

---

Karine Darbellay

## **Interventions de travailleuses et travailleurs sociaux médiateurs dans le champ familial : pour quelles tensions et opportunités ?**

### **Résumé**

Appréhendée selon une approche métier, la médiation se distingue du travail social par son indépendance institutionnelle ; mais si elle est considérée comme une attitude de tout·e intervenant·e social·e, elle prend sens dans toute pratique des métiers du social. Dans notre étude, nous avons choisi d'interviewer des professionnel·le·s qui endossaient cette « double casquette » exerçant dans le champ particulier de la famille afin d'interroger les frontières professionnelles entre médiation et travail social. Nous avons mis en exergue comment les professionnel·le·s passent d'un cadre de référence à l'autre lors de situations en médiation perçues comme bloquées. Ce passage nous a permis de discuter de la pertinence de la distinction de ces deux professions dans le domaine familial.

*Mots-clés: médiation familiale, travail social, frontières professionnelles*

### **Summary**

Apprehended according to a professional approach, mediation differs from social work in its institutional independence; but if it is considered as an attitude of any social worker, it makes sense in any practice of the social professions. In our study, we chose to interview professionals who wore this “double hat” in the particular field of the family in order to question professional boundaries between mediation and social work. We highlighted how professionals move from one frame of reference to the other when mediation situations are perceived as blocked. This passage allowed us to discuss the relevance of the distinction between these two professions in the family field.

*Keywords: family mediation, social work, professional boundaries*

La question des liens entre travail social et médiation n'est pas nouvelle. Déjà dans les années 1990 en France, mais aussi au Québec, cette thématique est apparue lors de l'apparition de nouveaux acteurs dans l'espace public, les médiatrices et médiateurs sociaux. Cette question a été moins soulevée dans le domaine familial qui reste pourtant un champ d'activité où les travailleuses et travailleurs sociaux et les acteurs de la médiation familiale agissent auprès des mêmes personnes, bénéficiaires ou médié·e·s, en d'autres termes les parents.

Dans notre propos, nous présenterons tout d'abord le processus d'institutionnalisation de la médiation en Suisse, puis nous aborderons deux approches qui discutent ces liens entre les deux professions. La première, l'approche métier, considère ces deux professions comme distinctes et la seconde intègre la médiation comme compétence, attitude de tout·e intervenant·e social·e. Puis, nous exposerons une étude qui présente cet enjeu dans le cas particulier du champ familial.

### **L'institutionnalisation de la médiation en Suisse**

Comme en France, «[...] les activités de médiation, (...), ont mis un certain temps à se spécifier en rôles et fonctions assumés par des professionnels ayant vocation à détenir un statut social et à revendiquer une identité collective» (Tapia 2010, p. 15). Les débuts de l'institutionnalisation de la médiation en Suisse datent des années 1990. Notons par exemple la création de l'Association suisse de médiation en 1992 et l'Association de formation «Groupement pro Médiation» en 1996. D'un point de vue juridique, elle a été introduite dans la loi en 2003 (art. 17 *PPMin*<sup>1</sup>) permettant aux tribunaux pénaux des mineur·e·s de suspendre une procédure au profit d'une médiation et dans le Code civil en janvier 2011 (art. 213–218 *CC*) régissant l'organisation d'un processus de médiation dans le cadre d'une procédure judiciaire. Actuellement, la reconnaissance au niveau suisse des médiatrices et médiateurs s'effectue via la Fédération Suisse des Associations de Médiation (*FSM*) proposant un cadre déontologique spécifique au niveau fédéral<sup>2</sup>. Quant à la médiation familiale en Suisse, elle s'est développée dans les années 1980 dans la partie francophone du pays (Imhoos 2017). Le titre de médiatrice ou médiateur familial est reconnu, une association regroupe ses membres (*ASMF*) et une formation spécifique est proposée. Au niveau légal, il existe quatre modalités d'accès à la médiation familiale: l'option médiation en lieu en place de la conciliation judiciaire (lorsqu'elle est obligatoire), l'incitation du juge à la médiation, sur requête commune des intéressés ou sur exhortation du juge<sup>3</sup>. Ce dernier élément provient d'un arrêt

du Tribunal fédéral suisse de 2009 qui confirme qu'une médiation peut être ordonnée même contre la volonté d'un des parents car pour celui-ci : « Par le biais de la médiation imposée, les parents obtiennent la possibilité de reconnaître que l'humain est un être relationnel et que la reprise du dialogue sert essentiellement les intérêts des enfants » (Imhoos 2017, p. 17). Remarquons que majoritairement, les personnes qui recourent à la médiation familiale le font pour les cas de divorce ou de séparation avec enfants. Le but étant de préparer une requête commune qui sera ratifiée par le juge.

### **Une approche métier<sup>4</sup>**

Par le biais de cette approche, nous allons dessiner les contours de la médiation en tant que métier et identifier les éléments communs et ceux qui diffèrent du travail social. Cette approche métier tend à présenter la médiation et le travail social comme deux entités distinctes.

La médiation comme entité professionnelle est incluse dans l'ensemble des métiers du social. Pour Tapia (2010), la médiation est « une sous-culture de notre société en ce qu'elle amalgame des valeurs, des codes et de repères, des savoirs et savoir-faire, des attitudes collectives dessinant une identité professionnelle, [...] qui la rapprochent ou l'assimilent au secteur des professions facilitatrices ou régulatrices de la vie sociale [...] » (2010, p. 18). Cette inclusion de la médiation dans les métiers du social est rendue possible notamment par ce qu'Astier (2005) nomme la « généralisation de la fonction sociale » qui consiste à ouvrir ce champ à de nouveaux acteurs dont les médiatrices et médiateurs font partie. Un autre indice de cette généralisation de la fonction sociale est le flou terminologique qui en découle. En effet, pour Ion, le mot d'intervenant-e social-e est « suffisamment vague pour permettre de couvrir toute la palette des postes du secteur social – [...] s'essayant à conquérir une qualification à travers le surgissement d'appellations étranges (‹ grands frères ›, ‹ femmes-relais ›, médiateurs de tout poil) » (Ion 2009, p. 138). Appartenant tous deux à ce large champ des métiers de l'intervention sociale, quelles sont les éléments qui distinguent la médiation du travail social ?

La principale distinction opérée dans la littérature professionnelle (au sens de Vandeninden 2016) repose sur les qualités du tiers. Alors que les médiatrices et médiateurs sont considérés comme une « instance de médiation », comme tiers impartial exerçant en-dehors de toute relation de pouvoir, les travailleuses et travailleurs sociaux effectuent des « activités de médiation ». En effet, pour Bonafé-Schmitt, elles et ils exercent la médiation dans le cadre d'une activité professionnelle dont « leur statut, leur mode de

fonctionnement, ne leur permettent pas d'être impartiaux, indépendants» (Bonafé-Schmitt 1998, p. 49–51). Cette distinction repose sur une définition s'articulant autour d'un schéma tripartite où le tiers « impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs » (Guillaume-Hofnung 2012, p. 72) favorise un processus de communication éthique. Pour Guillaume-Hofnung (2012), les conditions décrites ci-dessus ne peuvent être remplies dans le cas de l'intervention sociale effectuée par les travailleuses et travailleurs sociaux avec leurs bénéficiaires. En effet, ces dernières et derniers sont liés par un contrat conclu avec un mandant (un pouvoir hiérarchique au sens de Guillaume-Hofnung) qui interfère dans la relation entre la travailleuse ou le travailleur social et ses bénéficiaires et empêche que les qualités dévolues au dispositif soient respectées. En d'autres termes, la travailleuse ou le travailleur social ne remplit pas les conditions pour être considéré comme un tiers externe, comme pourrait le faire une « instance de médiation », au sens de Bonafé-Schmitt (1998). Dans cette perspective, médiation et travail social restent deux métiers distincts et sont appréhendés à partir d'un schéma tripartite et où la frontière est construite sur le type de relation de pouvoir qu'entretient le tiers vis-à-vis d'une instance institutionnelle.

En nous appuyant sur Vandenberg (2016), nous pouvons catégoriser cette approche de la définition de la médiation dans le sens d'un usage ordinaire, dans une perspective procédurale car il est question ici d'expliquer la façon dont les processus de médiation fonctionnent par le biais d'un « tiers ». Les limites de cette approche consistent d'une part à réduire la pratique de la médiation à un métier (ce que nous discuterons ci-après) et, d'autre part, exclut les professionnel-le-s de la médiation dite institutionnelle dont font partie par exemple les médiatrices et médiateurs sociaux (Andreoli/Darbellay 2019).

### **L'attitude médiatrice au sein des métiers du social**

Une autre approche permettant de saisir les liens entre médiation et travail social consiste à sortir de la logique métier et à adopter une perspective macro de la médiation et à l'appréhender comme transversale à toute pratique du social, de passer du métier à l'attitude médiatrice.

Pour Jean Caune, « spécialiser la médiation ou la faire porter par des segments particuliers de l'activité, c'est précisément oublier qu'elle doit irriguer l'ensemble des conduites et pratiques professionnelles. Je crois que l'attitude de médiateur, tout comme celle de communicateur, devrait être une compétence de tout acteur social » (Thonon 2004, p. 14, cité dans

Vandeninden 2016, p. 31). Nous retrouvons dans cette approche la perspective critique décrite par Vandeninden (2016) caractérisée par une « position de surplomb [...] [qui] est défendue à partir d'une vision «macro» de la médiation [...] elle met en jeu la question des normes, de l'institution, du social» (2016, p. 31). Pour définir cette attitude médiatrice au sein du travail social, nous nous référons à l'approche de Chouinard et al. (2009) et Chouinard (2016). Selon nous, ces auteur·e·s rompent avec le processus tripartite décrit plus haut pour s'inscrire dans une perspective critique qui appréhende la médiation «comme dispositif productif de représentations susceptibles d'être partagées et du même coup engageant des normes» (Vandeninden 2016, p. 31). Ces auteur·e·s situent la médiation au centre du processus d'intervention sociale: «plutôt que d'être comprise comme l'une des pratiques du travail social, elle possède le statut de fondement pour toute pratique à la frontière de l'espace privé et de l'espace social et ayant une finalité sociale de transformation» (Chouinard et al. 2009, p. 33). Cette transformation s'opère par le biais de plusieurs actions médiatrices initiées par le travailleur ou la travailleuse sociale, co-construites avec le ou la bénéficiaire via un projet afin d'objectiver et transformer ce rapport à la norme sociale.

### **Le cas particulier de la médiation familiale dans le champ du travail social**

Cette imbrication des pratiques se pose de manière particulièrement accrue dans le champ familial étant donné la proximité du type d'intervention. En effet, dans le cadre d'une étude sur la perception des travailleuses et travailleurs sociaux sur l'intégration de la médiation familiale dans des structures d'intervention sociale dans le domaine de la protection de l'enfance, Ben Mrad (2012) interroge les éléments amenant à la complémentarité de ces deux groupes d'acteurs: «Le travail d'articulation des mesures de médiation et de l'AEMO/AED [intervention sociale] nécessite d'être examiné étant donné les questions, de références conceptuelles et juridiques, des frontières et de compatibilités qui existent entre ces deux modes d'intervention» (2012, p. 68).

Il relève que les référentiels de ces deux groupes de professionnel·le·s restent proches car ils mettent au centre la responsabilisation des parents et la préservation des liens parentaux dans l'intérêt de l'enfant. Par contre, l'orientation de l'intervention diffère fondamentalement. Alors que la médiation familiale se concentre sur la conflictualité liée à la parentalité, les intervenant·e·s sociaux se donnent comme priorité de prévenir les dangers sur la santé et la sécurité des enfants. D'autres éléments marquent

la distinction entre ces groupes professionnels. L'implication du tiers professionnel est clairement liée à une institution sociale voire à une procédure juridique pour les travailleuses et travailleurs sociaux. Ces derniers reconnaissent être peu outillés pour traiter des conflits parentaux et estiment atteindre les limites de leurs compétences dans ce domaine. Ainsi, dans cette étude, ils et elles perçoivent de manière positive l'externalisation de la prise en charge des conflits parentaux par la médiation familiale qui est considérée comme un outil complémentaire à leur propre intervention centrée sur la protection de l'enfant.

Selon une approche micro de la médiation, le travail social et la médiation restent deux métiers distincts dont la frontière est construite principalement par des qualités spécifiques du tiers médiateur. La médiation est également un métier proche ou intégrée dans les professions du social. Quant à l'approche macro, elle appréhende la médiation comme une compétence de tout acteur social ou encore au fondement de l'intervention sociale; la travailleuse ou le travailleur social étant un médiateur par essence. Ce hiatus entre ces deux approches est constaté par Vandeninden (2016) dans son étude. Elle remarque que la première approche est généralement relevée dans les discours des praticien·ne·s tandis que la seconde, relève plutôt des discours provenant des chercheur·e·s. Nous retrouvons également cette distinction claire des métiers dans l'étude de Ben Mrad (2012) où les deux pratiques sont considérées comme complémentaires.

Partant de ce constat, nous nous sommes demandés quels étaient les discours de professionnel·le·s qui endossaient la double casquette de médiation et travail social. Comment construisent-ils ou elles un discours sur l'imbrication de ces deux pratiques? Dans quel sens s'opèrent cette imbrication entre médiation et travail social et à quel moment du processus constate-t-on une imbrication des pratiques? En suivant Vandeninden, nous adoptons une perspective pragmatique, en d'autres termes nous nous intéressons «au sens que les professionnels donnent eux-mêmes à leurs actions [...], le travail du scientifique [étant] de les restituer dans leur pluralité» (2016, p. 32).

## **Méthodologie**

Nous nous situons dans le cadre d'une recherche exploratoire basée sur un nombre restreint d'entretiens non représentatif du champ multiple de la médiation et du travail social. Nous avons interrogé des médiatrices et médiateurs dits «praticiens» (Tapia 2010) car issus de diverses disciplines, en l'occurrence, tou·te·s issu·e·s du champ de l'intervention sociale.

Ce choix se justifie car nous voulons observer comment les frontières se construisent, s'estompent ou sont transcendées dans le discours de ces praticien·ne·s. Le type de médiation exercé par les personnes interviewées fait partie de ce que Vandeninden qualifie de « nouveaux métiers » en se référant à De Briant et Palau (2005), de médiatrices et médiateurs « qui travaillent à la résolution (et/ou prévention) de différends dans les champs juridiques, familiaux, scolaires, etc. » (2016, p. 20).

Le profil des personnes constituant l'échantillon est marqué par une certaine homogénéité. Elles ont obtenu un diplôme de médiateur dans le même lieu de formation, elles sont reconnues par l'association faîtière suisse des médiateurs (FSM), elles sont membres de la même association locale de médiation et exercent toutes la médiation familiale de manière indépendante dans leur cabinet. Leur expérience de la pratique de la médiation à partir de la reconnaissance FSM (à l'obtention du diplôme certifiant) s'étend de 14 ans pour la plus longue expérience à 4 ans pour la plus courte. Ces professionnel·le·s ont des diplômes divers dans le champ du social allant d'un niveau master à une formation continue en passant par un diplôme d'une haute école mais ont tous exercé et/ou occupent encore des postes comme intervenant·e social·e. Deux d'entre eux sont inscrit·e·s dans le champ de la protection de l'enfant, un dans le domaine des violences conjugales et familiales et la dernière dans le domaine du handicap. Pour trouver ces personnes, nous avons contacté l'association locale de médiation qui nous a donné les coordonnées des médiatrices et des

**Tableau 1**                      **Tableau de synthèse de l'échantillonnage**

Prénoms d'emprunt	Âge	Formation en lien avec TS et médiation	Médiatrice / Médiateur FSM depuis ...	Intervenant·e social·e dans le domaine de...
Jacqueline	43 ans	DAS en médiation Diplôme HES en travail social Brevet d'accompagnement en coaching	8 ans	Du handicap
Léa	39 ans	CAS en médiation Master en sciences sociales DEA en protection de l'enfant	4 ans	Protection de l'enfance
Nora	52 ans	CAS en médiation Formation au nouveau droit de l'enfant et de l'adulte Formation continue en médiation pénale pour mineurs	7 ans	Protection de l'enfance
Jean	62 ans	DUMG en médiation (IUKB) Certificat européen en médiation familiale internationale (IUKB) Diplôme HES en travail social	14 ans	Violences conjugales et familiales

médiateurs qui ont également un profil d'intervenant social. Trois femmes et un homme ayant une expérience de plusieurs années en médiation familiale indépendante ont répondu favorablement à notre demande. Leur âge oscille entre 40 et 60 ans et ils résident dans la même région.

Cette homogénéité de l'échantillon en termes de profils est justifiée par le nombre restreint de personnes interviewées, limitant ainsi les effets liés au type de formations suivies et aux divers cadres réglementaires qui diffèrent d'une région à l'autre. Relevons encore qu'une seule intervenante sociale travaille en-dehors du domaine de la famille et de la protection de l'enfant.

Lors de la prise de contact par téléphone, nous leur avons demandé de réfléchir à des situations pratiques qu'il ou elles ont vécues. Le but de l'étude a été explicité comme suit: «la description des situations amenées doit permettre de mettre en lien les deux postures professionnelles afin de comprendre comment les activités de médiation se définissent en lien avec les activités d'intervention sociale». Les entretiens semi-directifs ont duré une heure, ils ont été enregistrés et entièrement retranscrits. Nous avons effectué une analyse de contenu thématique (Bardin 2013) en distinguant les éléments qui sont communs à leurs deux pratiques et ceux qui les distinguent. Ensuite, nous avons contextualisé les situations dans lesquelles les professionnel·le·s voyaient une imbrication des pratiques pour comprendre ce qui déclenchait ce brouillage des frontières professionnelles.

## Résultats

Notre propos présente tout d'abord les différences clairement établies par les interviewé·e·s dans leurs deux pratiques professionnelles. Ensuite, nous abordons les ressemblances perçues. Enfin, nous terminons par les situations dans lesquelles les frontières entre ces deux pratiques sont discutées parce que certaines limites sont consciemment franchies.

### *Une frontière basée sur le poids du cadre institutionnel*

Nous retrouvons les distinctions faites par Ben Mrad (2012) concernant l'implication du tiers dans les deux pratiques. En tant que travailleuse sociale, Jacqueline relève d'une part que son intervention se déroule parfois dans un cadre d'aide contrainte où les usagers ou usagères ne sont pas partie prenante de la mesure et restent dans l'obligation explicite ou implicite d'accepter l'intervention proposée: «*les bénéficiaires, très souvent, n'ont pas le choix, ils s'inscrivent dans un cadre*». D'autre part, elle fait remarquer que ses interventions sont orientées par des cadres conceptuels sélection-



nés par l'institution ce qui réduit le champ des possibles: «*j'ai une posture en lien avec mon cahier des charges [...] on va être plutôt incitatif sur certaines choses, par exemple dans le développement de l'enfant*». Ce poids institutionnel sur le mode d'intervention est d'autant plus fort lorsqu'il est énoncé en termes de rapports de pouvoir: «*J'ai avoir à exiger [...] j'ai une position d'autorité.*»

Ainsi comme l'a montré Ben Mrad (2012), la relation qui se construit entre la travailleuse ou le travailleur social et son ou sa bénéficiaire diffère fondamentalement de celle élaborée avec le médiateur ou la médiatrice dans le sens que :

*Eh bien moi, en tant que personne, si j'étais là, je serai moins en confiance. Donc quand tu es moins en confiance tu ne vas pas te livrer ou pas dire certaines choses parce que si ça va être repris, ça ne va pas le faire. Tandis qu'en médiation tu sais qu'il y a quand même cette confidentialité, bon dans les limites de ce que la loi permet, donc c'est autre chose quand même.* (Léa)

#### *Des valeurs communes autour de l'intérêt de l'enfant*

Comme le mentionne Ben Mrad (2012), ces deux groupes professionnels partagent des référentiels proches du point de vue éthique, mais également au niveau des objectifs et de la démarche entreprise: responsabilisation des parents, préservation des liens parentaux, cela dans l'intérêt des enfants. Ainsi, dans notre étude, quelle que soit la pratique considérée, les personnes interviewées s'accordent pour reconnaître qu'elles respectent l'impartialité vis-à-vis des personnes avec lesquelles elles travaillent avec la spécificité, dans les situations de médiation familiale, de garder l'intérêt de l'enfant en ligne de mire.

*Je me dois d'être impartial et neutre [en médiation] [...] mais il y a des personnes qui ne sont pas là et qui sont concernées et ce sont les enfants, par rapport à ça je ne peux pas garder ma neutralité [...].* (Jean)

#### *Imbrication des pratiques*

Le fait que les personnes interviewées agissent dans les deux groupes professionnels nous permet de mettre en évidence l'insertion, voire l'imbrication des modes d'intervention. Comment expliquent-ils ou elles et justifient-ils ou elles ce basculement? Une interviewée montre bien ce point d'ancrage de l'impasse communicationnelle dans le cadre de son intervention avec des parents dans le contexte de la protection de l'enfance :

«*Nous sommes un réceptacle sur ce qu'ils vivent en posant des questions [...] pour aider les gens à s'exprimer le plus possible [...] on va chercher à être un petit bout empathique.*» (Nora)

Puis à un moment donné, le cadre du dispositif se modifie :

*On les met face à la problématique. On leur dit que c'est inadmissible et qu'on ne peut pas accepter ça. Il y a un moment donné où ça bascule dans la directive assez forte [...] «Là vous détruisez la vie de votre enfant, vous vous rendez compte !»* (Nora)

Dans une situation d'impasse semblable en médiation, l'interviewée parle de «*sortir de sa posture*» de médiatrice: «*je ne sais pas, il y a certaines personnes, il leur faut < maintenant il faut y aller sinon ça va mal se passer > et ça marche*» (Léa). Elle présente cette sortie de posture comme une «*parenthèse*» dans la médiation et elle l'annonce comme telle:

*C'est arrivé que je dise: «là je fais une parenthèse, j'ai travaillé 10 ans [dans l'institution de protection de l'enfance] à titre informatif. Ça peut vous être utile. Si vous ne vous entendez pas, voilà comment ça va se passer».* (Léa)

Une autre le fait encore de manière plus explicite, elle leur dit:

*Je m'excuse de sortir de ma neutralité. Là, il me semblerait que ça pourrait vous faire du bien, en fonction de l'expérience que j'ai, je peux voir avec le recul de ce qui se passe, l'autorité de protection, il me semble que vous êtes tous les deux trop exigeants comme vous agissez. Là vous n'arriverez pas à vous entendre et puis peut-être que c'est dommage pour vos enfants.* (Nora)

Ou encore:

*Et puis là j'ai demandé à Monsieur: «Mais votre enfant qu'est-ce que vous imaginez dans quelle position vous le mettez quand vous faites ça?» En général, je n'ai pas besoin de donner la réponse. Alors sortir de la neutralité oui de toute façon c'est clair.* (Jean)

Une des raisons évoquées pour transgresser le cadre du dispositif est notamment celui du souhait, de la part de certains médiateurs ou médiatrices, d'arriver à un accord:

*Dans l'objectif d'aboutir à un accord, c'est dommage de ne pas faire ces parenthèses qui sont à mon sens très importantes pour des fois déclencher certaines réactions chez la personne.* (Nora)

La médiation ici est perçue comme un moyen d'accompagner les personnes

*Parce que si les personnes viennent ici, c'est qu'elles ont besoin un peu d'être guidées. Oui, un peu coachées. Autrement, elles ne seraient pas là. Elles auraient pu le faire toutes seules.* (Nora)

Il reste tout de même un certain malaise face à ce changement de posture ou de l'incertitude quant aux effets escomptés: «*C'est délicat [...] Tu vas peut-être regretter [...] peut-être que ce n'était pas si mal de l'avoir fait... tu ne sais pas... C'est vrai que tu ne sais jamais*», nous confie Léa; «*ça m'emprunte beaucoup, tu navigues toujours en médiation, j'ai l'impression que c'est toujours un peu comme si tu marches sur des œufs [...]*», estime Nora.

Autant les interviewé.e.s reconnaissent utiliser des outils de la médiation dans l'intervention sociale auprès des familles, autant il et elles estiment que d'inverser le processus pour instaurer un cadre de médiation en travail social semble illusoire. En effet, Jean estime «*qu'il ne peut pas revenir en arrière*» dans le sens qu'il n'est pas possible pour lui de passer d'un cadre où l'intervenant.e est porteur de normes, qui peuvent être perçues comme coercitives, à un cadre dénué de ces prérogatives. Quant à Jacqueline, elle estime que le fait de passer d'une pratique à l'autre, quelle que soit la pratique considérée, peut engendrer une confusion des rôles qui ne serait pas forcément positive : «*je ne peux pas me départir de cette étiquette là pour entrer dans une autre étiquette pour juste après revenir à cette étiquette-là, quand bien même moi, je serai très claire avec moi-même [...]*».

Dans cette partie, nous avons restitué la pluralité des discours et le sens que donnent ces professionnel-le-s à leurs pratiques (Vandeninden, 2016) lorsque les enjeux entre médiation et travail social s'imbriquent. Nous allons maintenant reprendre ces éléments pour les discuter.

## Discussion

Nous aborderons tout d'abord les conditions dans lesquelles ces imbrications de pratiques professionnelles peuvent survenir, puis nous préciserons où se situe ce moment de basculement dans le processus de médiation à l'aide des phases de Fiutak (2009) pour terminer sur les frontières entre les deux professions.

Rappelons que nous nous situons dans le cadre d'une recherche exploratoire et que notre échantillon se restreint à quatre personnes aux profils relativement semblables. Compte tenu de cet état de fait, nous n'avons pas constaté de différences entre les sexes ou les années d'expérience en médiation. Par contre, nous remarquons que la personne qui travaille dans le monde du handicap n'a pas évoqué de situations où elle adopterait une attitude de travailleuse sociale au sein des médiations familiales qu'elle pratique dans son cabinet. Une explication peut être avancée en prenant en considération la différence des champs dans lesquels elle exerce et poser comme hypothèse que cette imbrication ne peut avoir lieu que si les champs d'intervention sont les mêmes. Nous pouvons appuyer cette hypothèse en nous référant à Ben Mrad (2012). En effet, c'est bien parce que la médiation et le travail social dans le champ familial partagent des références communes que la question de l'articulation des deux pratiques « nécessite d'être examinée ». De plus, il serait pertinent de comprendre si cette question est propre au champ familial ou si elle se trouve de manière prégnante dans d'autres champs communs aux deux pratiques comme dans la médiation sociale et le travail social hors murs (Andreoli/Darbellay 2019). Cette hypothèse demande à être approfondie.

Pour identifier ce moment de basculement où intervient un changement dans le processus de médiation, nous nous référons à Fiutak (2009). Nous situerons ce moment au cœur du point de catharsis amorcé et clôturé par deux moments de transition que nous allons décrire ci-après. Dans les situations évoquées par les médiatrices ou médiateur, nous remarquons que ce point de basculement intervient lors de la phase d'émergence des intérêts réciproques des parents en vue d'un accord de médiation « *vous êtes tous les deux trop exigeants comme vous agissez* ». Puis nous assistons à une rupture, que Fiutak nomme « point de transition » où il ou elles changent leur attitude: arguant mettre les médié·e·s face à la problématique, celle de l'intérêt de l'enfant « *c'est dommage pour vos enfants!* ». Pour Fiutak, c'est le moment de basculement de la médiation où la médiatrice ou le médiateur peut intervenir plus ouvertement en proposant aux parents d'entrer dans la phase de construction des options (2009, p. 41). « C'est un espace-temps positif porteur d'une énergie transformatrice du processus relationnel » (2009, p. 36) (point de catharsis). Afin de pouvoir concentrer leur énergie sur l'avenir commun, « le médiateur incite les parties à prendre conscience qu'elles sont peut-être en train de perdre des opportunités » (2009, p. 42) : « *Si vous ne vous entendez pas, voilà comment ça va se passer* ». Ainsi, ce moment de basculement se situe dans une phase où l'expression des émotions est particulière-

ment prégnante et où l'opportunité d'arriver vers une solution se joue. En reprenant les activités médiatrices des travailleuses et travailleurs sociaux selon Chouinard (2009; 2016), nous nous situons dans ce passage de transformation de la norme. D'un conflit centré sur les parents comme enjeu de la médiation, les agent·e·s de médiation sont invité·e·s à opérer un changement de priorité de leurs propres intérêts vers celui de leurs enfants. Fiutak (2009) avance que dans cette phase, il ou elle peut intervenir « plus ouvertement » pour permettre le passage à la phase suivante qui consiste à construire des solutions possibles. Ainsi il n'est pas étonnant que l'attitude interventionniste du médiateur ou de la médiatrice émerge à ce moment-là.

Ce qui pose problème aux interviewé·e·s, c'est bien le fait d'amener des éléments appartenant à une autre pratique professionnelle au sein de la médiation. Il et elles disent instaurer une parenthèse dans le processus, un temps suspendu, hors médiation. Pour comprendre ce malaise, revenons à la distinction principale énoncée entre les deux métiers. Celle-ci réside dans le rapport institutionnel qu'entretiennent les travailleuses et travailleurs sociaux vis-à-vis de leur mandant. Pour Guillaume-Hofnung (2012) et Bonafé-Schmitt (1998), la travailleuse ou le travailleur social ne remplit pas les conditions pour être considéré comme un tiers externe, comme pourrait le faire une instance de médiation. Ce discours se retrouve dans les propos de Jacqueline lorsqu'elle décrit les incitations institutionnelles vis-à-vis des approches adoptées ou alors l'asymétrie de pouvoir entre elle et les bénéficiaires lorsqu'elle est estimée « *avoir à exiger* ».

Si ce type de rapport n'est pas remis en question, pouvons-nous affirmer que les médiatrices ou médiateurs en sont dépourvus? Pour Freynet, « s'il est exact que le travail social tient sa légitimité des institutions et qu'il est inscrit dans des rapports de pouvoir qui fixent ses limites, il est illusoire de penser que des médiateurs totalement objectifs pourraient exister hors de toute contrainte et de tout contexte » (2000, p. 102). C'est ainsi bien ce rappel du cadre institutionnel qui est fait lors des impasses communicationnelles. Il s'agit donc de tensions qui s'exercent dans le jeu des frontières professionnelles pour les personnes interviewées.

## Conclusion

Nous avons vu que nombre d'auteur·e·s conceptualisent cette imbrication de la médiation en travail social, mais l'inverse ne l'est pas. Dans notre étude, nous montrons comment des médiatrices et médiateur intègrent ce que Freynet nomme le contexte et les contraintes dont ces derniers sont intégrés. Il est illusoire, comme elle l'affirme de faire l'impasse sur ce

contexte plus large dans lequel prend place les médiations familiales qui se concrétisent par les institutions judiciaires et celles de protection de l'enfance en Suisse. Les personnes interviewées de notre étude rappellent ce cadre dans les situations amenant à une impasse grâce à leur connaissance de ce contexte. L'inconfort exprimé par ces dernières s'explique par cette perspective procédurale de la définition de la médiation, cette approche métier qui tend à construire les frontières entre ces deux pratiques sur la dépendance des travailleuses et travailleurs sociaux vis-à-vis des institutions. Faire cet appel au cadre plus large c'est aussi rappeler que toute médiation familiale se déroule dans le contexte particulier des institutions et qu'elle n'est pas hors sol. C'est aussi affirmer que de nombreux ponts subsistent entre ces deux métiers et que l'évolution des cadres d'intervention évoluent et tendent à ce rapprochement, le fait que le juge peut exhorter les parents à la médiation n'est qu'un indice de ce rapprochement.

Pour Abbott, les "boundaries separate professions and they were the zones of action because they were the zones of conflict" (1995, p. 857). Selon nous, si ces tensions sont présentes entre ces deux métiers c'est aussi parce que les frontières de chacun restent floues. Pour le travail social, la question de l'élargissement des frontières se pose (Libois 2014) ainsi que la contestation de ces dernières par la présence d'intervenant-e-s du social non formé-e-s (Keller 2016). Pour la médiation, la question de sa définition et du statut des médiateurs entre instances et activités de médiation (Bonafé-Schmitt 1998) restent des éléments encore débattus. Le flou autour de ce qui constitue les frontières donne ainsi aux acteurs des marges de manœuvre dans leurs activités quotidiennes pour les transcender voire les questionner. Même si cela les met dans une situation d'inconfort.

#### Références bibliographiques

- Abbott, Andrew (1995). Things Of Boundaries. *Social Research*, 62(4), p. 857–882.
- Andreoli, Livio, & Darbellay, Karine (2019). *Les médiateurs urbains en Suisse romande : quelles spécificités par rapport aux travailleurs sociaux hors murs?* Paper presented at the 8<sup>ème</sup> congrès de l'AIFRIS, Sociétés plurielles, Travail social et Vivre ensemble, Beyrouth.
- Astier, Isabelle (2005). Qu'est-ce qu'un travail public? Le cas des métiers de la ville et de l'insertion. In Jacques Ion (Éd.), *Le travail social en débat(s)* (p. 170–185). Paris: La Découverte.
- Bardin, Laurence (2013 [2<sup>ème</sup> ed.]). *L'analyse de contenu* ([3<sup>e</sup> éd.] ed.). Paris: PUF.
- Ben Mrad, Fathi (2012). Médiation et protection de l'enfance [Le travail social à l'épreuve de la conflictualité parentale]. *Politiques sociales et familiales*, 107, pp. 65–75.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1998). La médiation: un autre modèle de régu-

- lation sociale. In Yves Morhain (Ed.), *Médiation et lien social* (pp. 45–77). Revigny-sur-Ornain: Hommes et perspectives.
- Chouinard, Isabelle (2016). *La relation en travail social au Québec: analyse de l'action médiatrice de travailleurs sociaux en situation d'intervention sociale en Centres de santé et de services sociaux*. Université de Sherbrooke. Retrieved from <https://savoirs.usherbrooke.ca/handle/11143/8869>.
- Chouinard, Isabelle, Couturier, Yves, & Lenoir, Yves (2009). Pratique de médiation ou pratique médiatrice? la médiation comme cadre d'analyse de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), pp. 31–45.
- De Briant, Vincent. & Palau, Yves. (2005). *La médiation. Définition, pratique et perspectives*. Paris: Nathan.
- Fiutak, Thomas (2009). *Le médiateur dans l'arène*. Toulouse: Érès.
- Guillaume-Hofnung, Michèle (2012 [1995, 1<sup>ère</sup> éd.]). *La médiation*. Paris: PUF.
- Imhoos, Christophe (2017). État des lieux de la médiation familiale en Suisse romande. *Lettre des médiations*, 3, 14–20. Retrieved from [https://www.observe-toiredesmediations.org/Asset/Source/refBibliography\\_ID-116\\_No-01.pdf](https://www.observe-toiredesmediations.org/Asset/Source/refBibliography_ID-116_No-01.pdf).
- Ion, Jacques (2009). Travailleurs sociaux, intervenants sociaux: quelle identité de métier? *Informations sociales*, 152(2), pp. 136–142.
- Keller, Véréna (2016). *Manuel critique de travail social*. Lausanne, Genève: EESP et IES.
- Libois, Joëlle (2014). Identité et défis contemporains du travail social en Suisse. *VST – Vie sociale et traitements*, 2(122), pp. 51–58.
- Tapia, Claude (2010). La médiation: aspects théoriques et foisonnement de pratiques. *Connexions*, 1(93), pp. 11–22.
- Vandeninden, Élise (2016). De la médiation au médiateur: entre concept en SIC et sens commun. In Christine Servais (Éd.), *La médiation. Théorie et terrains*. (p. 19–36). Louvain-la-Neuve: De Boeck.

### Annotations

- 1 PPMIn: Procédure Pénale applicable aux Mineurs.
- 2 Les neuf règles déontologiques édictées par la FSM sont les suivantes: 1. La qualification du médiateur. 2. L'indépendance. 3. L'équité du processus et l'impartialité. 4. La confidentialité. 5. L'établissement d'un contrat de médiation. 6. Le caractère volontaire. 7. Le devoir d'information aux médiés sur le processus et ses limites. 8. Le caractère équitable des solutions trouvées. 9. Le libre choix du médiateur. (<https://www.swiss-mediators.org/cms2/fr/fsm-sdm/documents/statuts-regles-deontologiques/>).
- 3 Les demandes en médiation émanent principalement des personnes concernées (41%), et, dans une très moindre mesure des tribunaux (22% en matière familiale), selon une enquête de la FSM citée par Imhoos (2017).
- 4 Nous utilisons les termes « métier » et « profession » comme synonymes en nous référant à Dubar & Tripiet (1998); Demazière (2009), cité par Keller (2016, pp. 127).