

i COMME INTERMÉDIATION



L'INTERVENTION SOCIALE SE JOUE SOUVENT
DANS DES ESPACES INTERMÉDIAIRES PAS TOUJOURS INSTITUTIONNALISÉS
ET IMPLIQUANT UNE MULTITUDE D'ACTEURS HÉTÉROGÈNES.

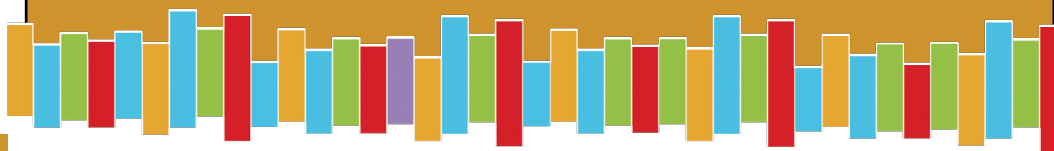
ICI UN POINT SUR CETTE NOTION D'INTERMÉDIATION,
À TRAVERS LA FORMATION DE FUTURS PROFESSIONNELS,
D'UNE INSTITUTION QUI LA PRATIQUE,
D'UN UNIVERSITAIRE QUI EN FAIT LE CŒUR DE SA FORMATION.

ENTRE EXPÉRIMENTATION ET COOPÉRATION, DE NOUVELLES PRATIQUES
PROFESSIONNELLES, PLUS SOUPLES ET INNOVANTES ?



Numéro réalisé en partenariat avec

ABCfaire, n°9, I, 2024



L'intermédiation comme créatrice d'un espace d'opportunités

L'expérience de la MSA

PAR CHRISTOPHE BOULANGER ET ESTELLE ROUVIÈRE, étudiant DEIS, responsable du Département d'action sanitaire et sociale, MSA du Languedoc / étudiante DEIS, assistante sociale, chargée de développement social territorial au sein du Département d'action sanitaire et sociale, MSA du Languedoc.

La Mutualité Sociale Agricole (MSA), organisme de protection sociale, met en œuvre une action sociale auprès de ses ressortissants. Les travailleuses sociales agissent auprès d'eux, sur et dans leur territoire de vie. L'action présentée a pour objectif de mettre en œuvre une dynamique de coopération avec les acteurs pour mieux connaître les situations sociales des salariés agricoles originaires d'Amérique du Sud.

La proposition initiale a été la création d'un comité de pilotage aux acteurs institutionnels et associatifs du territoire Pays de Lunel (34). Dès l'origine de la démarche, la participation des personnes concernées a été posée par la MSA du Languedoc. Plusieurs salariés agricoles ont donc été présents et ont pu témoigner de leur parcours de vie, des difficultés rencontrées et de leurs besoins immédiats. Ils contribuent ainsi à l'amélioration de l'ensemble des situations des salariés agricoles originaires d'Amérique Latine.

Ce dispositif a pu mettre en évidence de nombreuses dimensions révélant les complexités de cette démarche. En effet, cette mise en relation d'acteurs qui ne l'auraient pas été naturellement est apparue comme l'élément central. Malgré les discours véhiculés sur la participation, il semble presque exceptionnel dans les pratiques professionnelles locales que les personnes directement concernées par la question sociale posée soient présentes et soient considérées comme des actrices réelles.

La situation créée nous a permis d'en observer des dimensions essentielles à ce stade du processus enclenché. En premier lieu, nous constatons à chaque réunion une renégociation des places de chacun des acteurs, et notamment celles des salariés agricoles. La présence même de ces salariés crée des comportements inattendus des acteurs institutionnels et associatifs en termes d'écoute et d'attention. Il est observé également soit une négation, soit une justification des réalités exprimées par les premiers concernés. Nous remarquons aussi une dynamique rendant obligatoire la remise en question des réflexions habituelles et préconstruites des cadres

gestionnaires existants. Les acteurs institutionnels et associatifs semblent vouloir **tendre à réinscrire les problématiques évoquées vers des dispositifs déjà connus et apportant des cadres, y compris inadaptés. Il s'agirait de reclasser l'imprévu dans du connu.**

Nous examinons que les enjeux périphériques au comité de pilotage liés à des dispositifs de politiques publiques sont très prégnants (Contrat de Ville, Convention Territoriale Globale communale et/ou intercommunale par exemple).

Également, nous constatons une transformation de la situation par de nouveaux jeux d'alliances. Certains acteurs semblent (re)trouver une liberté d'action. La présence des salariés agricoles oblige les professionnels à prendre en considération des réalités des premiers concernés et à les accepter comme communes. Cette présence incongrue, élément perturbateur, demande aux acteurs institutionnels et associatifs de modifier leurs postures en devenant apprenants plutôt que sachants. A ce stade, il apparaît utile de maintenir un équilibre précaire pour garder la situation en mouvement. Le plus souvent c'est par la présence ou l'absence d'un ou plusieurs acteurs que ce déséquilibre perdure, ce qui tend à faciliter l'intervention de l'animatrice. Son rôle est essentiellement d'être la garante d'un cadre donné à l'origine de cette instance de travail.

Un premier bilan nous permet d'affirmer que des réponses adaptées aux attentes exprimées par les salariés agricoles ont pu être mises en œuvre. L'objectif de la démarche entreprise sous cette forme est d'ouvrir des espaces créateurs d'opportunités afin de développer un pouvoir d'agir collectif. Cet espace semble limiter les effets des pouvoirs institutionnels, de fonctions, politiques et individuels. Aussi, ce cadre semble favoriser une égalité des personnes en faveur d'une transformation sociale. Peut-on prétendre que ce dispositif s'inscrit dans une démarche d'intermédiation ?

INTERMÉDIATION
INTERMÉDIATION
INTERMÉDIATION

co-construction

RENCONTRE

COMMUN

émanciper

relier

projet

coopération

DÉVELOPPER

expérimenter

L'intermédiation sociale au service des territoires

L'articulation entre le Master IDS et le DEIS

PAR HÉLÈNE MEUNIER, Ingénieure sociale, responsable de formation du DEIS (IRTS Montpellier)

La création du Diplôme d'État d'Ingénierie Sociale (DEIS) par l'arrêté du 2 août 2006 s'inscrit dans une dynamique de profondes mutations du secteur social et médico-social. L'ingénierie sociale telle que pensée au sein de l'IRTS a ainsi choisi de se rapprocher de l'intermédiation sociale, dans le sens où elle vise à créer des liens, construire des ponts pour reprendre la dimension plus « technique » de l'ingénierie, entre différents acteurs et dispositifs d'un territoire afin d'améliorer les conditions de vie, développer des réseaux de solidarité et les capacités des acteurs.

Tout DEIS est règlementairement construit en lien avec un Master universitaire, donnant ainsi une teneur particulière aux enseignements prodigués dans chaque centre de formation tout en permettant aux étudiants DEIS de construire une identité professionnelle commune. L'IRTS Montpellier collabore ainsi étroitement avec le Master IDS (Intervention et Développement Social) de l'Université Paul Valéry, qui met au cœur de ses enseignements l'intermédiation sociale et s'appuie sur les apports de la sociologie, de l'économie politique, de la philosophie pragmatique selon laquelle l'être humain peut être acteur de changement sur son environnement et ce qui le détermine.

L'articulation Master IDS - DEIS construit ainsi des professionnels formés aux démarches d'intermédiation sociale, qui articulent domaines politiques et techniques, savoirs académiques issus du champ universitaire et savoirs professionnels issus du champ du travail social. L'intermédiation sociale ainsi

développée se centre sur l'action collective à travers l'animation de démarches favorisant la coopération entre acteurs et le développement de leur pouvoir d'agir, ainsi que la participation des publics à la conception des projets qui les concernent. Cette collaboration permet aussi d'initier les travailleurs sociaux aux méthodologies de la recherche-action, les titulaires du DEIS/Master IDS pouvant ensuite les déployer sur les terrains afin de produire de nouvelles connaissances du social qui soient ancrées, situées dans des territoires et auprès de publics, et ce afin d'éclairer les nouveaux enjeux, besoins, manques et innovations mises en œuvre par les acteurs. La concomitance Master IDS/DEIS montre non seulement que professionnalisation et scientification sont possibles en travail social, mais qu'elles sont surtout fructueuses.

Les étudiants et titulaires du DEIS qui évoluent au sein du Master IDS témoignent de la richesse de ses enseignements et des changements que ces derniers apportent aux parcours professionnels. En particulier, la capacité à trouver des marges de manœuvres en milieux contraints, et travailler réellement avec les personnes concernées en tant que partenaires des actions menées constitue le fondement de l'intermédiation sociale. Cette approche suppose le décloisonnement des politiques publiques et implique des pratiques de co-construction autour d'un projet commun, et porte en elle le développement social en tant que conception d'une action publique émancipatrice au niveau individuel, mais aussi au niveau collectif et politique.

Intervention et développement social

Aujourd'hui, l'évolution de l'intervention sociale, à la croisée de stratégies diversifiées d'acteurs (pouvoirs publics, partenaires associatifs, usagers, professionnels, etc.), conduit à mettre en œuvre sur le terrain des professionnalités nouvelles et adaptées.

À l'interface entre les dispositifs des politiques publiques sectorielles et locales portées par les institutions, les dynamiques territoriales portées par les associations et les populations, ces nouvelles professionnalités ont à bâtir un espace original de l'intervention et du développement social, économique, solidaire, culturel.

(source: <https://ufr4.univ-montp3.fr/fr/masters-mention-intervention-et-developpement-social>)



Diplôme d'État d'Ingénierie Sociale

L'ingénieur social, cadre membre des équipes de direction, consultant, est un expert des politiques sociales, de l'action sociale et médico-sociale. Il est en mesure d'exploiter des connaissances pluridisciplinaires et les différentes politiques publiques pour analyser et problématiser des questions sociales, interroger les politiques et les actions, de proposer et conduire des programmes ou des projets complexes.

Ces compétences sont également transférables dans le champ de la formation. L'ingénieur est celui qui est capable de construire des outils et de proposer des solutions d'amélioration.

(source : <https://www.faire-ess.fr/fr/deis>)

“

L'intermédiation sociale
se présente comme une volonté de traitement de
la question sociale, de
remédier
aux défaillances
(du marché en particulier) (...)

d'unir
ce qui est
délimité
et fragmenté”

Alain Marchand

« L'intermédiation sociale, complexité et enjeux » (2002)

(Journée du Diplôme d'Études Supérieures Spécialisées (DESS), Université Paul Valéry, Montpellier 3. Texte non publié)

> Alain Marchand (1947-2008) est à l'origine de la notion d'Intermédiation sociale. Il a été Professeur en sciences économiques, directeur du Département AES (Administration économique et sociale), Président du Laboratoire de recherche ARPES (Analyse, recherche en politique et économie sociales), et créateur du Master IDS (Université Paul Valéry, Montpellier III).

“Rendre la participation des publics effective”

Une conception de l'intermédiation par Olivier Noël

UN ENTRETIEN AVEC OLIVIER NÔEL, sociologue, Maître de conférences associé de sociologie politique à l'Université Paul-Valéry à Montpellier, où il est responsable du Master professionnel « Intermédiation et développement social ».

Pouvez-vous nous dire ce qu'est l'intermédiation sociale ?

L'intermédiation sociale est une notion forgée par le professeur Alain Marchand, qui a également fondé la filière développement social de l'Université Paul Valéry au début des années 80. Il a fondé la notion d'intermédiation au tout début des années 2000, autour de la large contestation des politiques sociales depuis la casse de l'Etat providence. La légitimité de ces politiques sociales à produire de nouvelles normes d'intervention était remise en question dans l'idée que cette façon de fabriquer l'action publique laissait une place très faible au public. Pour résoudre cette équation entre les aspirations des publics et les politiques publiques extrêmement descendantes, il y avait la nécessité de réfléchir à l'articulation entre l'un et l'autre. Voilà dans les grandes lignes cette notion d'intermédiation.

Pour moi, l'intermédiation c'est prendre appui sur les publics concernés et les professionnels concernés pour produire des alternatives aux politiques sociales extrêmement descendantes, souvent produites par la technocratie et qui ne produisent pas forcément les effets escomptés.

La notion d'intermédiation sociale est de plus en plus utilisée mais lorsqu'Alain Marchand l'a posée comme un cadre nouveau d'intervention, il était pionnier. Le master Intervention et développement social était la seule formation à aborder ces questions de cette façon-là. Aujourd'hui c'est beaucoup plus entré dans les mœurs même si ça reste quand même une notion assez indigène, qui est un élément d'identité de notre université.

Quel lien y a-t-il entre intermédiation et ingénierie sociale ?

Si on entend la notion d'ingénierie sociale au sens que lui donne Vincent De Gaulejac dans un travail pionnier qui s'appelle « L'ingénierie sociale », je trouve qu'il y a beaucoup de similitudes. Il y a de la proximité avec l'intermédiation. Cependant, la notion d'ingénierie peut avoir plusieurs significations. L'ingénieur est celui qui construit les ponts, qui permet de faire le lien entre les publics, les professionnels et les décisions des politiques

publiques : dans ce sens-là, c'est très proche de la notion d'intermédiation. En revanche, si on prend l'ingénieur comme celui qui a une approche technique des problèmes, on s'éloigne de l'intermédiation. Cette figure appauvrie de l'ingénieur qui a une bonne maîtrise des dispositifs publics s'éloigne complètement du sens du travail : pourquoi on le fait ? à destination de quel public ? avec quelles finalités ? Donc en fonction du sens que l'on donne à l'ingénierie sociale, la notion peut être assez proche de l'intermédiation si on la prend au sens de De Gaulejac, ou au contraire elle peut être assez appauvrissante à mon sens.

Depuis la mise en œuvre des formations qui ont été faites à l'université il y a 25 ans, est-ce que vous voyez « le résultat » de ces formations ? Est-ce que vous voyez des changements de paradigme ?

L'idée est de former des cadres, des chefs de projet... qui sont en mesure de travailler ces articulations ; qui sont à la fois attentifs aux logiques institutionnelles et à l'expression des publics concernés. C'est une tâche assez ardue. Mais, l'ambition est celle-là. Ça veut dire que lorsque l'on fait bien les choses, on est capable de redéfinir les contours des problèmes publics donc les normes pour agir sur ces problèmes, et in fine, redéfinir les pratiques en y associant le plus étroitement possible les publics concernés.

On est actuellement en train de faire un travail avec les anciens étudiants DEIS. On a fait toute l'année dernière (2023) un focus groupe composé de personnes de 7-8 promotions, qui ont réussi leur formation, ce qui d'ailleurs représente un biais. Ce que l'on observe alors ? Ça instille dans les pratiques cette préoccupation de rendre la participation des publics effective, pas simplement un discours sur la participation. Les uns les autres nous disent comment cela a modifié complètement leur perception de leur travail ; notamment par rapport à leur formation initiale de travailleurs sociaux et la manière dont cela leur a permis de trouver des marges de manœuvre. Et ça, c'est intéressant car des choses qui leurs paraissaient insurmontables, comme le fait de se sentir écrasé par la chape institutionnelle, la formation leurs a permis, d'identifier, ça et là, des marges de

manœuvre dans le travail avec les publics, dans le travail avec leurs collègues de travail, dans le travail avec les institutions et les élus etc. De notre point de vue de formateur, c'est extrêmement positif. Ce qui se dégage de ce focus groupe, c'est qu'il y a une forme d'identité qui est en train de se dessiner. Il y a un travail de fond et une vision partagée qui est en train de construire aussi une forme d'identité professionnelle commune. Cependant, cette conscience de comment s'élaborent les politiques publiques peut parfois mettre en difficulté. On voit bien que ça ne marche pas toujours et si on ne trouve pas des alliances suffisantes, si on est sur les territoires ou si on ne trouve pas de soutien, c'est difficile.

Vous faites le constat qu'au niveau macro, on est dépossédé. Mais, par contre, localement ou territorialement, il y a des alliances où l'on se retrouve autour de pratiques. Permettent-elles l'émancipation de la parole et la participation des publics ?

Complètement. Même avec des projets très localisés, lorsque l'on arrive à traiter de manière cohérente, concrète où chacune des parties prenantes y trouve son compte. Si on est capable de montrer que la façon dont traiter les problèmes est pertinente, on embarque tout le monde.

Quand je dis tout le monde, ce n'est pas que l'on va prendre l'ascenseur pour aller voir le ministre et lui dire « vous allez changer les politiques publiques ». Non c'est un travail transversal, de réseau. Le terrain s'impose en disant si on veut vraiment traiter le problème on fait comme ça et si on ne veut rien faire, on continue à faire comme avant.

Cela implique une patience. Du point de vue macro, le développement social n'est pas en mesure de modifier de manière rapide et radicale les choses. Par contre, dans la durée, il est capable d'imposer une autre vision des choses et c'est cela qui doit nous rendre aussi plutôt optimiste

Puisque cela vient plutôt porter une vision sur des problèmes ou des fonctionnements qui sont liés à des territoires, n'y a-t-il pas un renoncement à agir au niveau national ?

La contradiction, c'est qu'à la fois, on sait que « les bonnes solutions », c'est à l'échelle des territoires. Mais, on est dans un Etat qui reste encore très jacobin, très centralisateur. On a, malgré tout, des injonctions qui continuent à se produire par elles-mêmes sans aucun lien avec le terrain.

Sur le travail que je conduis depuis 23 ans avec les missions locales, on peut voir comment le traitement concret des problèmes de discrimination dans l'accès à l'emploi permet de dépasser les clivages idéologiques. Cela permet de voir que des élus qu'on aurait, a priori, pensé très défavorables au traitement

« à la fois attentif
aux logiques
institutionnelles
et à l'expression des
publics concernés.
C'est une tâche
assez ardue »

de cette question, affirment qu'ils sont tout à fait intéressés et qu'ils veulent être parties prenantes du projet. C'est plutôt rassurant de le prendre de cette façon-là.

La grande limite, c'est qu'il y a un impensé de « comment on peut le traiter de manière plus large ? » Cela renvoie à cet idéal de cette « sociale démocratie » radicale à laquelle invitait John Dewey. Cela nécessite des transformations dans le temps. On ne fait pas de projets révolutionnaires. Mais, on réalise des projets transformateurs. On va transformer durablement la société. Sachant qu'actuellement, on fait face à de forts vents contraires. On n'est pas dans un moment propice d'un point de vue politique où c'est plutôt la « République des experts » défendue par Walter Lippman qui est actuellement promue.

Je reprends l'exemple des missions locales. Même dans les années 80 lors de l'arrivée de la gauche au pouvoir, Bertrand Schwartz a porté cette idée-là. C'était vraiment dans son « ADN » politique. Et pour autant, il n'a pas réussi d'un point de vue institutionnel. Lui, pas plus que d'autres, comme Patrick Viveret, qui ont voulu porter des projets d'évaluation plus démocratiques. (...) Cela a été le point de départ qui a essayé parce qu'aujourd'hui dans le travail effectué dans les missions locales, il y a encore des professionnels qui aux quatre coins de la France se reconnaissent dans le rapport de Bertrand Schwartz. On a des alliés qui comprennent où on veut aller et ce que l'on veut faire ! Ce à quoi j'aspire, c'est cela et pas autre chose.

Le travail social communautaire. Généalogie et figures contemporaines en Europe (L. Lienard, Editions du cygne, 2021)

Le travail communautaire est une méthodologie éprouvée du travail social, qui associe les populations et groupes à la définition de leurs souhaits et priorités, ainsi qu'aux réponses apportées. L'empowerment, l'aller-vers et la justice sociale sont des principes fondateurs de la démarche. Il offre des perspectives pratiques pour repenser l'intervention sociale face aux défis contemporains.



Pour aller plus loin sur le sujet, ces documents, disponibles dans nos centres de ressources documentaires (CRD de Montpellier et Perpignan)



Articles

« Animation, intermédiation sociale et gouvernance », A. Marchand, Agora, n° 39, 2005, pp. 26-24

L'animation, avec ses spécificités, participe de la métamorphose du travail social en intervention sociale. Les professionnalités, les postures d'acteurs, les répertoires d'action s'en trouvent modifiés. « Territoire », action publique, mobilisation des acteurs, autant d'approches analysées ici en termes « d'intermédiation sociale ».

« Agir en commun / Agir le commun », in Nicolas le Strat P., Le travail du commun, Éditions du Commun, pp. 45-62, 2016

« L'intermédiation : Exploration d'une notion heuristique et pratique pour penser et agir la complexité », Améra T., Noël, O., Garcia, R., Agencements, N°2, pp. 78-116, 2018

« Où j'en suis avec mon intermédiation » (Améra T., Agencements, N° 2, pp. 228-243, 2018

« L'intermédiation : un dispositif de coproduction d'innovations élargies. Synthèse des enseignements des séminaires », Barre R., Cahiers de l'action, N° 55, pp. 69-78, 2020

« Travail social communautaire et mobilisation des habitants dans les quartiers populaires en Allemagne », Blanc M. et Eberhardt, A., Informations sociales, N°163, pp. 106-114, 2011

Manuel de l'intervention collective pour les travailleurs sociaux (HCTS, La documentation française, 2021)

Le développement social vise à placer les populations au premier plan des processus de développement. Le développement social est la conviction que les problèmes de pauvreté et d'exclusion sociale nécessitent une réponse globale qui implique toutes les forces du territoire, ceux qui s'occupent de l'éducation, de l'emploi, du logement, de la culture, de l'environnement, les acteurs publics et les acteurs privés.

« Les trois figures du tiers intermédiaire : les origines mythiques et bibliques du « praticien – chercheur – formateur », Drouard H., Pensée plurielle, N°28, pp. 25-32, 2011

« Projets de développement des territoires et participation des habitants : le diagnostic partagé, outil méthodologique via l'intermédiation sociale », Paturol, D. et Simon, A., Pensée plurielle, N°28, pp. 79-92, 2011

« L'intermédiation sociale et interculturelle Réflexions libres à partir de terrains français et africains », Legros O., Olivera M., Diversité, N°166, pp.172-178, 2011

« Les enjeux du travail social d'intermédiation d'après l'exemple des Pays-Bas », Baillergeau, E., Duyvendak, J., Espaces et sociétés, N°124-125, pp. 223-241, 2006

« Ingénierie sociale : pour penser et agir ensemble », Pillant Y., Le Sociographe, N°65, pp. 115-130, 2019

« Pour une sociologie d'intermédiation : Intervenir dans des configurations d'actions publiques politiquement sensibles », O. Noël. ISCR - INED Unité Migrations Internationales et Minorités. Document de travail. En ligne : <https://docplayer.fr/18545949-Pour-une-sociologie-d-intermediation-intervenir-dans-des-configurations-d-actions-publiques-politiquement-sensibles-texte-de-travail-provisoire.html>



(C) ABCfaire. Un abécédairaire du travail social

Publication périodique de l'association FAIRE ESS

Equipe de rédaction

Direction : Didier Vinches (Directeur de FAIRE ESS)

Coordination et conception graphique (*): Marc Trigueros

Collaboration : Assistante de direction associative et équipe des 2 CRD

(*) Support papier réalisé sur une idée originale de E. Fottorino (de Le 1*)

Imprimerie : ESAT Ateliers Kennedy (34)

I comme Intermédiation (n°9, 2024). Pour ce n°, rédaction assistée de Hélène Meunier. Les titres sont de la rédaction. La rédaction remercie l'ensemble des contributeurs.

Contact : ABCfaire - FAIRE ESS

1011, rue du pont de Lavérune. F-34077 Montpellier cedex 3
communication@faire-ess.fr / 04 67 07 02 27 / www.faire-ess.fr

Version numérique téléchargeable sur site web ;
version papier disponible sur demande.



Précédents numéros :
A comme Aller-vers > B comme Babillage(s)
C comme Cadre > D comme DYS (troubles)
E comme ESS > F comme Fabrique
G comme Générations > H comme Hors-les-murs