d'accès aux postes de médiation sociale.

3.3. Les offreurs de formation

La création de diplômes répond notamment aux demandes d'employeurs soucieux, d'une part d'offrir une formation à leurs salariés en contrat emploi jeune afin de satisfaire « l'effort de formation » que la loi de 1997 leur impose et, d'autre part, de contribuer à professionnaliser la médiation, notamment s'ils ont le projet de pérenniser leur service de médiation.

¹⁰ CNFPT : Centre national de la fonction publique.

¹¹ AFPA : Association pour la formation professionnelle des adultes.

On dénombre au rang des offreurs de formation, l'AFPA, qui délivre un CCP¹² « Agent de Médiation Information, Services » de niveau V, ou encore le CNAM¹³, qui a créé un certificat « Les pratiques de la médiation » ouvert aux personnes de niveau bac + 2. De nombreuses universités ont également conçu des DEUST¹⁴ ou des DU¹⁵ axés explicitement sur la médiation sociale. Enfin, le ministère de l'Éducation nationale a créé, en mai 2005, le baccalauréat professionnel spécialité « services de proximité et vie locale », notamment accessible aux titulaires d'un CAP « agent de prévention et de médiation ».

On notera que si dans l'intitulé du CAP, l'adjectif « social » est éludé pour qualifier la médiation, dans celui du baccalauréat, c'est toute l'expression « médiation sociale » qui est absente. Pourtant, les « activités spécifiques »¹⁶ qu'un titulaire de ce baccalauréat est destiné à exercer sont très proches de celles décrites en 1997 dans la charte d'objectifs qui concernait les ALMS. Les concepteurs de ces diplômes hésitent sans doute à adopter le titre de médiation sociale, sachant que les sortants diplômés de ces cursus n'ont pas de débouchés professionnels clairement identifiés dans ce domaine en émergence.

4. Conclusion

L'ensemble des éléments disponibles ne donne qu'un aperçu imparfait sur le domaine de la médiation sociale. Toutes ces manifestations, discours, pratiques sont produits parfois de concert, mais aussi souvent indépendamment les uns des autres ; ils se croisent, se recoupent, se contredisent ou se répètent. Ils sont pour certains à l'origine d'avancées dans la professionnalisation de la médiation sociale, et pour d'autres sans effet majeur. L'ensemble de ces points de vue, positions affirmées et définitions constituent un « agencement symbolique de mobilisations professionnelles » ou « des systèmes de représentation et de croyances » (Demailly, 2004) non articulés.

Il est encore trop tôt pour être en mesure de dire si la médiation sociale constitue ou non un groupe professionnel. On ne peut que constater que ce domaine est toujours en activité et que la question de sa continuation est clairement posée par des acteurs prêts à investir des moyens pour atteindre cet objectif. Il nous reste donc à suivre avec attention le devenir des actions en cours, notamment celles des employeurs de médiateurs qui déclarent désormais que la médiation sociale est indispensable au bon fonctionnement des organismes ou espaces publics dont ils sont responsables. Les intérêts politiques entrent également en ligne de compte. La médiation sociale s'inscrit dans une optique préventive et non répressive des actes qui perturbent l'ordre social. Cette forme d'intervention ne résout certes pas les causes des problèmes, mais se présente comme un mode de régulation plus axé sur la négociation que sur la sanction. Tout dépendra donc du type de contrôle social que les décideurs choisiront de privilégier.

Bibliographie

Abedellaoui, S., Akin, S., Divay, S., Gadea, C., Germain, R., Gonac'h, J., Maubant, P. and Personnaz, B. (2003) *Emplois jeunes et médiation sociale. Etude interdisciplinaire des*

¹² CCP : Certificat de compétences professionnelles.

¹³ CNAM : Conservatoire national des arts et métiers.

¹⁴ DEUST : Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques.

¹⁵ DU : Diplôme universitaire.

¹⁶ cf. Note de l'Inspection générale de l'éducation nationale, juin 2005, sur la présentation générale du baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale.

pratiques professionnelles et des représentations. Rapport final pour le Conseil régional de Haute-Normandie, mars.

Arpaillage, C., Darlon, C., Montané, M.-A. (2003) 'Des activités de l'entre-deux : pratiques de médiation sociale dans les communes', Communication au Colloque international « Médiation(s) et politique(s) », CERVL, Sciences po Bordeaux, 15-17 octobre.

Barthélémy, F. (2004) 'Dynamiques de construction d'une légitimité professionnelle. Femmes-relais et médiateurs sociaux', Communication à la « Conférence intermédiaire du Comité de Recherche 52, Sociologie des groupes professionnels, de l'Association Internationale de Sociologie », Paris, Université Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines, septembre.

Ben Mrad, F. (2002) *Sociologie des pratiques de médiation*. Paris: l'Harmattan.

Beugin-Mialou, C. and Bacci, P. (2000) 'Médiateur social, un métier qui se cherche', *Education permanente (supplément)*.

Boltanski, L. and Thévenot, L. (1991) *De la justification. Les économies de la grandeur*. Paris: Gallimard.

Bonafé Schmitt, J.-P. (2002) 'La médiation sociale et pénale', in J.-P. Bonafé Schmitt, J. Dahan, J. Salzer, M. Souquet and J.-P. Vouche (eds.) *Les médiations, la médiation*. Paris: Erès.

Bondu, D. (2000) *Nouvelles pratiques de médiation sociale. Jeunes en difficulté et travailleurs sociaux*. Paris: ESF.

Borzeix, A. and Collard, D. (1999) 'La « gestion » des gares de banlieue est-elle une compétence ?', *Education permanente* 141.

Bourdieu, P. (1993) *La misère du monde*. Paris: Seuil.

Brévan, C. and Picard, P. (2001) *Ville. Une nouvelle ambition pour les métiers*. Paris: La Documentation Française.

Cadet, J.-P. (2005) 'Emploi-jeune de l'Education nationale. Une condition d'emploi riche d'enseignements', *Travail et emploi* 101, janvier-mars.

Chantrenne, N. and Moreau, E. (2004) *Les emplois-jeunes dans la médiation sociale : une manne sous-exploitée ?*. Mémoire du Corps des Mines, Paris, septembre.

Chopart, J.-N. (2000) *Les mutations du travail social*. Paris: Dunod.

Collard, D. (2002) *La médiation : une compétence ingérable ? Le cas des emplois-jeunes de la SNCF*. Thèse de troisième cycle, Ecole polytechnique, 28 novembre.

Demailly, L. (2004) 'Une spécificité de l'approche sociologique française des groupes professionnels : une sociologie non clivée', *Knowledge, Work & Society* 2 (2): 107-128.

Demazière, D. (2004) 'Médiation et médiateurs sociaux : entre nomination et professionnalisation', *Formation Emploi* 86: 11-23.

Demazière, D., Gadrey, N., Neyrat, F., Pélage, A., Roquet, P. and Verley, E. (2002) 'La médiation sociale est-elle une activité professionnelle ?', in F. Bouygard and D. Gélot (eds.) *Nouveaux services – emplois jeunes : regard à mi-parcours*. Paris: La Documentation française.

DIV and CNFPT (2004) *La médiation sociale. Une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique*. Paris: Repères.

Divay, S. (2003) 'Quand la jeunesse devient une compétence', *Terrain* 40: 151-162, mars.

Divay, S. (2004) 'Quand les compétences ethnicisées facilitent l'insertion professionnelle', *Hommes & migrations* 1249: 87-96, mai-juin.

Divay, S. and Gadea, C. (2004) 'Professionalism based on Citizenship and Ethnicity : the Case of Social Mediators', *European Sociological Association symposium, "Professions, Social Inclusion and Citizenship"*, University of Lincoln, 15-17, avril.

Dorbane, A. O. (1999) *Emplois-jeunes partagés. Partenaires pour la ville*. Paris: IPRAUS.

- Dubar, C. (2003) 'La professionnalisation, objectif annoncé du programme « Nouveaux services, nouveaux emplois ». Remarques terminologiques', in S. Divay (ed.) *Regards croisés sur les emplois jeunes*. Documents 173, Série Séminaires, Céreq.
- Duriez, P. (1997) *Les médiations en France : vers un état des lieux*. Bordeaux/Paris: CLCJ/INJEP.
- EFFECT IF (1999) *Professionnalisation des activités développées dans le cadre du programme Nouveaux services – emploi-jeunes en Ile de France. Etude sur les emplois de médiation*. Rapport final, Paris, septembre.
- Fassin, D. (2004) *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*. Paris: La Découverte.
- Forum Français pour la Sécurité Urbaine (1999) *Profils, missions et perspectives des agents locaux de médiation sociale. Les ALMS, sur le profil du rasoir*. Paris: FFSU.
- Garin, C. (2005) 'Des « bénévoles rétribués » pour les sorties d'école, à Paris', in *Le Monde*, 9 février.
- Goffman, E. (1974) *La mise en scène de la vie quotidienne. La présentation de soi*. Paris: Minuit.
- Guillaume-Hoffnung, M. (1995) *La médiation*. Paris: PUF, « Que sais-je ? ».
- Hartzfeld, M., Hartzfeld, H. and Ringart, N. (2002) 'Les emplois jeunes en médiation sociale, perturbateurs des systèmes d'acteurs, ?', in F. Bouygard and D. Gélot (eds.) *Nouveaux services – emplois jeunes : regard à mi-parcours*. Paris: La Documentation française.
- Heurgon, E. (2001) *Agents d'urbanité publique ? De nouveaux partenaires pour la ville ?*. Paris: Editions de l'Aube.
- Higelé, P. and Lhotel, H., eds. (2001) *Les médiations sociales dans le programme nouveaux services – nouveaux emplois : dynamiques d'activités, perspectives de professionnalisation et de pérennisation (étude sur un échantillon)*. Rapport final pour la DARES.
- Hughes, E. C. (1996) *Le regard sociologique. Essais choisis*. Paris: Editions de l'EHESS.
- IFOP (2005) 'Enquête sur les emplois de médiation sociale', in DIV (ed.) *La médiation sociale, une démarche d'écoute et de prévention au service de la cohésion sociale*. Paris: DIV.
- Ion, J. and Ravon, B. (2002) *Les travailleurs sociaux*, Paris: La Découverte.
- Labruyère, C., Teissier, J. and Savoyant, A. (2001) 'Emplois partagés de gestion urbaine : un dispositif innovant, des métiers en construction', in E. Heurgon (ed.) *Agents d'urbanité publique ? De nouveaux partenaires pour la ville*. Paris: Edition de l'Aube.
- Labruyère, C., Teissier, J., Savoyant, A. and Mandon, N. (2000) *Encadrant de proximité et agent de prévention et d'information : deux emplois/métiers développés dans le cadre du dispositif d'emplois partagés de gestion urbaine des associations Partenaires pour la ville*. Rapport final RATP Céreq, Marseille, (CL/JT/AS).
- Lada, E. (2003) 'Agents d'ambiance et de médiation : une construction sociale sexuée et ethnicisée en devenir', in S. Divay (ed.) *Regards croisés sur les emplois*. Documents n° 173, Série Séminaires, Marseille, Céreq.
- Laferrère, B. (1999) 'Les agents d'ambiance révélateurs de l'évolution du caractère relationnel des métiers du transport public', in E. Heurgon and N. Stathopoulos (eds.) *Les métiers de la ville*. Paris: Edition de l'Aube.
- Lascoux, J.-L. (2001) *Pratique de la médiation. Une méthode alternative à la résolution des conflits*. Paris: ESF.
- Lauriat, M. (1999) 'De l'invention d'un métier dans le champ de la médiation sociale', *Sociologies pratiques*: 65-71, octobre.
- Lhotel, H., Pagnani, B., Flye-Sainte-Marie, A. and Gardin, A. (2002) 'Les emplois de médiation sociale : définitions, contours', in F. Bouygard and D. Gélot (eds.) *Nouveaux services – emplois jeunes : regard à mi-parcours*, pp. 201–247. Paris: La Documentation française.

- Macé, E. (1997-a) 'Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation. A propos d'un dispositif de « médiation » de la RATP', *Revue française des affaires sociales* 2: 225-244, avril-juin.
- Macé, E. (1997-b) 'Service public et banlieues populaires : une coproduction de l'insécurité. Le cas du réseau bus de la RATP', *Sociologie du travail* 4: 473-498.
- Macé, E. (1998) 'La médiation : paradigmes et référentiels des politiques publiques de sécurité', *Les cahiers de la sécurité intérieure* 33: 7-20.
- Maillard de, J. and Faget, J. (2002) 'Les ALMS en quête de légitimité. Déficit de reconnaissance et oppositions professionnelles', *Les cahiers de la sécurité intérieure* 48: 127-147.
- Maurel, E. (2000) 'De l'observation à la typologie des emplois sociaux', in J-N Chopart (ed.) *Les mutations du travail social*. Paris: Dunod.
- Merklen, D. (2002) 'La modernisation du service public par la réponse à des « besoins émergents »', in S. Divay (ed.) *Regards croisés sur les emplois jeunes*. Documents n° 173, Série Séminaires, Marseille, Céreq.
- Milburn, P. (2002) *La médiation : expériences et compétences*. Paris: La Découverte.
- Paquet, P. and Bourgeois, F. (2000) 'Agents d'ambiance dans les transports publics urbains : nouveau métier de l'entreprise et de la cité ?', *Les cahiers de la sécurité intérieure* 33: 29-46.
- Paradeise, C. (1985) 'Rhétorique professionnelle et expertise', *Sociologie du travail* 01: 17-31.
- Petitclerc, J.-M. (2002) *Pratiquer la médiation sociale*. Paris: Dunod.
- Riquez, T. (2000) 'De la médiation sociale à la médiation citoyenne', *Education permanente (supplément)*: 147-157.
- Simonin B. (2002) 'La professionnalisation des emplois : l'exemple des métiers du livre', in F. Bouygard, D. Gélot (ed.) *Nouveaux services – emplois jeunes : regard à mi-parcours*, Paris: La Documentation française.
- Six, J.-F. (1990) *Le temps des médiateurs*. Paris: Seuil.
- Tricoire, B. (2000) *La médiation sociale : le génie du « tiers »*. Paris: L'Harmattan.