Compte-rendu d'activité et écriture collective de l'expérience : « faire une médiation »

Activity reports and team writing about work experience: achieving mediation.

Pierre Delcambre

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/2396>

DOI : 10.4000/edc.2396

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université de Lille

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 1997

Pagination : 77-111

ISBN : 2-0767703-0-8

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Pierre Delcambre, « Compte-rendu d'activité et écriture collective de l'expérience : « faire une médiation » », *Études de communication* [En ligne], 20 | 1997, mis en ligne le 08 juin 2011, consulté le 10 décembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/edc/2396> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/edc.2396>

Ce document a été généré automatiquement le 10 décembre 2020.

© Tous droits réservés

Compte-rendu d'activité et écriture collective de l'expérience : « faire une médiation »

Activity reports and team writing about work experience: achieving mediation.

Pierre Delcambre

- 1 Le contexte de cette étude consiste en une interrogation sur les conditions dans lesquelles les salariés développent une écriture sur leur pratique.
- 2 Cette interrogation, qui n'est pas nouvelle dans le champ de la formation continue, a trouvé un regain d'actualité pour un certain nombre de chercheurs, tant sociologues que sociolinguistes, préoccupés par les évolutions des organisations de travail et intéressés par la description des phénomènes de communication au travail.
- 3 Cette interrogation est aussi liée à une analyse politique des effets de l'écriture au travail que résume bien le titre de la préface d'un numéro récent d'*Education Permanente* (1994) consacré à « Ecriture, travail, formation » : « A qui profite l'écrit ? ».
- 4 En effet on assiste aujourd'hui, semble-t-il, à une tension forte, dans le domaine de la formalisation des expériences, entre les intérêts des dirigeants d'organisation et ceux des personnels. La construction des dispositifs d'écriture sur la pratique est donc un moment déterminant, où les différents acteurs cherchent à faire valoir des formes d'organisation qui permettent de remplir leurs objectifs pour une telle activité d'écriture.
- 5 Ainsi, les directions d'établissements et d'entreprises elles-mêmes cherchent à susciter l'écrit sur la pratique, une production que S. Pène appelle « métatextes du travail »
« Les analyses écrites de postes et les bilans des entretiens d'évaluation rejoignent une classe d'écrits récente et en développement, qu'on pourrait réunir sous l'appellation de 'métatextes du travail', parce qu'ils parlent de l'activité, l'expliquent, finalement la soutiennent et la normalisent en la définissant. En relèvent aussi les écritures de procédures ou les textes préparatoires aux démarches de certification. [...] Ils sont apparus tout récemment. Ce sont des écrits sollicités par une hiérarchie. Ils alternent l'écriture 'formulaire' de l'imprimé et les

énoncés manuscrits. Ils sont un métadiscours qui décrit ou analyse l'activité [...]
(Pène, 1994 : 41).

- 6 Des dispositifs sont mis en place, assistés par des méthodologies spécifiques (comme, par exemple, la méthode Hay pour les aides à la description d'un poste dans le cadre de l'évaluation de postes, Besseyre des Horts, 1990). Il s'agit de formes de mobilisation, parfois, d'évaluation, toujours ; en arrière plan, voire en arrière pensée, les organisations sont préoccupées par la flexibilité de l'emploi, le réaménagement des postes et des qualifications, avec les glissements de compétence que cela suppose. Parfois le contexte est celui du départ d'un salarié dont l'expérience est pensée comme une ressource rare, et qu'on sollicite, avant son départ, pour qu'il la communique. Les salariés sont ainsi conviés à contribuer à une capitalisation des savoirs sur l'activité réelle. Par cette demande, qu'on décrit souvent comme une des procédures du management participatif, les organisations reconnaîtraient que leur personnel est une « ressource humaine », et que les formes de prescription de l'activité ne sont opérationnelles que pour autant qu'elles soient nourries du « savoir de la place » (Charrasse, 1992).
- 7 Mais, dans le même moment, dans certaines organisations du travail, telles les *groupe de projets*, les *équipes semi-autonomes*,... —une étude sur l'étendue de ce phénomène reste à faire — les salariés de leur côté peuvent trouver quelque intérêt à partager un savoir sur la contribution de chacun à l'activité collective. Cherchant à aller au delà des échanges ordinaires sur l'activité (réunions, conversations en divers lieux de sociabilité), ils se mettent à écrire individuellement, et parfois décident qu'il faut en passer « collectivement » par l'écrit (Delcambre, 1994). Ils peuvent chercher plus de *cohérence*, penser eux-mêmes d'autres procédures et organisations, ils peuvent vouloir qu'un état de leurs rapports de travail soit inscrit et acté ; ils peuvent aussi vouloir mieux défendre l'*image* de leur activité. Dans ce dernier cas, le processus d'écriture n'est pas étranger à une préoccupation identitaire : en effet, dans un environnement concurrentiel — non seulement entre entreprises, entre services d'un même secteur, mais encore entre services d'une même organisation, entre *équipes* — la description de l'activité est un moment du bilan, ainsi qu'une occasion de mettre en lumière les spécificités affichées du collectif.
- 8 Un tel contexte de tension entre les objectifs des organisations et ceux des collectifs doit être pris en compte dès lors qu'on s'interroge sur la description de la pratique par les salariés eux-mêmes¹. Valorisation et masquage d'éléments constitutifs de l'activité, engagement et retrait, sont des stratégies d'écriture tout aussi possibles pour des personnels dont l'écriture est un moment de travail incontournable.
- 9 C'est pourquoi notre démarche d'analyse cherchera à décrire en même temps les types de communications (quels sont les moments de communication, quels sont les écrits qui contribuent à ce que des collectifs formalisent certains aspects de leur activité) et les types d'organisation. Pour être plus précis, il s'agira de décrire comment l'organisation de travail coutumière est affectée par la « mise à l'écriture ». Et encore, il s'agira de décrire comment l'écriture de certains types d'écrits coutumiers (ici le *compte-rendu d'activité*), réalisée dans un contexte de tension entre intérêts potentiellement divergents, affecte le processus de production de l'écrit. C'est donc à une analyse des conditions de production d'un écrit sur l'activité que nous essayons de procéder.
- 10 Nous pensons que cette tension fait de ce moment de travail un moment où les espaces de communication coutumiers ne sont plus assurés. La production du *compte-rendu d'activité* à laquelle nous consacrons cet article peut dès lors s'analyser précisément comme un

moment où le collectif local de travail est pris dans un échange symbolique avec d'autres instances « partenaires » de l'échange dont les références et les valeurs sont ceux d'autres mondes que celui que fonde quotidiennement la coopération dans le travail.

- 11 La question « à qui profite l'écrit » pourrait ouvrir à l'étude des qualités « cognitives » des produits réalisés, une étude de contenu concernant les savoirs. Nous suivrons une autre voie en envisageant d'abord l'écrit comme un objet de communication : de nombreux échanges sont nécessaires pour qu'il soit produit ; les producteurs, ayant à construire le destinataire, sont placés dans un espace nouveau au contact avec les univers discursifs d'autres instances engagées dans l'existence, voire le développement de l'activité. Les textes produits sont de fait susceptibles de prendre effet dans différents espaces d'échanges : dans le collectif de travail, dans les échanges entre hiérarchie intermédiaire et conseil d'administration, dans les échanges entre directions des organisations et financeurs divers.
- 12 Dans un tel contexte, comme bien d'autres écrits sur l'activité, le compte-rendu d'activité est traversé par des enjeux. Il n'est plus ce document annuel « formel », un écrit que l'on est censé faire et dont doit s'acquitter le responsable ; il est réinvesti d'une valeur communicationnelle ambivalente. La coopération dans l'écriture devient dès lors un phénomène important à analyser, si l'on veut approcher des enjeux actuels de la **co-construction d'une représentation de l'activité**.

L'ACTIVITÉ : L'ACCUEIL DE JEUNES EN FUGUE DANS UN ESPACE DE MÉDIATION.

Point Jeunes est un établissement d'une vingtaine de salariés, dépendant d'une grosse association gestionnaire du secteur sanitaire et social, La Sauvegarde de l'Enfance et de l'adolescence, association régionale Nord Pas de Calais. C'est un établissement « pilote » au sens que son directeur-fondateur a été chargé d'aider à la constitution de structures semblables dans d'autres villes. « Point Jeunes » fondé récemment (1983), est organisé pour accueillir les jeunes en fugue, avec la conviction que ce sont les conditions sociales faites aux jeunes en fugue qui sont facteurs de risque pour les jeunes eux-mêmes. L'établissement a été mis en place comme une expérience : avec l'accord du magistrat, donner la possibilité au jeune en fugue d'être durant vingt-quatre heures en « zone franche », protégé par l'anonymat par rapport aux requêtes des parents et aux recherches policières « dans l'intérêt des familles ». Une durée maximale pour accueillir, travailler par l'écoute et l'échange une situation toujours pleine d'affects de tous ordres, envisager ce que le jeune trouve comme sens à son acte, la manière dont il va donner un sens pour lui-même, sa famille à l'événement qu'il a co-produit en venant à Point Jeunes.

Le travail des « accueillants » comme aiment à s'appeler ces salariés d'origines professionnelles et de formations diverses, est donc d'un autre ordre que celui des éducateurs en établissement d'éducation spécialisée ; ici il est fait d'hospitalité pour des jeunes en crise, d'écoute et de rencontre dans un moment d'une trajectoire, d'offre de parole avec un adulte qui connaît le poids des réalités sociales et familiales, de construction d'une « médiation » entre le jeune et sa famille.

1. L'écriture sur la pratique entre l'ordinaire de l'activité et l'événement de la fondation : qu'est-ce qu'écrire un compte-rendu d'activité ?

- 13 L'étude que nous proposons ici, pour laquelle nous avons combiné une enquête de terrain et une analyse d'un corpus, a été réalisée sur un terrain un peu particulier, où le contexte général qui a été précédemment évoqué se combine à une situation plus spécifique. En effet le service étudié, un établissement du secteur social — a été fondé récemment et nous l'étudierons sur les neuf premières années de son activité (1983-1992) : une phase de première mise en place et une phase de « deuxième souffle ».

1.1. L'écriture dans un service du secteur social : une pratique qui renvoie à une organisation du travail particulière, l'équipe.

- 14 Comme établissement du secteur social, ce service connaît des formes d'échanges et une organisation de travail relativement classiques. Parmi l'ensemble du personnel, certains ont une position centrale pour l'activité — ici un *accueil* temporaire de *jeunes en fugue* —. Travailleurs sociaux d'origines diverses — psychologues, éducateurs spécialisés... —, hiérarchie de l'établissement — un unique directeur-, et psychiatre analyste — régulateur —, forment ce que le secteur appelle l'*équipe*. Sous ce terme (Ogien, 1989 ; Delcambre, 1997), on désignera un collectif de salariés de statuts et de métiers différents qui collaborent et se réunissent régulièrement pour partager les informations, faire le point sur les situations, analyser les difficultés rencontrées, se donner des lignes de conduite, discuter des actions en cours et de leur qualité.
- 15 Dans ce secteur, le travail comporte une dimension langagière déterminante. Le travail langagier, tant en ce qui concerne les réunions que les écritures, est collectif² : c'est par le langagier que le collectif (*l'équipe*) est construit.

L'ÉQUIPE À POINT JEUNES

Une organisation d'équipe : comme dans d'autres établissements du secteur, l'équipe (on dit ici l'équipe Point Jeunes, parfois le syntagme *équipe des accueillants* est utilisé) est composée du directeur, des « accueillants » (issus de formations différentes : psychologue, éducateur spécialisé, moniteur...) et du régulateur : un psychiatre d'obédience analytique. Elle exclut la secrétaire, la cuisinière. L'équipe existe institutionnellement par la réunion du vendredi matin, dite de régulation à laquelle participent tous les membres qui ne sont pas en congé « de récupération ». Un accueillant reste au standard et ne peut participer à la réunion.

S'il y a un élément particulier, c'est le travail « à deux ». Dans l'histoire du travail social, cette forme avait déjà été utilisée (1960 : *le couple référent*, phase où du personnel féminin fut embauché à côté des *chefs*). Mais ici le travail à deux n'est pas mis en place comme une réplique du couple parental. Ici nombre de séquences de travail peuvent se faire seul : téléphoner, parler avec un jeune, comme dans le travail classique d'accompagnement à dimension psychologique. Ici la solitude n'est pas valorisée comme responsabilité et autonomie du salarié, l'établissement proclame

qu'il y a innovation dans le fait que les salariés acceptent, en venant à Point Jeunes, de travailler sous le regard de l'autre.

Dans cet établissement, qui pourrait être décrit comme une **activité de service**, la dimension langagière du travail est omniprésente : on reçoit et on donne des coups de fil, on accueille en parlant autour d'un café ou au cours d'un repas ; des entretiens ont lieu très fréquemment, en face à face le plus souvent. La dimension langagière de l'activité concerne aussi l'organisation de la réflexion sur le travail : les *accueillants* écrivent sur le cahier de bord ce qu'ils ont vécu, leurs analyses de la situation ; ils font le point avec tel ou tel collègue qui s'occupe du même jeune ou qui prend la suite ; ils se réunissent tous les vendredis matins, ils vont faire des interventions dans divers lieux (associations, partenaires, instituts de formation)...

- 16 Ainsi, comme dans tout établissement du secteur social, cette *équipe* décrit et analyse l'activité collective « ordinairement », rituellement même. En outre, une écriture ordinaire sur l'activité existe, c'est celle du *journal de bord*, où ces salariés (les *accueillants*) écrivent au fur et à mesure, — dans des laps de temps où l'*accueil* ne les absorbe pas — les actions, les interactions, les préconisations dont ils laissent trace pour celui qui leur succèdera — le service est ouvert 24h sur 24 — et, de manière plus large, pour constituer une référence collective (Leveratto, 1991).

Les journaux de bord permettent de réfléchir sur l'activité de coopération qu'induit la mise au point de procédures de *médiation*, terme retenu pour l'ensemble de l'étude : le salarié qui écrit, le plus souvent en quittant son poste, passe le témoin au suivant, mais sur un support qui restera commun à tous les membres de l'équipe. Il s'agit donc d'un discours non confidentiel. En outre, le journal de bord est un élément d'une discussion sur la suite des opérations professionnelles à mener : dans le cadre d'une période de « recatégorisation » (Cahiers Langage et Travail, 1997), il est le lieu de la construction d'une « réalité » et d'un jugement sur celle-ci³.

- 17 Nous voulons, en indiquant ces éléments insister sur le fait qu'écrire sur l'activité n'est pas une opération isolée : si le *compte-rendu* d'activité n'est qu'annuel et semble décroché de l'activité ordinaire, il faut prendre en compte le fait qu'il s'inscrit dans un processus permanent et complexe de représentation collective de l'activité. Nous ne pensons pas que l'on puisse se satisfaire d'une représentation selon laquelle le compte-rendu serait toujours le produit « étanche » à l'égard des autres formes de représentation de l'activité, charge d'un porte-parole accrédité par le sommet hiérarchique de l'organisation de par son statut, lequel responsable n'aurait à respecter à l'égard de ses collègues subordonnés qu'une règle d'information (mettre à leur disposition le document final).

L'INNOVATION DANS LE SECTEUR SOCIAL

L'établissement fondé il y a une dizaine d'années est dirigé durant la période considérée (1983-1992) par son directeur fondateur. Tous les textes produits par Point Jeunes insistent sur le phénomène novateur, innovant de l'activité et de l'organisation mise en place.

Il faut prendre en compte une spécificité de l'innovation dans le secteur social : on ne se situe pas dans l'économie de marché et les bailleurs de fonds sont le plus souvent des puissances publiques. D'où une articulation fondamentale entre les équipes innovantes et les politiques. Généralement une équipe innovante est plus forte quand elle prend naissance dans le cadre d'une association déjà en place, à l'affût de nouveaux terrains de développement ou de redéploiement : l'équipe prend

appui sur la politique de développement de son association gestionnaire. Sinon il faut créer tous les contacts et appuis politiques. Les bailleurs de fonds sont le plus souvent les conseils généraux, parfois les municipalités, plus rarement l'état. Ici des règles de répartition de compétences contribuent à stabiliser des catégories d'action sociale.

1.2. Ecrire en période de fondation dans un établissement mis en place comme « site-pilote », sur la base d'une activité innovante.

- 18 Le terrain choisi pour notre étude était alors en période de fondation. Ce contexte particulier nous semble avoir un certain nombre d'effets tant sur les formes ordinaires de coopération dans le travail que sur les formes d'écriture sur la pratique. Trois niveaux d'analyse peuvent être distingués : celui des relations entre salariés, celui des relations avec la direction de l'association gestionnaire, celui des relations avec les politiques.
- 19 Les rapports entre salariés nous semblent marqués par une attention plus forte à l'affirmation du but poursuivi et la construction d'un esprit d'équipe. Il nous semble que l'on peut décrire cette période comme propice à des phénomènes d'affiliation. Cette affiliation semble s'être réalisée localement par l'affirmation de l'appartenance à « Point Jeunes ». Un indice de cette affirmation d'appartenance est l'usage syntaxique du terme Point Jeunes. Si le psychanalyste-régulateur écrit *au Point Jeunes*, conservant la signification spatiale de la formule (l'équivalent serait « un point de rencontre pour les jeunes »...), les accueillants disent à *Point Jeunes*, faisant bien de la formule le nom même de leur équipe.
- 20 On pourrait encore caractériser les rapports des salariés au directeur-fondateur par le terme d'allégeance, le directeur étant, phénomène classique dans le secteur, un ancien, un homme issu de la profession éducative, et un porteur de projet qui a eu l'occasion de constituer lui-même son équipe. Une telle description risque la caricature. Elle ferait la part trop belle à l'analyse du leadership au moment de la fondation d'un groupe de travail et manquerait par là la prise en compte d'une forme essentielle du travail dans ce secteur : l'équipe. En effet la participation du directeur à l'équipe (à la discussion collective de tous les vendredis matins animée par le psychanalyste régulateur) n'est pas un exercice de suzeraineté féodale ; lors de ce moment de travail, mais aussi dans la quotidienneté d'un travail qui n'est certes pas d'exécution, les accueillants sont collectivement en train d'élaborer les pratiques et leur analyse. L'écriture, serait-elle uniquement réalisée par le fondateur, ne peut pas ne pas « intégrer » les analyses des salariés embauchés par la suite. Le discours fondateur est susceptible d'être réévalué dès lors que l'équipe mettra en place des pratiques et les analysera.
- 21 Il me semble néanmoins nécessaire de signaler l'importance de la relation complexe d'affiliation : dans la mesure où les écrits sur la pratique sont générés dans la référence au projet fondateur (ici *une étude d'opportunité* précédant l'ouverture de l'établissement), dans la mesure encore où, sous forme de *compte-rendu d'activité*, ils sont promis à circulation, reformulation et réemploi dans des espaces politiques (conseil d'administration, lieux de contact avec les tutelles financières, journées d'études) où n'évoluera la plupart du temps qu'un seul porte-parole du collectif, ils peuvent être affectés par ce phénomène. L'analyse des énonciateurs ne peut minimiser le fait que la **prise d'écriture** est plus délicate pour les salariés que la prise de parole ; elle renvoie

notamment à plus d'insécurité, un phénomène souvent noté par Dabène (notamment Dabène 1987). L'écriture en contexte de travail, quand elle n'est pas « ordonnée » à un salarié particulier, est souvent l'occasion de voir s'installer des « grands énonciateurs ». Le directeur fondateur est, en ce qui concerne le projet et les rapports d'activité, un producteur de texte éminemment sollicité. Mais il ne s'agit pas spécifiquement d'un phénomène psychologique, ou d'un phénomène de « bon rapport à l'écrit ». Une des dimensions de l'engagement par l'écriture sur la pratique collective, dans le contexte que nous avons décrit, se comprend dès lors qu'on prend en compte le fait que celui qui a écrit est censé pouvoir *intervenir*, « porter la parole », dans d'autres espaces que le lieu de travail. Ce risque de pouvoir être un jour un porte parole accrédité n'est pas facilement tenable pour des salariés dont la confiance en soi sur le marché des échanges symboliques publics n'est pas assurée.

- 22 Les rapports avec le Conseil d'administration, dans cette période de fondation, sont marqués par la vigilance de la direction de l'association gestionnaire et de son Conseil d'Administration. Cette association gère de multiples établissements du secteur social. La fondation d'un nouvel établissement est liée à une discussion sur la politique de développement global et ici c'est au sein même de l'association qu'un salarié avait porté un projet, avait été soutenu dans les négociations avec les partenaires financiers. La vigilance est donc aussi à comprendre comme l'intérêt pour une innovation qui peut, en cas de réussite, rejaillir positivement sur le crédit de l'association dans ses relations avec les pouvoirs publics. L'équipe, et plus particulièrement son directeur-chef de projet fondateur, était donc en rapport constant avec la direction de l'association régionale et son Conseil d'administration. Si, en période ordinaire, les rapports institutionnels sont marqués par une routinisation des formes communicationnelles, on peut estimer qu'en période de fondation la production du rapport d'activité est plus attendue, voire discutée.

L'ORGANISATION DE TRAVAIL D'UNE ÉQUIPE INNOVANTE

Mettre en place, dans un secteur où l'argent ne coule pas à flot, un nouvel établissement ne se fait pas sans un dispositif spécifique de suivi, proposé par les innovateurs ou imposé par les partenaires financiers du projet. A la fin des années 1980, nombre d'établissements pilotes ont ainsi été installés avec un dispositif d'évaluation. Ici, un *groupe technique* est chargé de cette évaluation dans une période « probatoire » avant établissement d'une convention durable. Mais l'innovation étant en lien avec « l'innovation politique », l'équipe va plus loin : elle se propose d'avoir une fonction d'observatoire de la jeunesse, une manière de formaliser les informations recueillies durant l'activité et de partager, par la publication, observations et analyses. Ensuite, elle définit son projet comme intégrant des *actions-recherche*. Enfin, elle manifeste son inscription dans un réseau national et international d'innovation en matière de *dispositifs jeunes*.

Comme souvent, la dimension de l'innovation s'accompagne d'une organisation et de relations de travail particulières. On est, me semble-t-il loin des milieux analysés par N. Alter : ici pas de groupe innovant jouant sa partie par rapport aux légalistes. C'est toute une équipe projet qui se veut innovante. Cela ne va pas sans tensions internes, mais cela s'accompagne d'un sentiment d'appartenance à une *équipe*, d'une relation forte entre les membres, groupés autour du directeur fondateur. Si dans le secteur sanitaire et social les équipes ont une tradition « démocratique » dans le mode de

gestion des décisions, au point que les discussions sont décrites souvent comme sans fin et sans issue concrète... si l'organisation en « équipe » est l'organisation dominante, ici cette volonté de gestion démocratique par l'équipe se double d'une recherche de l'unanimité dans la décision, comme si cette pratique garantissait la perpétuation d'une identité collective fondatrice, permettant à chacun à s'identifier au nom de l'établissement. La recherche d'une cohérence dans les pratiques, d'un partage des valeurs semble être encore à l'ordre du jour, pour lequel le terme d'affiliation me semble approprié.

- 23 Vis à vis du Conseil d'administration, où sont représentées les tutelles financières de l'association, comme dans les communications directes qui peuvent avoir lieu avec les financeurs (téléphone, visites, participation à des commissions et événements divers intégrés dans la politique globale de la tutelle financière...) l'établissement, en période de fondation est soumis à la nécessité de faire ses preuves et de coopérer lorsqu'on lui demande. Rendre compte de l'activité est dès lors pris dans une problématique d'espace public : il s'agit non seulement de publiciser l'activité pour faire preuve de son existence, faire preuve par là de son « intérêt public », il s'agit encore d'intervenir dans des espaces où responsables de politiques sociales et responsables d'actions sociales sont en contact et discutent, dans un contexte où l'innovation est une valeur.
- 24 On comprendra que la formalisation de l'activité, notamment par le biais des *comptes-rendus d'activité*, est une occasion de produire des textes sur lesquels pourra s'appuyer tout représentant de l'équipe qui aurait à intervenir dans l'espace politique, médiatisé ou non. Les journées de travail et de réflexion annuelles, appelées *séminaires d'action-recherche*, sont elles aussi l'occasion d'analyse de la pratique, une activité dont les comptes-rendus deviennent une source d'énoncés légitimes.

1.3. Décrire le travail collectif d'écriture sur la pratique : pourquoi entrer dans les discours sur la pratique par le terme de médiation ?

- 25 C'est sur corpus que nous avons voulu repérer comment les écrivains rendaient compte de leur activité⁴. Mais que veut dire activité ? Nous avons réduit notre ambition à étudier une part seulement de l'activité, en nous appuyant sur les termes mêmes que le collectif utilise pour expliciter le travail qu'il fait et son sens. Nous avons aussi fait l'hypothèse que l'installation d'un établissement innovant était une période de recatégorisation et que l'activité était décrite et analysée grâce à des « concepts professionnels », outils linguistiques de la collectivité de travail. Nous avons donc plus particulièrement étudié la description de la pratique que les écrivains réalisent sous l'un de ces « opérateurs de description » ou mieux « catégorisateur de l'action », le terme *médiation*.
- 26 D'autres termes étaient, dans le langage même de l'établissement, concurrents. Tout au long des documents, l'activité de l'établissement est définie à l'aide d'une série d'éléments : ainsi dans le rapport de 1989 on trouve.
- Point Jeunes offre un accès facile, 24h/24, c'est un lieu d'accueil, où l'anonymat est garanti, où les jeunes sont acteurs, où les accueillants assurent une écoute et un accompagnement ayant valeur de médiation.
- 27 Ailleurs on trouve déclinés quatre termes : *accueil ; franchise ; anonymat, médiation*.
- On trouve encore, dans des séries énumératives, des variations. Elles déclinent le terme *accueil* (*l'ouverture permanente, le contact, voire l'hébergement*) et mettent en

exergue d'autres actions-valeurs *l'écoute, la rencontre avec le jeune, l'entretien*. Ces séries se trouvent souvent dans une séquence initiale de texte ou chapitre, définitionnelle et comportent alors quatre ou cinq termes mis sur le même plan syntaxique, dans une énumération.

- 28 On peut considérer que la mise au point d'un projet innovant amène à élaborer un discours-programme d'activité. Mais dès lors que ce projet est mis en place, les termes mêmes servent à décrire et évaluer la pratique. Or les différents termes ouvrent à des descriptions différentes de l'activité.
- 29 On imagine que *l'accueil 24h/24* permet de parler des accueils réalisés en week-end, la nuit, dans des conditions où le jeune arrive avec une urgence à être accueilli ; ou encore de parler de l'organisation d'une équipe de salariés, de leurs charges horaires, du nombre de salariés nécessaires à une telle activité. En fait, le terme *accueil* a débouché sur une « recatégorisation identitaire » : les personnels, embauchés à partir de cursus et de formations fort différentes, se sont vite autodésignés comme *accueillants*. Il y avait pour eux des enjeux à ne pas être définis comme *éducateurs*. Nous avons laissé de côté ce terme qui nous aurait entraîné vers un travail sur des discours d'identité professionnelle. Le terme de *médiation*, lui, n'a pas donné lieu à une recherche d'identité professionnelle (on ne trouve pas le terme médiateur).
- 30 Le terme d'*anonymat*, dans les énoncés du secteur social, est situable comme un terme du registre des Clubs de Prévention. L'énoncer consiste à dire que l'anonymat du jeune est garanti dans les lieux. Il ne s'agit pas seulement d'une morale, c'est bien un aspect du travail qui peut donner lieu à la description d'une organisation visant à la protection de l'anonymat. Ainsi, dans les Clubs de Prévention, on se demande sous quelle forme écrite on garde une trace des événements qui marquent la relation avec tel ou tel jeune. Si des fichiers individuels sont mis en place, il s'agit de les coder de manière à ce qu'une intrusion de la police ne puisse s'emparer d'informations sur le jeune. Pour notre établissement, le *respect de l'anonymat* renvoie à une situation particulière de l'établissement à l'égard de la législation, ce qui est aussi appelé localement *franchise* : pendant 24 heures, l'établissement est autorisé par le Procureur à ne pas livrer aux parents ou à la police des informations concernant le jeune. Quand des parents téléphonent pour savoir si leur enfant en fugue est là, les accueillants ne doivent pas répondre : on imagine que cela occasionne des pratiques téléphoniques délicates dont l'équipe parle souvent.

Etre tiers se fera surtout à la demande du jeune, parfois de sa famille, la position du tiers étant « garantie » par l'anonymat, la non prise en charge, l'absence de suivi et de liaison sociales. (Source : 1986 séminaire d'action recherche).
- 31 Le terme *médiation* n'est donc qu'un des termes susceptibles d'ouvrir une description de la pratique. Son étude avait l'avantage de ne pas focaliser l'analyse sur la construction identitaire d'une partie de l'équipe (rappelons que les *accueillants* ne sont pas toute l'équipe) ; elle nous permettait aussi de nous arrêter sur un terme « nouveau » dans le secteur, non encore partagé avec d'autres établissements du secteur, au moment de la fondation.

Médiation : un terme qui joue sur deux registres pour la description de l'activité.

- 32 Le terme n'est néanmoins pas un néologisme local, il apparaît localement dans un contexte discursif d'espace public ou de discussions professionnelles. Le mot est largement employé pour évoquer les rapports entre politiques-services administratifs et usagers/citoyens. Le *Médiateur de la République* existe de longue date. On trouvera aussi le terme de *médiation* dans les réflexions que mènent, dans nombre de pays, des courants de juristes qui désirent rompre avec la *justice rétributive*, et prônent la *réparation* et la *médiation*. Mais le terme ne semble pas encore avoir une grande extension d'usage dans ces milieux dans les années 83.
- 33 Ce qui nous paraît notable, c'est que ces divers emplois font de la *médiation* une valeur. Elle est un mot-insigne qui désigne des choix politiques dans la gestion des rapports sociaux. *Médiation* nous permet donc précisément de décrire comment se combine la description de l'action et la définition du sens de l'action. Comment un établissement peut-il s'emparer d'un tel terme dans l'ordinaire de sa réflexion collective et de ses échanges, voilà la question que permet l'étude de compte-rendus.
- 34 Or, *médiation* n'est pas qu'un mot-valeur, une valeur affichée (*être un espace de médiation*), c'est encore une opération (*faire une médiation*). La question symétrique se pose alors : quelle est l'activité, l'expérience vécue qui peut être décrite quand on s'empare d'un tel terme ?

Médiation, un terme qui parle aux alliés qui ont contribué à l'installation de l'établissement.

- 35 J'ai indiqué plus haut que médiation est un mot valeur, déjà en usage au moment de la fondation lorsqu'il s'agissait de penser les rapports entre administration et administrés. Le mot signale un problème politique, celui de la gestion de rapports sociaux. Il est dès lors intéressant de repérer le jeu d'échanges entre les personnels de l'action sociale et les personnels de l'action politique à l'occasion de la production de services et de discours de *médiation*. Echanges ? En effet la mise en place d'un nouvel établissement dans le secteur sanitaire et social est largement dépendante des tutelles publiques, en termes de financements et d'orientations. Dans le cas qui nous occupe, pour la période considérée, le politique c'est le PS, tant au niveau du gouvernement que du département. Mais si l'on peut considérer que le discours-projet doit être acceptable pour le politique, nous insisterons sur le fait que le discours *compte-rendu d'activité* peut être analysé comme un « retour du don », une occasion d'échange où le politique à tout à gagner pour voir ses mots gagner en référence, en poids de « réalités ». L'établissement innovant doit certes stabiliser ses ressources, arriver à établir une « convention » avec le partenaire politique ; mais d'autre part, le discours construit la représentation d'une pratique professionnelle légitimement indépendante et construisant le « réel » d'un discours d'« utopie » du politique. Le terme de *médiation* inscrit l'action professionnelle dans un cadre « citoyen » ; pour les partenaires politiques, l'établissement peut dès lors être considéré comme un « laboratoire du social » auquel ils seront attentifs.

- 36 Ainsi, *médiation* est, tout aussi bien comme terme d'action que comme mot-valeur, au carrefour des réflexions des professionnels et des politiques en ce qui concerne le social. Il y aura lieu de décrire avec précision le jeu qui eut lieu, entre les partenaires précis de cette fondation, sur un terme qui faisait enjeu pour tous, de manière « citoyenne ».
- 37 L'étude va donc être consacrée à la coopération dans le travail d'écriture collectif de l'activité. Pour cela nous ferons une analyse communicationnelle des écrits du corpus. L'analyse de contenu concernant le terme médiation n'est pas notre objectif premier.
- 38 Néanmoins, pour que le lecteur suive les enjeux du travail collectif, notamment à propos de ce terme, il est nécessaire de commencer par une description du champ sémantique particulier qui est développé, au long de ces 10 années de comptes-rendus. Dans l'établissement considéré, l'équipe semble estimer que le terme de *médiation* « couvre » des pratiques différentes, non accessibles au collectif en son ensemble. Elle aussi cherche ses repères dans l'usage discursif du mot tout autant que dans la discussion sur les manières de procéder. Les entretiens menés avec les salariés laissent entendre qu'il y a des « sautes de pratiques » et que les textes portent la marque de ces flottements. Nous développerons l'analyse du « discours Point Jeunes » dans la partie suivante (2).
- 39 La difficulté est de ne pas entièrement basculer dans une analyse sémantique d'un concept professionnel. Nous nous emploierons donc ensuite à analyser plus précisément les coopérations dans l'écriture. Notre dernière partie (3) reviendra à une analyse plus médiologique en analysant le travail de coopération dans l'écriture sur la médiation. Dès lors que les formes d'organisation se donnent comme moyen de travail (discussion, fixation) l'écriture et l'écrit, quelles spécificités accompagnent l'écriture de la pratique avec des termes comme *médiation*, un terme qui, recatégorisant l'activité, peut tout aussi bien « normaliser » l'opération concrète que « définir » des valeurs partagées.

2. Médiation, médiations, quelques dimensions linguistiques de l'enquête.

- 40 Notre programme de travail visait principalement à étudier la coopération dans l'écriture de l'expérience vécue. Dans la pratique professionnelle de l'établissement étudié, le terme médiation nous a paru le plus adéquat pour explorer les rapports complexes que les énoncés sur l'activité laissent deviner entre **la verbalisation de l'expérience et l'orientation de la pratique**, voire sa **définition identitaire**.
- 41 Nous avons noté, en analyste de la communication, que l'écriture sur la pratique des comptes-rendu d'activité mettaient l'équipe et ses écrivains en relation avec les univers discursifs et les univers d'expérience d'autres acteurs, dominants dans le champ. Mais il faut encore pointer ce fait : l'usage d'un terme, fût-il à usage professionnel, n'est que rarement étanche et protégé.

2.1. Quelques éléments du contexte discursif.

- 42 Le terme médiation n'est pas un terme d'usage spécifié et réservé. Dans notre société où la médiatisation discursive généralisée accélère l'échange des mots, nous ne pouvions étudier la verbalisation de la pratique par le terme de *médiation* sans chercher à reconstruire le contexte d'usage du terme, dans l'espace public. Une telle étude n'était pas à notre portée, étant donné la difficulté d'accès à des instruments lexicographiques

concernant l'usage discursif de ce mot dans les années qui nous intéressaient. Nous avons donc procédé de manière approchée en analysant trois sources.

- 43 Le journal *Le Monde*, qui existe sous une forme de Cd-Rom à partir de l'année 1991, permettait une recherche assistée, donc rapide, sur la variété des univers d'usage du terme. En second lieu, sachant que, dans le secteur social, le terme de *médiation* fait écho comme *médiation* sociale au terme de médiation pénale, nous avons fait une recherche historique sur la médiation pénale en nous appuyant notamment sur un ouvrage issu des IXèmes journées internationales de criminologie juvénile consacré à *La justice réparatrice et les jeunes*. Enfin, nous avons cherché quelques éléments sur la multiplication des fonctions de « médiateurs », et sur les formes d'institutionnalisation de la médiation. Tous ces éléments ne sont malheureusement pas synchrones : ils proviennent de documents des années 1990, soit la fin de période du corpus.

1. Dans *Le Monde* :

- 44 L'usage le plus courant du terme concerne les relations internationales : la médiation est traditionnellement une méthode de réduction des tensions et une tentative de règlement des conflits entre états. Dans le cas de conflits du travail, personnalités accréditées ou personnes réputées « sages » offrent leurs concours ou sont désignées pour effectuer des médiations. Des analystes notent, non sans inquiétude, cette généralisation du recours à la médiation. Le gouvernement de l'époque envisage la médiation comme une solution qu'il faudrait généraliser pour éviter le recours trop fréquent ou systématique aux procédures judiciaires. On commence à parler de *médiation scolaire*...
- 45 Les politiques s'interrogent sur le développement de la *médiatisation* et se demandent si ce phénomène ne fait pas disparaître les *médiations sociales*, si ce phénomène ne vient pas leur retirer le rôle de médiateur (entre l'état et le citoyen) qu'ils estimaient avoir. En cette année d'« affaires », se fait entendre la plainte des politiques : le fossé se creuse entre les citoyens et eux, il faut revivifier le lien social.
- 46 Le terme « médiation » est enfin utilisé pour évoquer les rapports entre l'individu et Dieu : à la culture du contact individuel et intimiste s'oppose la culture de la *médiation* par les communautés et les églises. Quelques occurrences s'intéressent encore à la *médiation* entre l'individu (ou le public) et l'oeuvre d'art (ou l'artiste). 1992 voit l'arrivée d'un nouveau DEUG dans les formations universitaires : « médiation culturelle et communication ».

2. Une réflexion sur la médiation pénale... aux 9èmes journées internationales de criminologie juvénile.

- 47 Au milieu des années 1980 nombre de juristes se penchent sur des nouvelles formes de justice, notamment sur des formes de *justice réparatrice*. Aux USA et au Canada, existent des programmes appelés « mediation and community services ». Les actes d'un colloque tenu en 1993 à Vaucresson illustrent les discussions sur la notion même de médiation. Tantôt la problématique est de trouver les moyens d'une réconciliation avec la victime, plus largement de restaurer le lien social avec cette dernière ; tantôt il s'agit de restaurer le lien social global avec la communauté. Les discussions portent aussi sur les mesures que l'on peut instituer dans le cadre de cette pensée juridique. La médiation est ainsi une mesure, négociée avec le prévenu, pour suspendre la procédure. Dans ce cas, on est

proche des formes de mise à l'épreuve, de *probation*. En Italie, on parle ainsi de *prescription conciliatoire*.

3 : 1990-1995 : le temps des médiateurs ?

- 48 On notera que la *médiation* s'est formalisée et instituée. Quelques éléments historiques tournant autour du fondateur du Centre National de la Médiation, J.F. Six. 1990, il publie *Le temps des médiateurs* ; 1992 il dépose sous copyright la Charte et le Code de la Médiation. Il fonde une école : l'Institut de Formation à la Médiation qui dans ses publicités, parues dans Le Monde notamment, forme « des médiateurs généralistes, avec des spécialisations possibles : familiale, interculturelle, internationale, médiation pour l'entreprise, le voisinage, le quartier, la ville ». 1995 : il publie *La dynamique de la médiation*.

2.2. Les usages du terme médiation dans les écrits institutionnels de Point Jeunes.

- 49 Dans cette phase d'analyse discursive, nous avons associé à l'étude du contexte, celle du co-texte. Pour cette phase de l'étude, les écrits du corpus ont été considérés comme un ensemble homogène d'énoncés, situés dans la même synchronie. Quatre points paraissent saillants. D'une part le terme de *médiation*, dans ces écrits est un terme qui fait « cadre » : il caractérise la nature juridico-administrative de l'activité de l'établissement, par différence avec d'autres structures dotées d'autres « missions » et d'autres cadres administratifs et budgétaires d'action. D'autre part, il signale une valeur propre à certaines activités professionnelles et, appelant en série d'autres termes, il est un élément d'un corpus disciplinaire (ici les professions d'aide inscrites dans tel ou tel sous-champ disciplinaire de la psychologie). A l'intérieur même du « discours Point Jeunes », le terme est associé à d'autres concepts fondateurs et le réseau des termes en contact permet de définir les limites de l'action qui fait sens pour l'équipe. Enfin le terme désigne une opération spécifique dont la description n'est qu'ébauchée, avec ses phases, ses conditions de possibilité.

Médiation : un cadre juridico administratif d'agrément.

- 50 Le terme de *médiation* est vraisemblablement stratégique à l'époque de la mise en place de cet établissement. Au moins peut-on dire que dans les recherches de financement de l'Association gestionnaire « porteur du projet », la philosophie politique de la *médiation* correspond au choix d'un cadre administratif de référence. Le refus de la *prise en charge* amène à ne pas prendre l'*hébergement* comme cadre de référence de l'action. Du coup, l'établissement « renonce » aux financements de l'Etat, qui a compétence pour les centres d'hébergements. Il s'inscrit préférentiellement dans une logique de « Prévention globale » et donc dans une recherche de soutien auprès du Conseil général (1983, *Etude d'opportunité*). Dans cette période d'installation, l'innovation a pourtant plus de points d'appui au niveau d'une réflexion nationale, niveau où la reconnaissance de l'innovation est plus facile. Il en résultera des périodes difficiles pour poursuivre le « conventionnement ».
- 51 Dans les écrits, Point Jeunes s'auto-définit comme espace de médiation (1983 *Etude d'opportunité*, 5 occ), espace de droit, de liberté de la communication et de respect de la

parole du jeune (1986, séminaire d'action recherche), espace d'écoute et de médiation (rapport 1988), lieu où les accueillants assurent une écoute et un accompagnement ayant fonction de médiation (1989, rapport d'activité).

- 52 Le terme *médiation* fait cadre en second lieu parce qu'elle est localement définie comme un *accompagnement dans la recherche de solutions*, un accompagnement par la discussion. Dès lors, au nom de la cohérence de l'action dans le lieu Point Jeunes, l'équipe se refuse à être un *service gestionnaire des solutions à trouver*. Certes, l'équipe repère, lors des échanges avec les jeunes — et ce d'autant plus qu'elle a été missionnée par le Conseil Général pour mettre sur place un Observatoire- leurs besoins ; elle n'y est pas indifférente. Mais elle pose régulièrement la question : est-ce à nous de mettre en place, de mettre à disposition sur place les réponses à ces besoins ? Ainsi Point Jeunes a aidé à la création d'un *Service Droit des Jeunes*, lequel sera identifié comme distinct, avec une adresse distincte. De la même manière Point Jeunes participe à l'élaboration d'un service « Droit au logement » mais dans un cadre de partenariat avec une association spécifique hors du lieu Point Jeunes.
- 53 Enfin, le terme *médiation* prend un sens spécifique, il devient une orientation de l'activité, en vertu du cadre juridique de l'activité de Point Jeunes. En effet le jeune ne peut être accueilli sous anonymat que pendant 24 heures ; pour rester hébergé à PJ au delà de 24h, il faut la permission des parents ou l'autorisation du juge. Dans les deux cas l'anonymat est levé. La *médiation* ne semble donc possible que si l'adolescent choisit la solution « contact avec les parents » et évite le passage par le juge. Il y a donc bien des « choix » pour le jeune : quitter Point Jeunes après l'avoir utilisé comme un simple refuge de nuit ; chercher à obtenir satisfaction auprès du juge pour enfants ; reprendre contact avec sa famille en « utilisant » Point Jeunes, en utilisant le téléphone ; le jeune, engagé dans cette voie par les accueillants dans le cours des échanges peut solliciter la médiation de Point Jeunes dès lors qu'il demande, de manière très concrète, à ses parents de venir discuter à Point Jeunes : c'est cette discussion entre le jeune et ses parents, à Point Jeunes, et en présence d'un ou deux accueillants que Point jeunes appelle « Médiation ».

Les termes associés à médiation comme mot-valeur.

- 54 L'environnement discursif du terme illustre l'origine de l'importation du terme : psychanalyse et systémique plus que référence à la réflexion juridique et administrative.
- 55 Dans les comptes-rendus d'activité, le terme médiation est associé aux situations qui la rendraient souhaitable : *en cas de conflit, conflit familial, de problèmes quand l'adolescent tente d'accéder à l'autonomie, de crise, de tension, de rapport de force parent/enfant*. En cas de *fugue* (de chez soi) ou de *fugue institutionnelle*. Dans le cas de problèmes et de situations d'*infra-droit*.
- 56 A la demande d'aide de médiation (1986 sém) répond un travail dont l'objectif affiché est le *dépassement de conflit, la négociation* (1985 rap)
- 1989 rap : Ainsi conçu par l'institution l'hébergement - espace-temps - doit rendre possible une démarche de construction de la demande, d'une prise de parole du sujet et d'une négociation avec le (ou les) interlocuteur(s) désigné par le jeune)
- 57 Il s'agit de mettre les protagonistes en présence d'un *tiers*. La médiation fait jouer trois pôles dans la relation. PJ est un pôle, désigné comme *médiateur et régulateur du système familial*.

- 58 Le mot est accroché en série à d'autres termes eux aussi travaillés dans les rapports et compte-rendus de séminaire action-recherche. Cet accrochage peut expliquer que le terme apparaisse un peu partout. Si le terme est une tête de chapitre pour la réflexion, il n'ouvre pas un moment étanche de réflexion, c'est un mot convoqué dans de multiples têtes de chapitre/thèmes de réflexion.
- 59 Ces mots (*accueil, anonymat, libre adhésion, médiation*) peuvent paraître n'être que des valeurs morales, en fait ce sont aussi des catégories d'action professionnelle, nous l'avons signalé plus haut. Ces mots, dans le co-texte peuvent être analysés par leurs relations de proximité : on glisse d'un terme à l'autre. Mais il y a aussi des relations de « répulsion ». Des oppositions sont construites et la définition de la singularité de la pratique provient du système d'oppositions multiples qui est stabilisé. C'est un phénomène discursif identitaire classique dans ce secteur : les travailleurs sociaux regrettent souvent de ne pouvoir signifier le plus souvent que ce **qu'ils ne sont pas**, et de ne pouvoir construire une représentation positive de leur singularité.
- 60 Une série de mots sont ainsi construits discursivement comme des antonymes : *suivi et liaison sociale, prise en charge, Centre d'hébergement*,
 Le séminaire de recherche de 1986 signale les conditions nécessaires pour exercer la position de tiers rappelées au début de ce texte sur la médiation - que nous ne soyons ni les décideurs dans le champ éducatif ni des gestionnaires dans celui des solutions à trouver.

Médiation : une opération.

- 61 *Médiation* n'est pas seulement un « mot-valeur ». Catégorie de l'action de l'établissement, il rationalise l'action et il la décrit. S'il est « tête de chapitre », c'est qu'il consiste en un type d'action spécifique qui semble, dans le champ de l'action sanitaire et sociale, ne pas exister auparavant. Point Jeunes naît en 1983. Le premier centre français travaillant la *médiation pénale* est Bordelais, date de 1985. A cette date, la *médiation* ne figure au programme d'aucune formation de travailleurs sociaux, elle n'est pas une pratique « fondatrice » des métiers du travail social (les assistantes sociales travaillent sur le *signalement* et *l'aide sociale*, des pratiques *d'intervention sociale* ; les éducateurs travaillent sur *l'observation* et *l'accompagnement éducatif*...). Il existe aussi à cette époque des salariés, qu'E. Neveu regroupe sous l'appellation « travailleurs du symbolique » (Neveu, 1994 p. 105), qu'on appelle écoutants, et pratiquent l'aide téléphonique
 Si l'on se penche sur les dates de création des services d'aide téléphonique en France, on constate que, avant 1980, très peu d'organismes proposant ces services existaient, tandis que de 1980 à 1985, on note la mise en place de nombreux organismes offrant à l'utilisateur du téléphone, de l'information, des conseils, du soutien. La proportionnalité est frappante puisqu'elle est de 80 % après 1980 et de 20 % avant 1980. (Lehnisch, 1986, p. 115).
- 62 Un service social de *médiation* est bien, à notre sens, une nouveauté à cette date.
- 63 La médiation est définie comme un travail d'élaboration, d'élucidation et d'élaboration psychologique (1987, rap), élaboration de la rupture, élaboration de la crise
 Et par une certaine distance, renvoyer à l'élaboration possible de la crise par les protagonistes eux-mêmes. Source : 1986 séminaire de recherche.
- 64 On en définit peu à peu les conditions de possibilité : *que le jeune existe comme sujet* (1987, rapport d'activité),

Médiation possible lorsqu'il existe une chance que le jeune tienne, avec notre aide, un discours qui soit le sien, qui corresponde à ce qu'il cherche réellement pour lui-même (1985, rap).

Elle peut être retardée « Il y a aussi de la part des jeunes des positions de retardement : c'est leur envie de négocier qui est en cause, parce qu'il faudra abandonner des exigences. C'est aussi la volonté de prolonger l'inquiétude des parents, dans la mesure où l'acte qu'ils ont posé -la fugue- a aussi cette finalité ».

- 65 On commence à en décrire certaines phases : un travail d'élaboration avec le jeune, des contacts avec les parents (téléphoniques, à l'initiative du jeune, mais parfois à l'initiative des parents), une confrontation avec les interlocuteurs utiles, le plus souvent les parents (1988, rap).
- 66 Mais en même temps que l'équipe est régulièrement confrontée à des opérations, le terme continue à fonctionner comme un mot-vide à expliciter, définir. Dans un contexte où le terme sera repris par nombre d'acteurs dans des situations très différentes, le mot valeur mis au fronton reste une valeur fondatrice qui, selon nos interlocuteurs, est toujours à l'ordre du jour du projet collectif et dont la charge morale sert dans les moments d'évaluation de l'action menée. Elle est un terme en usage dans les discussions et les dissensions sur les pratiques.

3. Le travail de coopération et l'écriture sur la « médiation ».

Les rapports d'activité : un produit qui serait trace d'un état de la définition après discussion et accord.

- 67 Que peut-on en dire, à la lecture des *rapports d'activité* de la coopération dans l'écriture ? Quatre phénomènes peuvent être mis en lumière :
- 68 1. Les rapports sont un espace de légitimation. Conçus pour l'évaluateur-subventionneur (le Conseil Général et ses services...) ils sont marqués par la confirmation d'une alliance politique sur un certain nombre de valeurs. *Médiation* est une valeur phare. Les rapports, écrits sensibles, sont le plus souvent produits par le directeur, grand énonciateur. Il partage des enjeux quant à la poursuite de l'explicitation des principes fondateurs, citoyens. Dès lors, on retrouve la déclinaison d'une série fondatrice de termes. L'activité du service d'action sociale ne peut simplement traiter des valeurs, c'est la combinaison d'activités ordinaires qui permet de représenter le travail de l'établissement et sa spécificité. La reprise permanente de ce « corps de doctrine » signale le caractère « pilote » de l'activité et la prétention des acteurs à diffuser un modèle d'activité.
- 69 2. L'analyse discursive du corpus ne permet pas de distinguer les rapports d'activité et les comptes-rendus de séminaires d'action recherche. De fait, l'établissement s'est dotée d'une organisation lourde de travail sur les pratiques. Le rapport se nourrit non seulement de « réunions », mais de journées de travail, d'un dispositif d'accompagnement de l'activité par des « chercheurs », aides extérieures. Si l'on estime que cet établissement fonde son activité sur une rupture avec les catégories d'actions antérieures, sur une recatégorisation, on ne peut qu'être frappé de la mobilisation et des coûts financiers et surtout humains du dispositif.
- 70 3. Mais l'essentiel du volume des écrits consiste bien en rapports d'activité. Ceux-ci comportent une partie importante d'informations numériques et statistiques concernant

l'activité (volume de l'accueil, type de population accueillie et études des variations de la population accueillie ou écoutée, selon un certain nombre de critères définitoires). Mais le rapport rend compte aussi de pratiques, de leur mise en place et des difficultés rencontrées. Or le terme de *médiation* pose très vite des questions.

3.1. Un espace de légitimation en lien fort avec les discours de politique sociale : l'incantation de valeurs parallèles à celles affichées par le PS.

- 71 La manière dont Point Jeunes s'est mis en place illustre une forme de rapports nouveaux entre administration, politiques et personnels de l'action sociale.
- 72 Le « dispositif » Point Jeunes a été mis en place après une *étude d'opportunité*. En cela, pas de radicale nouveauté. En effet les Clubs de Prévention, dès les années 60 devaient, avant d'ouvrir, avoir fait la preuve de l'intérêt de leur ouverture sur un territoire spécifique⁵. Des sociologues sont embauchés pour ce travail, fait d'enquête auprès de militants de l'action sociale et d'associations, d'études statistiques sur les populations et leurs problèmes, enquête auprès des commissariats... A l'époque, ce dispositif d'ouverture après *étude d'opportunité* était généralisé, notamment sous la pression de la politique de la jeunesse qui a vu les municipalités et les conseils généraux s'attacher à la prévention de la délinquance dans la politique dite des « quartiers » et « banlieues » (création des CCPD).
- 73 Le dispositif Point Jeunes a été conçu dans le cadre de rapports politiques privilégiés (le directeur exécutif de la Sauvegarde, association gestionnaire et porteuse du projet, est un proche de M. Delebarre, qui conduira la politique dite de la Ville. Le fondateur de Point Jeunes fait partie du cabinet de campagne du Président du Conseil général PS d'alors, pour les municipales). Cette accointance entre politiques et travailleurs sociaux n'est pas non plus un cas d'espèce⁶. Ici le lien est particulièrement fort. Ce lien d'échanges se développe notamment au moment où l'innovation en matière sociale passe, ces années là par le renforcement du rôle des Conseils généraux, traditionnellement chargés de l'action sociale, et dont le rôle ira grandissant suite aux lois de décentralisation (création de la DDASS, d'un Etablissement Public Départemental gestionnaire de nombre de services et maître de l'innovation en matière de politique sociale).
- 74 Les « rapports d'activité » sont des documents s'adressant à une instance politique elle même en recherche d'une définition de l'action sociale. D'une année sur l'autre, tant que le contexte politique n'a pas changé, la répétition d'items discursifs est à la fois signe de ralliement et autoproclamation comme acteur de l'innovation (vers plus de citoyenneté d'une population vivant des caps difficiles : les jeunes...).
- 75 Nous avons déjà noté que l'innovation cherche des soutiens politiques forts, lesquels exigent une présence sur une scène politique nationale, et une inscription dans un réseau d'innovation au niveau européen.

3.2. Un dispositif d'action-recherche.

- 76 Dans le dispositif prévu par l'« étude d'opportunité », Point Jeunes était « chargé » d'une mission d'observatoire par le financeur, le Conseil Général. Avec cette dimension, on peut

imaginer que les procédures écrites et comptables, le travail écrit de mémoire et de formalisation seront partie prenante de l'écriture des rapports.

- 77 En termes d'organisation du travail, les conséquences sont multiples. Il s'agit d'abord d'une possibilité financière de faire appel à des « chercheurs ». Sur la période considérée, un sociologue coordonnera un séminaire de recherche (nov 1986) qui amènera les salariés à entreprendre un certain nombre d'études
leurs titres sont « marginalisation identité » + « l'autorité parentale et le droit des Jeunes » + « La spécificité des problèmes de jeunes maghrébins » + « L'accès au logement » + « Médiation ».
- 78 Dès lors se développe une organisation où tel ou tel salarié est chargé de recueillir des informations, étudier la problématique, rédiger des conclusions pour différentes réunions annuelles. Très tôt il y aura, pour le terme qui nous intéresse, un responsable *recherche médiation*.
- 79 Cette activité de recherche amène Point Jeunes à participer, à un niveau national et international, à la réflexion sur la situation de la jeunesse. Ainsi le Rapport d'Activité de 1985 signale que Point Jeunes a fait office de secrétariat lors d'un colloque à Strasbourg réunissant la *Coordination européenne des Lieux de Crise*. Des membres de l'équipe, mandatés, participent encore au Forum National du 16-11-85 sur le logement des jeunes... L'équipe a encore organisé le *séminaire européen des lieux d'accueil des jeunes en crise*, qui dura quatre jours en novembre 1988. Toutes ces interventions permettent à l'établissement de construire un discours identitaire qui lui permet d'aller se présenter dans différents lieux, notamment dans des lieux de formations de travailleurs sociaux.
- 80 Cette organisation du travail est conséquente. Sa formalisation, l'attention avec laquelle l'équipe a tenu à poursuivre ce mode de travail permettent de repérer combien la recherche en sciences sociales innove aujourd'hui les dispositifs d'innovation, combien les professionnels se donnent les moyens pour s'appuyer sur des aides extérieures à l'établissement de recatégorisations.
- 81 Un tel dispositif nous semble « mobiliser » l'ensemble de l'équipe et induire les relations d'appartenance que nous signalions plus haut. Mais l'affiliation est bien liée à un travail d'explicitation tant des valeurs partagées que des problèmes rencontrés dans le cours de l'activité. La mobilisation n'est pas liée simplement à la défense d'une identité, voire d'une image, dans un processus de communication publique. Liée à la recherche et à l'innovation, elle conduit l'équipe à dire ses interrogations, à soulever des problèmes, à chercher chez autrui l'écho d'autres expériences qui pourraient l'éclairer en retour sur ce qu'elle vit et fait. Il reste à s'interroger sur ce qu'une telle situation permet quant à l'expression et la verbalisation de l'expérience vécue.

3.3. Ecrire et faire rapport sur la pratique de médiation : d'un texte l'autre, le renforcement de la répétition, mais aussi les flottements dans les dénominations des concepts fondateurs de la pratique.

- 82 Ainsi le terme médiation fait-il partie du corps de doctrine fondateur ; mais, assez tôt, on rencontre des éléments textuels qui manifestent interrogations et flottements.
- 83 Une première variation apparaît en 86-87. Les rapports d'activité de 1987 et 1988 vont en fait ouvrir un nouveau titre, pour un chapitre du compte-rendu. C'est l'ouverture d'un thème de réflexion qui permet d'explicitier des difficultés : l'« *accueil d'urgence* ». Il s'agit

de rendre compte de l'accueil des jeunes ayant rompu de longue date avec leurs familles⁷. En effet l'action est définie de manière plus centrée sur l'aide au jeune (aide à la réelle prise de parole, à l'élaboration d'une demande, à la confrontation avec les interlocuteurs). Avec les jeunes qui ont rompu avec leurs familles de longue date (*en voie de marginalisation*), le rôle de PJ est donc plus centré sur la rencontre avec le jeune que sur le rôle de tiers.

Nous avons décrit l'an dernier la fonction de l'hébergement dans un dispositif d'accueil d'urgence qui consiste à se donner du temps, un espace, une base pour rendre possible une réelle prise de parole du sujet, l'élaboration d'une demande et la confrontation avec les interlocuteurs utiles, le plus souvent les parents. (Rapport d'activité 88).

- 84 La formule *rendre possible... la confrontation avec les interlocuteurs utiles* manifeste, nous semble-t-il, cette mise en veilleuse du rôle du médiateur. Est-ce une orientation différente du travail, où la présence de l'accueillant, comme adulte, suffit pour que le jeune fasse un travail d'élaboration ? On conçoit qu'avec ce type de population l'évocation des parents avec lesquels les ponts ont été rompus depuis longtemps n'est pas facile. La médiation avec les parents, au sens où il s'agirait dans un temps court, de provoquer une rencontre à Point Jeunes, s'effacerait alors dans un concept plus large de médiation sociale.
- 85 Cette impossibilité de se donner comme objectif concret une *médiation* nous a été donnée — lors d'un entretien — comme une « déception » pour l'équipe. Le Rapport de 1985 comporte déjà un énoncé qui a cette tonalité déceptive « *Il faut dire que cela n'a pas été aussi souvent possible que nous l'aurions souhaité* ». La *médiation* inscrite au fronton ne semble pas possible avec certains jeunes dont l'arrivée n'avait pas été « prévue » ; d'autre part, avec une autre catégorie de jeunes (les jeunes filles maghrébines), les accueillants estiment ne pas être en mesure, culturellement, de faire office de médiateur. En effet, le type de demande des jeunes filles est particulière (elles ne visent pas la conquête progressive d'une plus grande autonomie, est-il dit) et les familles ne reconnaissent pas aux salariés de Point Jeunes un statut de médiateur. Il semble que dans ces années (1985-1989) le terme *médiation* ne soit plus qu'un mot « valeur », la description de l'activité menée se centrant sur le travail mené avec le jeune, un travail décrit comme
- un travail d'élucidation et d'élaboration psychologique. Tout d'abord on tente de mettre au pluriel l'événement, le problème, le choix de la solution présentés par le jeune de façon monolithique. (Rapport 1987).
- 86 C'est ce travail d'élaboration qui aurait une fonction de médiation... L'orientation de l'action, inscrite au fronton de l'établissement peut reprendre figure d'utopie, ou pire encore, de vœu pieux.
- 87 Un second flottement est lisible dans un compte-rendu d'une journée de travail, en 1991. Les accueillants notent en effet que nombre de leurs mots clés sont dans l'air du temps. Et que les mêmes mots employés par d'autres ne veulent pas dire la même chose. Ce second flottement semble ainsi lié à l'apparition brutale, très précisément observée, d'autres services « concurrents » qui affirment dans leur titre faire oeuvre de médiation. Ainsi, le compte-rendu de la journée du 22-10-91 note :
- Il faut définir ce qu'on fait. Nécessité de passer à l'écrit. Expliquer ce que sont pour nous l'écoute, la demande, la médiation, l'anonymat. Des termes qui sont repris (c'est l'effet Point Jeunes) ou énoncés ailleurs avec des significations différentes de celles que nous leur attribuons. Pour nous mêmes ces mots fonctionnent parfois dans un jargon Pont Jeunes, il faut préciser.

- 88 Il y a donc, lisible pour le chercheur qui suit les rapports, une évolution : l'activité travaillée, grâce à l'ouverture thématique que permettent d'autres termes, met à mal l'objectif d'être un *espace de médiation* en opérant des *médiations*.

L'expérience vécue de la médiation.

- 89 Il faut revenir sur un phénomène que nous n'avons pas précisément analysé : dans la série des concepts fondateurs, *médiation* occupe une place particulière, la dernière. On peut interpréter ce phénomène en pensant que le terme le moins strictement professionnel, le plus politique, est mis ainsi en position finale pour un élargissement de la problématique, comme un point d'orgue. Mais il faut aussi remarquer que l'ordre des termes est celui, temporel, d'une succession de point-clefs, de problèmes à résoudre, l'un après l'autre : 1. *Ouverture et accueil permanent*, 2. *Libre adhésion*, 3. *Anonymat*, 4. *Médiation*. Dans les rapports d'activité on retrouve cet ordre d'exposition. On assiste même, dans le plan du rapport d'activité de 1985, à l'intercalation d'un problème qui se pose temporellement avant la *médiation* : le problème intitulé « *Les mineurs* » évoque pour commencer la demande d'autorisation d'une deuxième nuitée et donc signale que celle-ci peut être accordée en cas d'élaboration d'une médiation avec les parents, mais il reste un autre cas : quand c'est le Juge qui l'accorde. Cette phase pourrait s'appeler « la demande de poursuite d'hébergement sans anonymat ». C'est ce qui permet de comprendre que soit utilisé comme tête de chapitre le terme de *mineur*, lié au vocabulaire judiciaire de l'instance demanderesse et non pas celui de *jeune*.
- 90 Or, si l'action n'est pas seulement orientée « politiquement » vers la médiation, mais si elle est aussi orientée temporellement, comme une action à mettre en place dans un temps déterminé, dont on a vu qu'il est nécessairement assez court (à l'horizon du deuxième ou du troisième jour), les accueillants comme professionnels ne peuvent que penser collectivement les « conditions de faisabilité de la médiation ».

Par exemple : Rapport 1985 Médiation possible lorsqu'il existe une chance que le jeune tienne, avec notre aide, un discours qui soit le sien, qui corresponde à ce qu'il cherche réellement pour lui-même.

- 91 Mais, en dehors de l'évocation de ces « conditions de faisabilité », les rapports marquent la difficulté à parler des conditions concrètes dans lesquelles a lieu la pratique de *médiation*. Il me semble qu'on touche là aux limites du travail d'écriture dans les phases de recatégorisation : le rapport d'activité combine l'évaluation de l'action et la description de celle-ci ; on note qu'un effort important est fait pour définir des thématiques qui permettent de travailler des problèmes apparus lors de la pratique collective (ainsi, *les mineurs*, *les jeunes maghrébines*, *l'accueil d'urgence*). S'il est possible de s'expliquer et de revendiquer certaines manières de faire qui touchent au cadre définitoire de l'activité collective (ainsi la durée de la franchise, et le cadre systématiquement imposé d'un travail avant la deuxième nuitée...

Il y a aussi de la part des jeunes des positions de retardement : c'est leur envie de négocier qui est en cause, parce qu'il faudra abandonner des exigences. C'est aussi la volonté de prolonger l'inquiétude des parents, dans la mesure où l'acte qu'ils ont posé - la fugue - a aussi cette finalité.

- 92 ... il est difficile de s'expliquer sur d'autres dimensions du travail.
- 93 On pourrait simplement conclure en disant qu'un rapport d'activité ne saurait par nature aller bien loin dans la description de la pratique. D'une part, c'est un écrit et il induirait

une formalisation de l'activité sous les formes de l'abstraction. D'autre part, c'est document qui échapperait à la lecture d'une communauté dont on pourrait surveiller l'interprétation : il induirait la prudence, le retrait. Mais nous avons vu que, même pris dans un espace public, le compte-rendu d'activité réussit à forcer la réflexion sur les difficultés rencontrées. Grâce à un appui sur des réseaux d'échanges professionnels, l'équipe trouve une légitimité qui ne la bloque pas dans une illustration défensive de sa spécificité. Et pourtant, en ce qui concerne le terme de *médiation*, les rapports manquent à dire des aspects concrets de la pratique.

- 94 Il semble qu'un travail approprié pourrait faire remonter certains éléments de la pratique. Ainsi, en entretien, nous avons pu faire expliciter certains éléments : où se passe une médiation, quelles sont les stratégies de choix des lieux ; comment et par qui se fait l'accueil du parent à la porte, y a-t-il un entretien préalable de l'accueillant avec le parent... Dès lors, il faudrait conclure simplement que dans sa phase d'installation l'établissement construit sa professionnalité en s'appuyant, pour construire la représentation de sa pratique, sur d'autres concepts. Issu d'une réflexion anthropologique, repris par les politiques dans une réflexion sur les rapports entre le citoyen et l'Etat, utilisé dans un contexte judiciaire de réparation aux victimes, mobilisé par trop de concurrents, *médiation* serait un mot trop chargé par le discours des autres pour être l'occasion d'une appropriation collective d'un vécu.
- 95 Mais on peut encore proposer une autre hypothèse. Nous avons certes montré l'intérêt que suscite la verbalisation de l'activité tant pour les salariés que pour les hiérarchies qui les emploient. Pour les uns et les autres, c'est l'appropriation de leurs savoirs, de leur expérience qui est en jeu. Mais si un tel objectif semble souhaitable aux uns comme aux autres, si les uns et les autres cherchent à mettre en place les conditions pour que ce travail soit acceptable, peut-on pour autant dire que l'expérience serait bien verbalisable ?
- 96 Ecrire sur sa pratique est certes une pratique construite et nous savons bien que la verbalisation de l'expérience est liée à la construction historique, datée, située, des savoirs et des points de vue de communautés. Toute l'expérience ne peut être construite comme savoir partagé. Or nous avons ici un cas de figure particulièrement favorable à la communication de l'expérience. Le dispositif n'était pas dirigé contre l'équipe puisqu'au contraire, celle-ci avait gagné le statut d'établissement pilote. Les communications écrites n'était pas cadrées par la nécessité de rendre-compte à une hiérarchie, pour contrôle, mais trouvaient une de leurs fonctions dans un échange international avec une communauté d'innovateurs légitimes. Le terme étudié n'était pas un concept imposé par une nomenclature d'action provenant d'un autre univers discursif que celui des salariés. Aussi proposerons-nous une hypothèse complémentaire pour expliquer qu'à la date l'équipe n'ait pas trouvé les mots pour dire plus finement une expérience, une activité, une série d'actions pourtant réalisées et désirées.
- 97 Ce manque à dire l'activité, nous le renverrons à ce que, faute de mieux, nous appellerons, après d'autres, une « part obscure du travail ». Ainsi nous nous demandons dans quelles conditions pourraient être abordées des questions concernant la fin de l'opération dite *médiation*. Par exemple, si le parent sort et que le jeune reste, quelle attitude l'accueillant adopte avec le jeune ? L'accueillant, qui est passé par le rôle de médiateur... après l'opération de *médiation* devient... quoi ? Et encore cette question : l'opération de *médiation* est très éprouvante pour toutes les parties ; si le jeune reste sur place, « vidé »,

que l'accueillant reste et poursuit son travail sur les lieux-mêmes, lui aussi « vidé », qu'est-il fait de cette situation ?

- 98 Une chose est sûre, le terme reste un item de travail. Il ne semble pas que le collectif ait effectué un déplacement vers un autre terme, faute d'une capitalisation satisfaisante. Peut-être parce que *médiation* est toujours un mot valeur, fondement d'une affiliation. Lorsqu'en 1993 Point Jeunes m'a demandé de les aider dans un processus d'écriture publique, 4 des 9 écrivains ont choisi de s'exprimer sur l'item *Médiation*⁸ ! Le désir est encore là de revenir sur le terme, avec l'impression qu'« on » n'en viendra jamais à bout.

BIBLIOGRAPHIE

Besseyre des Horts, C.H., (1990), *Gérer les ressources humaines dans l'entreprise, conceptions et outils*, Editions d'Organisation.

Charrasse, D., (1992), *L'usine, l'écriture et la place. Genèse n° 7*, Lieux de travail, Calman Lévy, p. 63-93.

Dabène, M., (1987), *L'adulte et l'écriture, Contribution à une didactique de l'écrit*, De Boeck.

Delcambre, P., (1992), *Ecritures professionnelles et pouvoirs : analyse d'un dispositif d'écriture, Etudes de communication* (Bulletin du CERTEIC), n° 11, p. 13-53. (Texte repris dans *Ecriture et communications de travail*, à paraître 1997, Presses Universitaires du Septentrion).

Delcambre, P., (1993), *Comment parler d'énonciation à propos d'écrits réalisés en contexte de travail ?*, *Etudes de Communication*, supplément Séminaire « Ecriture, écrits professionnels », p. 67-72.

Delcambre, P., (1994), *Ecrire sur sa pratique en milieu de travail : à la recherche d'un espace de discussion*, in *Education Permanente*, n° 120, 1994/3, « Ecriture, Travail, Formation », p. 73-93.

Fraenkel, B., (1993), *Pratiques d'écriture en milieu hospitalier : le partage de l'énonciation dans les écrits de travail*, in *Cahiers du réseau Langage et Travail*, n° 5, « Langage, activités médicales et hospitalières : dimensions négligées », p. 65-82.

Gazeau, J.-F. et Peyre, V., (1994), *La justice réparatrice et les jeunes*, IXèmes journées internationales de criminologie juvénile, CRIV, Vaucresson, Etudes et séminaires n° 11.

Lehnisch, E. et Lehnisch, J.P., (1986), *L'aide au téléphone*, Editions ESF.

Leveratto, J.-M., (1991), *La co-construction de la réalité professionnelle au quotidien : faire l'éducateur*, *Connexions*, n° 57, p. 107-117.

Mispelblom, F., (1995), *Au delà de la qualité. Démarches qualité, conditions de travail et politiques du bonheur*, Syros.

Neveu, E., (1994), *Une société de communication ?*, Montchrestien.

Ogien, A., (1989), *Le raisonnement psychiatrique*, Méridiens Klincksieck.

Pène, S., (1994), *Analyse de postes, bilans d'entretien, écriture de procédures. Un prêt à écrire pour inscrire l'activité*, *Education Permanente*, 1994/4, p. 39-57.

Rojot, J., Bergmann, A., (1989), *Comportement et organisation*, Vuibert gestion.

Six, J-F, (1995), *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brouwer.

NOTES

1. Cette tension se retrouve chez les promoteurs des démarches qualité, qui peuvent se référer à deux modèles différents, l'un plus en rapport avec le travail comme exécution dans le cadre de protocoles normés, l'autre plus en phase avec des formes de management participatif, comme l'analyse F. Mispelblom (1995, p. 22-55).
2. Le terme de pratique langagière collective peut masquer des difficultés théoriques importantes pour analyser l'énonciation. Peut-on parler d'énonciation collective ? Dans l'analyse des écrits, comment analyser la participation des uns et des autres aux différents moments du travail qui aboutit à un écrit ? Sur ce point voir Fraenkel (1992) et Delcambre (1993).
3. Une phase ultérieure du travail consistera dans l'analyse des journaux de bord de l'établissement, nous pensons pouvoir y saisir le travail de réflexion ordinaire sur la pratique de médiation.
4. Pour cette enquête, l'établissement, que nous connaissions bien (Delcambre 1994) nous a ouvert ses archives. Nous pouvions aussi mener tous les entretiens souhaitables. Nous avons finalement procédé par étude de corpus car le travail par entretiens posait nombre de problèmes : nous étions en face d'écrits dont les rédacteurs avaient souvent disparu. D'autre part, le fait de travailler sur une période de fondation incitait à la prudence : cette fondation était encore présente dans les esprits, avec un aspect « chaud » pour les salariés qui avaient participé à l'aventure, et à l'inverse, au moment de l'enquête (1996), la fondation était éloignée de plus de dix ans, et la mémoire que les acteurs pouvaient avoir des éléments qui nous intéressaient, notamment en ce qui concerne les modes de travail, laissait de nombreuses zones d'ombre.
5. Ainsi, à Hem (59), futur DSQ, une sociologue mène une étude en 1981. La publication signale en page 3 : « Cette étude a pour objet de présenter un certain nombre d'éléments sociologiques qui permettront de déterminer s'il y a lieu ou non d'implanter un Club de Prévention Spécialisée dans le quartier appelé « Trois Fermes » à Hem. L'étude, faite à la demande du Club de Jeunes Travailleurs d'Hem-Beaumont, a été financée par la Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale du Nord. »
6. Dans une étude historique que nous avons menée (Delcambre 1992, 1997), nous avons étudié les rapports entre gaullistes, M.R. P. et les établissements catholiques de réadaptation sociale et nous avons déjà décrit de tels phénomènes. Pour la Société de Patronage de la Région du Nord, la création d'un Foyer de jeunes apprentis sous régime de liberté surveillée, à Hellemmes, en 1949, était elle aussi, une innovation conduite en liaison avec les administrations d'état et les représentants politiques locaux influents.
7. Cette thématique apparaît simultanément dans un certain nombre de lieux de réflexion sur l'action sociale. On notera que la première édition du livre de François Dubet, *La galère, jeunes en survie*, date de 1987.
8. Je fais ici référence au travail exposé dans Delcambre (1994). Cet article, publié par *Education Permanente*, a été écrit alors que l'équipe n'avait pas encore été au bout de son écriture. L'équipe « Point Jeunes » a de fait édité, en janvier 1995, avec l'accord de la direction de l'association gestionnaire, un document de 60 pages, « Ecrits singuliers », recueil de textes produits sous leur nom par neuf des 12 salariés de l'époque.

RÉSUMÉS

L'auteur étudie le travail réalisé par une équipe de professionnels de l'action sociale dans un établissement innovant, accueillant brièvement des jeunes en fugue. A travers un corpus fait de bilans d'activité et de comptes-rendus de journées de travail, durant les dix premières années d'ouverture du « Point Jeunes » - 1983-1992 -, on étudie le travail de définition et de clarification du terme « médiation ». L'auteur montre les difficultés propres à l'explicitation d'un terme qui est à la fois une valeur philosophique et politique, mettant en contact les professionnels et leurs subventionneurs, et un terme qui désigne une forme d'action concrète en train d'être inventée. La verbalisation de l'expérience rencontre donc à la fois les enjeux collectifs face à un environnement sensible à l'usage des mêmes mots et les enjeux collectifs de construction de porte-parole compétents et accrédités.

The author studies the work achieved by a team of social workers in an innovative institution that welcomes, for short periods, young people having run away from home. Through a corpus made up of activity reports and summaries of study days written during the first ten years when the « Point Jeunes » was opened, 1983-1992, the process of defining and classifying the word « mediation » is analysed. The author shows the difficulties inherent to the clarifying of a word which is at the same time a philosophical and a political value, bringing into contact the professionals and those who support their activities, and a word which describes a form of concrete action that is being invented. Putting the experience into words meets with the collective stakes in an environment that is sensitive to the use of same words as well as the collective stakes of building up skilled and accredited spokes persons.

INDEX

Mots-clés : médiation, écriture collective, travail, activité, pratique, établissement, rapport, jeune

Keywords : mediation, collective writing, work, activity, practice, organization, report, young

AUTEUR

PIERRE DELCAMBRE

Pierre Delcambre, professeur en Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université de Lille 3, anime les travaux de l'équipe « communications organisationnelles » de Gérico Il participe au GDR « Langage et travail » ainsi qu'au groupe de recherche sur les communications organisationnelles de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication. Il travaille depuis une quinzaine d'années sur le terrain des établissements d'action sanitaire et sociale. Publication encours (sept 1997) *Ecriture et communications de travail* (Presses Universitaires du Septentrion).