

La médiation sociale à l'épreuve de la crise sanitaire: un acteur de régulation sociale au plus près de la population

André Moisan

Laboratoire Interdisciplinaire de Sociologie Économique (LISE), CNAM, França

Resumo

Durante o confinamento imposto para lidar com a pandemia, a mediação social interveio em determinados locais como protagonista na manutenção de vínculos sociais e contato entre as instituições e os cidadãos.

Nesse contexto de distanciamento dos lugares de vida e da relativa anomia das relações sociais, a teoria da regulação social [TRS] oferece uma grelha de leitura ao distinguir entre “regulação de controle” (regras prescritas pelas instituições) e “regulação autónoma” (aquela que é produzida pelos próprios cidadãos).

Na interface dessas duas regulações, os atores da mediação social aparecem como agentes de uma "regulação conjunta" que as articula.

A “investigação-ação”, associando atores e investigadores que mobilizam em conjunto esta grelha analítica, permitirá observar essa produção de regras em espaços sociais onde intervêm os mediadores sociais.

Palavras-chave: Teoria da Regulação Social, Regulação Conjunta, Mediação Social

Resumé

Pendant le confinement imposé pour faire face à la pandémie, la médiation sociale est intervenue dans certains lieux comme un acteur de premier plan pour maintenir les liens sociaux et le contact entre les institutions et les habitants.

Dans ce contexte où elles se mettaient à distance des lieux de vie et de relative anomie des relations sociales, la théorie de la régulation sociale [TRS] offre une grille de lecture en distinguant la « régulation de contrôle » (par les règles prescrites par les institutions) et la « régulation autonome » (celle qui est produite par les habitants eux-mêmes).

A l'interface de ces deux régulations, les acteurs de médiation sociale apparaissent comme des agents d'une « régulation conjointe » articulant les deux.

Des « recherche-action », associant acteurs et chercheurs mobilisant ensemble cette grille d'analyse, permettraient d'observer cette production de règles dans les espaces sociaux où interviennent des médiateurs sociaux.

Mots-clés: Théorie de la Régulation Sociale, Régulation Conjointe, Médiation Sociale

Abstract

During lockdown to constrain the pandemic situation, social mediation became the protagonist in certain local contexts as it assisted in maintaining social relations and the contacts between institutions and citizens.

In the context of estrangement of ways of living and of relative anomie of social relations, Social Regulation Theory offers a framework of interpretation to distinguish between 'restrictive regulations' (rules prescribed by institutions) and "autonomous or self-directed regulation" (the regulations introduced by citizens themselves).

In the midst of these two types of regulations, social mediators act as purveyors of a type of "joint regulation" that encompasses both.

By using this analytical framework, practitioners and researchers together do action research that highlights how regulations are being introduced into social spaces where social mediators operate.

Keywords: Social Regulation Theory, Joint Regulation, Social Mediation

Introdução

Pendant le confinement décrété pour faire face à la pandémie, la médiation sociale a vécu (et vit encore) ses moments de vérité.

Au moment où les institutions étaient en repli, se mettant à distance des lieux de vie et du contact avec la population, au moment de grandes difficultés économiques et sociales des habitants, qu'est devenue la médiation sociale? Épreuve de vérité, pour ce nouvel acteur apparu il y a à peine 30 ans: c'est dans ces moments de crise profonde que s'infirmes ou se confirme sa pertinence dans la structuration sociale et institutionnelle de nos sociétés démocratiques occidentales.

Cette crise sanitaire et ses conséquences jette, en effet, un coup de projecteur – d'une lumière crue – sur l'état des relations sociales de nos sociétés. Elle permet d'observer, en particulier, comment se nouent ces relations au plus près des lieux de vie, quand il s'agit en même temps de respecter les règles strictes imposées par l'état et de continuer à vivre, se nourrir, s'éduquer, communiquer ou entretenir, tout simplement, un minimum d'échange social.

Les « acteurs de proximité » - ceux dont cette fonction est attribuée par les institutions, ou encore ceux qui se donnent ce rôle et cet objectif au titre d'une association – sont ainsi devenus des acteurs de premier plan. Quand le cadre institutionnel classique ne

fonctionne plus, que les écoles sont fermées, que les bureaux des différentes administrations et des différents services sont clos, et que les habitants sont assignés à résidence et cloîtrés chez eux, comment poursuivre le minimum de liens et d'échanges indispensables à la vie sociale ? Certes, l'invention des outils numériques a suppléé en partie aux contacts physiques pour maintenir ce « minimum social vital ». Mais ce minimum ne peut se fondre et se résoudre à une simple version « virtuelle ».

Au même titre que les personnels de santé - apparus brusquement sous la lueur des projecteurs, comme sortis de l'ombre de la hiérarchie des distinctions professionnelles - ces acteurs de proximité sont devenus indispensables pour tous les responsables politiques et institutionnels qui ne pouvaient se contenter du seul cadre répressif, en particulier dans les quartiers concentrés et pauvres. La face « visible » de ces quartiers, c'est celle de l'école, du centre social et/ou d'animation socio-culturelle, du bureau des éducateurs de rue et de prévention, etc. sans oublier le commissariat de quartier. Tout cet ensemble fait « tenir » les relations sociales comme dans un corset sans toutefois pouvoir contenir leur face « vivante », celle des jeunes et des moins jeunes, qui font et refont chaque jour ce qu'on appelle tout simplement le « quartier » ou la « cité ».

Le quartier et la ville sont ainsi tissés d'un maillage de relations formelles (celle qu'entretiennent les institutions avec les habitants) et de relations dites « informelles » (celles que se construisent les habitants entre eux).

Parmi celles-ci, dans ces moments d'épreuve, quel rôle a joué la médiation sociale et comment le caractériser ?

Dans les lignes qui vont suivre, il sera fait appel à la « théorie de régulation sociale » comme un outil d'analyse pouvant être mobilisée dans cet objectif.

La médiation sociale n'est pas restée confinée

Commençons par relever quelques faits.

Il ne s'agit pas, ici, d'un inventaire global et général des actions entreprises par les acteurs de médiation sociale dans les pays européens. Il est très difficile à faire en temps « ordinaire ». Il l'est encore davantage quand les contraintes de « gestes de barrière » et de limitation de regroupements entraînent un certain isolement, rendant ainsi difficile d'obtenir

une « photographie » relativement exacte et exhaustive des interventions de la médiation sociale.

Il est pourtant notable de constater, qu'au moins dans certains lieux, la médiation sociale n'a pas « gelé » son activité pendant le confinement. Évidemment, pas partout: les prescriptions de leurs commanditaires, comme le souci des responsables d'organisme de médiation, de protéger leurs salariés ont pu contraindre certainement d'entre eux au repli.

Il est important de constater que des équipes de médiateurs ont relevé le défi de maintenir leur présence auprès des habitants. Ils l'ont fait d'ailleurs, parfois, à l'encontre de leurs commanditaires. A Saint-Quentin, en France, par exemple, les médiateurs sociaux sont passés outre les recommandations des responsables municipaux de rester à la maison... C'est donc, parfois, *en déviance* des normes imposées que les médiateurs ont ressenti la nécessité de leur intervention. Pour les économistes et les sociologues de l'innovation, c'est d'ailleurs une des caractéristiques de celle-ci : elle naît et se développe dans la transgression des normes établies (Alter, 2000).

Les médiateurs sociaux ont ainsi inventé de nouvelles modalités d'intervention : usage du téléphone, maintien de permanences, mais aussi poursuite de circulation dans les quartiers en appliquant les « gestes barrières » de façon ajustée. Dans cette situation, en effet, les problèmes sont encore accrus et nécessitent d'autant plus leur présence. On y retrouve, en quelque sorte, la palette de leurs activités, en mode « accéléré ».

La médiation intrafamiliale et les interventions pour faire face aux violences conjugales se sont ainsi multipliées, dans un contexte où les institutions avaient quasiment déserté les quartiers. L'accès aux droits, quand il s'agit des aides sociales, devenait une urgence, surtout pour les plus démunis. L'information devenait aussi une « ressource » dont ne disposent pas les populations sans capitaux « sociaux et culturels » : comment comprendre ces nouvelles règles de confinement, rédiger ces attestations justifiant une sortie de son domicile, etc... Comment accéder et utiliser ces nouveaux outils de communication virtuels, quand ils deviennent le passage obligé de l'accès aux institutions ? Et d'abord à celui de l'école ! Autant que faire se peut, des médiateurs ont ainsi pu assister des parents pour faciliter le lien scolaire de leurs enfants et compenser, en quelque sorte, la « double peine » : celle de leur « *illectronisme* » numérique (ou *illittératie*) venant se rajouter celle du manque de capitaux culturels adaptés à l'école. Ils ont aussi pu être mobilisés par l'institution scolaire, dans certains contextes, pour

retrouver ces « décrocheurs » que les enseignants ne retrouvaient plus dans leur « classes virtuelles ».

Ils ont aussi joué un rôle de type « humanitaire », en apportant les courses alimentaires, en particulier aux personnes âgées isolées. Ils ont également été mobilisés dans un rôle de « veille » du « vécu » des mesures de confinement auprès des responsables politiques des quartiers et de la ville.

Ces activités multiformes, plurielles, parfois inédites et imprévues, font des médiateurs des « **généralistes de proximité** », répondant à tout besoin, toute demande individuelle et collective, dans ce contexte de quasi-désertion physique des institutions, repliées derrière leurs ordinateurs.

Les traits caractéristiques qui définissent la médiation sociale sont ainsi apparus encore plus nettement.

- Les types de relations des médiateurs sociaux avec les habitants sont d'un autre ordre que celle de la « rationalité instrumentale » (Weber, 1995) qui prévaut dans les relations qu'entretiennent les institutions avec eux. Pour les médiateurs, elle est de nature « empathique ». C'est ainsi, pour l'illustrer, qu'ils sont sensibles à la moindre manifestation de désarroi d'habitants, comme c'était le cas de cette personne âgée en errance dans l'espace public, profondément déstabilisée par ce vide social lié au confinement. C'est ainsi qu'ils ont pu, selon le témoignage de certains médiateurs¹, joué un rôle de réassurance pour la population des quartiers qui voyait, à travers leur présence, qu'ils n'étaient tombés dans une anomie sociale liée à une déshérence institutionnelle. C'est ainsi que la médiation sociale a révélé les « **invisibles** », ceux qui n'apparaissent pas dans les radars de l'action publique, confrontés à un paradoxe : encore plus invisibles, davantage fragilisés et, en tant que tel, en urgence d'être aidés et secourus, alors même que leur invisibilité les éloigne de toute assistance. L'association « Mosaico » de Turin, créée à l'initiative de réfugiés et demandeurs d'asile, a ainsi fait le pont entre la Mairie et ses services, d'un côté, et ces femmes et ces hommes sans droit, condamnés à l'invisibilité².

¹ À la conférence à distance du 30 Juin 2020, sur le thème de « Les innovations de la médiation sociale en temps de crise » : <https://www.cree-a.eu/les-innovations-de-la-mediation-sociale-dans-un-contexte-de-crise/>.

² Pour plus de détails, voir la présentation de l'association et son intervention dans la restitution par enregistrement vidéo de la conférence à distance du 30 Juin 2020, sur le thème de « Les innovations de la médiation sociale en temps de crise » : <https://www.cree-a.eu/les-innovations-de-la-mediation-sociale-dans-un-contexte-de-crise/>.

- En tant que généralistes, ils se trouvent ainsi au carrefour d'un tissu de relations avec les autres acteurs et institutions impliqués dans la vie sociale. L'équipe de Saint-Quentin en fait ainsi le décompte : les médecins, les bailleurs de logements sociaux, le centre communal d'action sociale pour assurer un appel téléphonique 1 à 2 fois par semaine auprès de personnes inscrites dans leur service; les restaurants du cœur avec la Croix Rouge pour la distribution de produits alimentaires; les associations de culte pour les informer sur les « gestes barrière »; les services internes à la commune (pour la gestion des sites sportifs, etc...); les associations de jeunes des quartiers (pour l'apprentissage du respect des « gestes barrières »); les centres commerciaux, dans le cadre d'un partenariat pour venir en aide aux personnes vulnérables; les établissements scolaires; et, *in fine*, la cellule de crise de la Mairie³.

Cette position originale et spécifique de la médiation sociale - comme entremetteur entre les « mondes vécus » des populations dans leurs espaces sociaux d'existence, d'une part, et le filet institutionnel qui fait que la société « tient », d'autre part - fait d'elle un acteur de premier plan dans la production d'une **régulation sociale conjointe**.

La médiation sociale comme acteur de régulation conjointe

Cette action spécifique de la médiation sociale pendant cette période de confinement réactualise l'intérêt de la théorie de la régulation sociale comme outil d'analyse sociologique.

Cette théorie énonce que le fait premier de ce qui « fait société » consiste dans l'existence de règles. « Les hommes ne peuvent vivre ensemble qu'en convenant de règles de leur vie commune », écrit Jean-Daniel Reynaud, dans la présentation de la 2^{ème} édition de son livre fondateur (Reynaud, 1997, 4^{ème} de couverture). Par « règle », il faut entendre les normes, lois, règlements, conventions entre acteurs, qui organisent la vie collective. Elles peuvent être formelles (lois, décrets, règlements des institutions, etc.) mais aussi tacites et implicites : celles qui sont admises et reproduites dans tout collectif, sans que les personnes et individus en soient nécessairement conscients. C'est ce qui prévaut, par exemple, dans des sociétés traditionnelles, et c'est ce qui émaille l'action commune de tout collectif. Que ce soit, par exemple, les règles de « politesse », qui signent et assignent la place de chacun dans la hiérarchie sociale ; les règles convenues entre membres d'une même association (et qui diffèrent d'une autre association) ; ou encore une équipe de sport collectif, dont le jeu tient compte des règles dont l'arbitre est le dépositaire, mais qui construit aussi, en interne, ses propres principes et modes de

³ Cf. à <https://www.cree-a.eu/les-innovations-de-la-mediation-sociale-dans-un-contexte-de-crise/>.

coopération entre joueurs : la « règle reste bien le fait social par excellence et (...) elle le définit, qu'il s'agisse des relations de travail, des politiques publiques ou des relations entre homme et femme » (Reynaud, 1989, 4^{ème} de couverture).

Une des singularités de cette théorie aura été de réinterroger les notions courantes qui opposent les relations dites « formelles » (construites en application des règles explicites) et les relations dites « informelles » (qui seraient censées échapper à celles-ci pour faire prévaloir une réalité des relations sociales qui se construisent contre ou indépendamment d'elles). Or, dit la théorie, ces relations dites « informelles » sont elles-mêmes tissées de règles, tacites et implicites: elles se construisent dans l'action même des collectifs, dans des finalités qui lui sont propres et qui diffèrent des prescriptions venues « d'en haut » à partir d'impératifs qui leur sont externes.

Un des meilleurs lieux d'observation de la coexistence de ces deux modes de régulation est celui du travail⁴ : la direction et la hiérarchie va produire des règlements, des consignes, des procédures de travail, etc. Les exécutants, chargés de les mettre en œuvre, vont tenir compte du contexte et de la variabilité des situations de travail et construire entre eux des règles propres leur permettant d'assurer au mieux la production tout en préservant leur autonomie.

D'où le concept de « régulation autonome », formulé pour clarifier cette fausse notion de « régulation informelle ». Elle met ainsi en regard l'opposition entre le « contrôle » (qui se renforce dans nos sociétés complexes produisant une multiplication de normes dans tous les domaines) et « l'autonomie » (du fait d'une individualisation et d'un développement de la « société civile » qui revendique sa propre maîtrise de son environnement, politique, social, environnemental, etc...). Or, le jeu social serait bien limité s'il en restait à produire cet antagonisme perpétuel et à négocier un « *modus vivendi* » convenable entre le contrôle et l'autonomie.

Un autre concept a émergé de l'observation, en particulier des relations de travail : celle de la **régulation conjointe**. Celle-ci se situe à la « rencontre de plusieurs légitimités » : ce n'est pas une simple négociation dont l'objectif serait de « faire la part des choses » entre le contrôle et l'action autonome, mais elle vise à produire de nouvelles règles qui associent et

⁴ Il faut souligner que la théorie de la régulation sociale s'est d'abord construite dans les recherches de la sociologie du travail.

intègrent celles qui proviennent des deux espaces de légitimité. Les « cercles de qualité » dans les entreprises, qui permettent une rencontre entre les modes opératoires des exécutants (autonomie) et les procédures formelles de travail (contrôle), peuvent constituer ces lieux de production de régulation conjointe. Plus globalement, la demande forte de participation des habitants dans les projets qui les concernent correspondent à l'attente de ce type de régulation : faire valoir les situations singulières et locales dans les conceptions *a priori* par la maîtrise d'ouvrage.

La situation de confinement, de ce point de vue, a constitué un lieu d'observation des modes de régulation à l'œuvre.

La régulation de contrôle a reflué, par un repli de la présence institutionnelle auprès des habitants, en même temps qu'elle durcissait ses règles de contrôle, par l'injonction à respecter les « gestes barrière », à rester chez soi, à remplir une « attestation de déplacement », etc. D'une certaine façon, elle apparaissait dans sa « nudité ». Les institutions de répression étaient au premier plan pour s'assurer de l'application des règles. D'autres institutions, évidemment, ont continué un lien, comme cela a été le cas de celui de l'école. Mais même dans ce cadre, l'obligation scolaire se résumait trop souvent au suivi des prescriptions du maître à distance (situation heureusement corrigée par des enseignants qui se sont évertués à entretenir une relation pédagogique par des interactions non physiques).

Dans cette situation de vacance des institutions (hors celles de répression) et de vacuité, les actions de solidarité entre habitants se sont développées faisant ainsi preuve d'une capacité autonome d'organisation pour faire face à l'adversité. Elles n'ont pas toujours existé, laissant place à une « anomie » sociale que Reynaud (1989, p. 237) fait correspondre à un « affaiblissement des règles » : repli général sur soi et son cercle étroit de vie sociale, à l'abri et à l'exclusion de toute autre relation.

Or, c'est dans ce contexte de deux modes de régulation refluant en quelque sorte sur eux-mêmes, laissant un vide social se creuser, que la médiation sociale est intervenue.

Elle l'a fait en maintenant une présence sur les lieux – cette seule présence manifestant celle d'un acteur porteur d'une vie sociale collective autre que la simple adjonction d'individus sans lien, construisant ainsi de fait un collectif *a minima*, échappant à l'anomie de l'absence de toutes relations. Elle l'a fait par les échanges avec les groupes de jeunes plus ou

moins constitués, pour le respect des « gestes barrières » en les négociant avec leurs propres souhaits de préserver leur vie collective.

Elle l'a fait, fondamentalement, en faisant le lien entre le « vécu » des personnes et des groupes dans les quartiers et les villes, d'un côté, et les multiples acteurs et institutions de l'autre.

Sans pouvoir dire que de nouvelles règles se sont ainsi construites, entre population et institution, la médiation sociale a pu, au minimum constituer un ferment de cette régulation conjointe. C'est, du moins, ce que la théorie de la régulation sociale inviterait à analyser plus finement, à partir d'observations de terrain.

La position de « tiers » et la régulation conjointe

Ce rôle d'acteur de la « régulation conjointe », la médiation sociale ne le doit qu'à sa position de « tiers ».

Or, ce qui apparaît à travers les témoignages de médiateurs, c'est que cette « posture » sociale n'est jamais acquise et toujours à construire et conquérir. Dans certains contextes, les médiateurs étaient porteurs des demandes, des attentes et des besoins des populations envers les institutions et collectivités. Dans d'autres situations, ils répondaient à la demande de ces dernières pour s'adresser à la population, au risque de leur instrumentalisation. Ainsi, des commanditaires (et financeurs) d'organisme de médiation ont chargé les médiateurs de distribution de formulaires d'attestations de sortie ou de masques : à défaut d'autres acteurs, ces responsables institutionnels se sont emparés de la présence de ceux dont un des principes d'action est « d'aller vers... » pour en faire leurs propres relais envers la population.

Position, donc, difficile à tenir... entre agent de la régulation de contrôle et celui de la régulation autonome. Mais la médiation sociale peut-elle y échapper ? Cette position de « tiers » n'est ni donnée ni acquise une fois pour toutes : elle est toujours à construire. Sa légitimité n'est autre que celle qu'elle se construit elle-même à la rencontre des deux régulations. Ne bénéficiant pas de légitimité instituée, celle-ci ne peut être que « instituante » - elle se joue dans chacune de ses interventions.

Il apparaît surtout que cette légitimité se construit dans la durée, dans la confiance que la médiation sociale construit avec les institutions et la population, à la rencontre des deux

logiques de régulation. C'est d'ailleurs cette confiance acquise qui renforce l'intérêt qu'elle représente : les institutions savent et connaissent la proximité que la médiation sociale entretient avec la population ; cette dernière sait qu'elle peut compter sur elle pour activer les liens sociaux en dehors et en bonne entente des institutions.

Autrement dit : rien n'interdit aux médiateurs sociaux de se faire le relais des collectivités locales et des institutions locales, quand par ailleurs ils ont construit leur propre position autonome, reconnue comme telle par la population. A défaut, une instrumentalisation risque de les fragiliser dans leur position de tiers.

L'enjeu de nos démocraties

La pandémie fait l'effet d'un véritable tremblement de terre, « dérégulant » les relations établies à tous les niveaux (international aussi bien que local) et ouvrant la voie à de nouvelles régulations.

Sans vouloir être exhaustif, la médiation sociale – au moins localement - a su être à la hauteur de ces nouveaux enjeux, ce qui lui a valu une reconnaissance renforcée. Mais surtout, cette crise révèle, en même temps qu'elle confirme, l'espace social qu'elle doit continuer à construire pour une régulation à la rencontre des deux modes de régulation : la régulation de contrôle et la régulation autonome.

Ces « espaces de médiation » pour une « régulation conjointe » dépassent le seul enjeu de la médiation sociale : c'est celui de l'avenir de nos sociétés démocratiques.

Pour des recherches-actions

Or, de ce point de vue, il nous manque cruellement des observations de terrain et de leurs analyses. L'objet de ces études devraient être d'identifier *quelles sont les transformations (si elles existent) des règles, induites par l'activité de la médiation sociale, dans un espace social donné (quartier, ou autre), à l'articulation des règles institutionnelles et des règles locales produites par les habitants.*

Ces recherches supposent d'être conduites sur une certaine période, pour pouvoir saisir l'évolution des règles, officielles et implicites, dans la durée. En associant chercheurs et acteurs de terrain, elles bénéficient, tant de collecte de données (sous forme d'observations,

d'entretiens ou autres) saisies en dehors de l'activité immédiate des médiateurs, que de l'activité réflexive de ces derniers. Elles supposent donc que les chercheurs comme les médiateurs sachent partager et mobiliser la théorie de la régulation sociale comme outil de lecture et d'analyse.

De telles recherches permettraient ainsi de disposer d'analyses sur le rôle de la médiation sociale dans le développement de formes démocratiques dans les espaces sociaux locaux.

Références

Alter, N. (2000). *L'innovation ordinaire*. Paris : PUF

Reynaud, J.-D. (1989). *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*. 1ère édition.
Paris : Armand Colin.

Reynaud, J.-D. (1997). *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*. 2ème édition.
Paris : Armand Colin.

Weber, M. (1995). *Économie et société*, tomes I et 2. Nice : Pion.