



HAL
open science

Reconnaître les pratiques de médiation

Philippe Warin

► **To cite this version:**

Philippe Warin. Reconnaître les pratiques de médiation. Le non-recours à l'offre publique : analyse des phénomènes et réponses institutionnelles. Un état de la question. Les Journées scientifiques de l'ERT Odenore., Jun 2010, Meylan, France. halshs-00493680

HAL Id: halshs-00493680

<https://shs.hal.science/halshs-00493680>

Submitted on 21 Jun 2010

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.

Le non-recours à l'offre publique : analyse des phénomènes et réponses institutionnelles

Un état de la question

Session 2 : Changer pour prévenir le non-recours et faciliter l'accès à l'offre publique

Un travail préalable de reconnaissance sociale

Titre : **Reconnaître les pratiques de médiation.**

Auteur : Philippe Warin, directeur de recherche, laboratoire CNRS PACTE.

Sources :

Chauveaud C. « L'accès aux droits, un souci relatif. Entretiens collectifs avec des résidents d'une structure d'accueil ("La Boussole") », ODENORE, *Etudes et recherches*, n° 10, décembre 2004.

Chauveaud C., Warin P. « Des personnes âgées hors leurs droits. Non recours subi ou volontaire. Rencontres avec des assistantes sociales », ODENORE, *Etudes et recherches*, n° 11, mars 2005. <http://odenore.msh-alpes.fr/fr/personnes-agees-hors-leurs-droits-non-recours-subi-ou-volontaire-rencontres-avec-assistantes-sociale>

Chauveaud C. « Le non-recours des publics accueillis par une structure d'accompagnement social. Requêtes statistiques sur les données sociales du Service d'accompagnement temporaire vers l'insertion sociale (SATIS) », ODENORE, *Etudes et recherches*, n° 17, avril 2005. <http://odenore.msh-alpes.fr/fr/non-recours-publics-accueillis-structure-d%E2%80%98accompagnement-social-requetes-statistiques-sur-donnees-s>

Chauveaud C., Warin P. « Des fabriques de citoyenneté », Rapport de recherche pour le PUCA, ODENORE, *Etudes et recherches*, n° 31, octobre 2009. <http://odenore.msh-alpes.fr/fr/fabriques-citoyennete>

Saint-Sernin C. « Face à la non demande de droits : une politique de reconnaissance ? Etude à partir d'entretiens, à Grenoble, auprès de non demandeurs du SATIS et de partenaires associatifs », Mémoire Master 2 « Villes, Territoires et Solidarité » Science Po Grenoble, septembre 2009.

Warin P. « Les politiques publiques face à la non demande sociale : un moment pour le post-welfarisme », in O. Borraz, V. Guiraudon (dir.), *Politiques publiques*. Vol. 2 : *Des politiques pour changer la société*, Paris, Presses de Science Po, 2010, à paraître.

Les relations observées entre « reconnaissance sociale » et « non demande » sont confirmées par certains acteurs locaux (des professionnels de l'intervention sociale) partenaires de l'Observatoire. Ces acteurs interviennent auprès de populations en grande précarité ou en situation d'exclusion (sans ressources, sans logement stable, sans supports relationnels actifs, etc.).

Ces acteurs vont cependant au-delà du seul constat. Ils affirment surtout que produire une reconnaissance sociale est dans bien des cas un préalable indispensable à toute action visant à faciliter l'accès aux droits de ces publics. Cette production leur apparaît indispensable dès lors que les personnes sont manifestement dans des comportements de repli, avec tout ce que cela suppose comme dénis de soi ou de ses capacités et possibilités.

Cette affirmation s'appuie sur leur expérience de terrain. Leur pratique montre que tant que les personnes n'ont pas une idée suffisante d'elles-mêmes, l'accès aux droits – comme d'autres épreuves du quotidien – ne fait bien souvent qu'aviver cette souffrance perçue en termes de manque de reconnaissance sociale ; si bien que ce qui est une possibilité (l'offre) devient une impossibilité (la non demande).

Dit autrement, ces acteurs de terrain n'en restent pas à l'hypothèse causale dégagée par la recherche (l'offre publique peut créer de la non demande quand elle met en tension le psychisme des individus) ; ils posent en plus les termes d'une hypothèse d'intervention : l'accès aux droits doit d'abord être pensé comme un travail de reconstruction de la confiance en soi et dans l'offre.

Ceci nous conduit à **un résultat général**, qu'il nous faut questionner.

Ce résultat est que *l'accès aux droits est loin d'être direct pour toutes les populations ; il y a parfois besoin d'un travail de « médiation » consistant à (re)mettre les personnes les plus éloignées de leurs droits dans des dispositions psychologiques favorables.*

Ce résultat n'a rien de surprenant puisque bon nombre de travaux ont établi le lien entre grande précarité, exclusions et raisons psychologiques. Les travaux portant sur les rapports entre santé mentale et précarité insistent sur le fait que la pathologie de la précarité consiste en une réduction du fonctionnement psychique. Ainsi Jean Furtos définit le syndrome de la précarité comme une « *disparition de soi-même, une congélation du moi* » [Furtos, 2009 : 34], c'est-à-dire une auto-exclusion sinon une rupture avec le monde, qui se mue en rupture avec soi.

En revanche, ce résultat indique que le travail de médiation en question est différent du travail habituel de « l'accompagnement social » puisqu'il se situe à un niveau essentiellement psychologique, donc dans un rapport social spécifique avec les personnes où habituellement l'accompagnement social ne s'aventure pas. Dans le domaine du social, la notion d'accompagnement qui s'est d'abord développée dans le champ du handicap vise avant tout à tenir compte de la parole des individus pour reconnaître leur autonomie ; dans le champ de la prévention spécialisée – l'autre source – l'accompagnement ne correspond pas à une tâche précise mais à une posture de l'intervenant consistant à partir des capacités des personnes à conduire leur vie [Mégevand, 2005]. A la différence de l'accompagnement social, le travail de médiation dont il est question ici est une activité précise d'écoute des individus afin qu'ils se perçoivent dignes d'intérêt. Se percevoir digne d'intérêt est la première marche du processus de reconnaissance.

Ce travail de médiation pourrait s'approcher – semble-t-il – du travail de remise en capacité que développent certains intervenants sociaux à l'étranger (Québec, Pays-Bas) dès lors que celui-ci touche des dimensions personnelles plus intimes. En revanche, il paraît bien différent d'un travail de remise en capacité fondé sur la simple transmission de possibilités visant à rétablir une équité des chances dans l'accès à l'offre publique.

La principale question qui se pose dès lors que l'on essaie de discuter ce résultat pour l'action publique, est celle de **la reconnaissance institutionnelle de telles pratiques de médiation.**

Si l'invisibilité est du côté de la non demande et du non-recours en général, elle concerne aussi les réponses professionnelles ou collectives qui sont apportées. Certes le travail d'accueil, d'écoute et de reconnaissance prend une place particulière dans la recherche d'autonomie des individus, qu'il soit porté par des services publics ou des organisations communautaires. Il illustre la tendance actuelle consistant à fonder l'intervention sociale sur une « éthique du proche » [Astier, 2007] et à l'ouvrir aux techniques d'autonomisation pour (re)donner aux personnes estime de soi, confiance en soi, responsabilité et sens du réalisme [Ion, Laval, Ravon, 2007]. Cela étant, il n'est pas certain que le message selon lequel il est prioritaire de (re)constituer les psychologies des personnes exclues ou vulnérables afin qu'elles se perçoivent comme des demandeurs légitimes est largement diffusé autant en France qu'au Québec notamment [Baillergeau, Bellot, 2007]. Ici, la reconnaissance institutionnelle de ce travail de médiation – et donc sa validation comme façon d'agir pour réduire *in fine* la non demande – reste assez largement en friche du fait même que ce travail pose des questions en partie perçues par les tutelles et *a fortiori* non totalement réglées.

Dire que ce type de travail de médiation reste totalement inaperçu serait faux. Il suffit de suivre un peu les discours des instances représentatives des professionnels de l'intervention sociale pour voir que l'individualisation accrue, au sens d'une psychologisation des relations aux publics, n'échappe pas aux débats sur l'évolution des pratiques voire des métiers. Plus localement – et l'exemple est significatif – il est intéressant de noter que le CCAS de Grenoble dissocie l'accès à des dispositifs d'accompagnement de celui à l'aide sociale à l'hébergement. Jusque-là, l'accès des plus démunis à un accompagnement social visant à (ré)ouvrir des droits potentiels était conditionné par la demande d'un hébergement (sauf en cas d'urgence dans des centres d'accueil de courte durée). Tenant compte du non-recours créé par la rigidité de ce type de circuit, cette institution a choisi de passer à « une

logique des portes d'entrée ». La nouvelle norme est celle d'un traitement indépendant de l'accès aux droits, parce que le passage obligé par les dispositifs de l'hébergement temporaire provoque des comportements de non demande. La priorité donnée à l'accès aux droits sociaux vise aussi à tenir compte des besoins spécifiques de ceux qui préfèrent rester à l'écart du circuit organisé autour de l'hébergement. Mais plus que cela, sans forcer les individus à recourir immédiatement aux droits qui sont les leurs, la logique mise en œuvre cherche à élaborer les conditions de relations préalables – par un travail de médiation – qui créent la possibilité d'un accompagnement social vers les droits sociaux, accompagnement effectif au sens où il fait participer l'individu [Castel, 2009]. Le renforcement de l'autonomie des individus en situation de grande précarité ou d'exclusion est ici considéré comme un préalable indispensable à tout processus d'accompagnement, dès lors que les personnes devenues insensibles à la privation de droits et de services n'éprouvent plus de sentiment d'indignité.

Cependant, le travail de médiation discuté ici (comme les pratiques professionnelles d'une façon générale) ne donne pas lieu – ou fort peu – à des apprentissages collectifs ou à des évaluations (non pas de contrôle mais « endoformatives »). Ce qui est fait ne remonte pas et reste donc largement méconnu. Pourtant, cette activité précise de médiation prend une place de plus en plus importante dans certaines structures pour répondre aux besoins d'accueil et d'écoute des publics. Aussi leurs professionnels sont-ils de plus en plus aux prises avec une injonction de résultats en termes d'accompagnement vers des dispositifs ou des droits (le financement des postes peut en dépendre), alors que leur travail – qui s'écarte en partie de l'accompagnement social – exige avant tout du temps pour essayer de rebâtir des individus dont l'accès aux droits n'est pas ou plus un souci.

Ces professionnels sont confrontés à une réalité pour laquelle ils n'ont pas nécessairement les réponses et pour laquelle non plus ils n'ont pas été forcément préparés. Autrement dit, on retrouve exactement le constat de « la solitude des professionnels » face aux réalités qui les débordent, qui avait été posé dans les années 1990, partant non pas de la problématique du non-recours mais de l'afflux de demandes aux guichets (voir les travaux de sociologie des relations de service).

La reconnaissance des pratiques professionnelles induites par les situations de non demande est donc un choix institutionnel. La question posée aux institutions ou tutelles est de savoir ce qu'elles veulent faire de ces pratiques. Si leur souhait est de s'attaquer aux phénomènes de non-recours, il serait logique qu'elles pensent différemment leurs demandes aux professionnels et s'interrogent sur les moyens et soutiens à leur apporter : question classique de la régulation des pratiques professionnelles, mais de plus en plus prégnante dans le champ de l'action contre la grande précarité et exclusions. Si ces pratiques continuent à leur échapper, et avec les phénomènes de non-recours, le risque est grand d'une détérioration des relations professionnelles.

Nous mettons par conséquent en discussion le constat suivant lequel **le non-recours est aussi une affaire de changement pour les professionnels et de choix pour les organisations**, comme ici engagés dans la lutte contre la précarité et les exclusions.

Références :

Astier I. *Les nouvelles règles du social*, Paris, Presses Universitaires de France, coll. « Le lien social », 2007.

Baillergeau E., Bellot C. (eds.) 2007. *Les transformations de l'intervention sociale. Entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités ?*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Castel R. « Les ambiguïtés de l'intervention sociale face à la montée des incertitudes », *Informations sociales*, n° 152, 2009.

Furtos J. *De la précarité à l'auto-exclusion*, Paris, Editions Rue d'Ulm, 2009.

Ion J., Laval C., Ravon B. « Politiques de l'individu et psychologies d'intervention : transformation des cadres d'action dans le travail social », in Cantelli F, Genard J.-L.(dirs.), *Action publique et subjectivité*, Paris, LGDJ, 2007.

Mégevand F. « L'accompagnement, nouveau paradigme de l'intervention sociale », in Ballain R, Glasman D, Raymond R., *Entre protection et compassion. Des politiques publiques travaillées par la question sociale (1980-2005)*, Grenoble, PUG, coll. « Symposium », 2005.