

# *Les figures des médiateurs humains*

*Marie Thonon*\*

*Université de Paris VIII &  
GREDAC & MSH (Maison des Sciences de l'Homme « Paris Nord »)*

En ce “moment”, nous pouvons observer une prolifération de médiateurs humains de tous ordres et de tous secteurs, institutionnels ou non. Cet article tente d'en interpréter la signification et de faire remonter à la surface les “malaises” ou “dysfonctionnements” anthropologiques que cette multiplicité de médiateurs recouvre. La médiation humaine révèle et parle les manques, les ratés et les pannes de la communication.

*Ulysse. — Je vois à présent, à l'expérience, que la parole  
et non l'action mène tout.  
Sophocle. Philoctète.*

Lorsqu'un embouteillage mortifère bloque toute circulation, lorsqu'il y a rupture du subtil réseau des délicieux malentendus de la communication, lorsque personne n'entend plus personne – en public et en privé – lorsqu'on n'arrive plus à s'entendre soi-même, que faire ? Ce “moment” du siècle a inventé une solution à ce désarroi, ou plutôt une figure magique, celle du médiateur, censé réparer le “lien social” et restaurer les relations.

La fonction d'intermédiaire, qui suscite commercialement toute la méfiance et le désaveu des consommateurs eu égard au pouvoir exercé sur les tarifs des produits et à la dévalorisation implicite des producteurs, n'empêche en rien l'appel à cet intermédiaire qu'est le médiateur lorsque surgit un conflit, qu'il soit social ou intime. Un appel comme en dernière instance, comme une dernière issue.

Il s'agira alors, pour le médiateur, de renouer les fils du dialogue, d'aboutir à un accord de “bon sens” entre les parties qui fasse que la société puisse fonctionner, de façon fluide, sans panne. Si l'on observe les diverses définitions de la tâche supposée des médiateurs du social, le règlement des conflits y apparaît comme l'élément central et majeur.

---

\* jactho@wanadoo.fr

Plus profondément, il s'agira, pour les médiateurs du culturel ou de l'intime, de faire surgir du sens, de donner du sens à la vie pour chacun et pour tous ensemble. « *Faire une médiation* » (selon l'expression des jeunes médiateurs culturels) porterait finalement un lourd enjeu, un pari sur le présent immédiat et sur le fait d'y être quelqu'un.

Tout cela, conflits et sens, serait ainsi porté par l'action magique de la parole des médiateurs. « *Je vais, moi-même, opérer... ne suis pas médecin aussi?... la mise en mots... Une opération qui va dans ce désordre sans bornes, mettre de l'ordre* »<sup>1</sup>. Médecin dit-elle, médiateur-médecin, en tout cas témoin d'une multitude de symptômes, dans cette demande effrénée de médiations, de médiateurs pour toutes les situations sociales et individuelles imaginables. Médecin magique, un peu shaman, le médiateur est une innovation ancienne qui devrait combler un besoin très actuel. Malgré le flou et l'incertain de la notion de médiation, malgré la difficulté à préciser la place du médiateur, comment comprendre leur succès foudroyant : adoptés sans réserve par les « *gens de peu* » (Pierre Sansot), par les institutions de la République et par les médias. Dire qu'il s'agit d'une mode, d'une "tendance", ne résout rien quant à la signification de cette nouveauté.

### *Le flou de la notion*

Le terme de médiation est devenu banal. À être aussi étendue, la notion ne sert plus tellement l'analyse. En recourant à la médiation pour toute déchirure du "lien social" (pas plus défini), on produit un effet d'enregistrement certain de la quantité des recours mais aussi de confusion généralisée. Pourtant il serait illusoire d'ignorer les prétentions à vouloir instaurer de la médiation partout et à vouloir déchiffrer toutes les situations déséquilibrées qu'une médiation pourrait rétablir. Floue, peu sûre, pas fiable, cette notion est pourtant opératoire et chacun l'entend. C'est à ce titre qu'il faut prendre au sérieux le sur-effet de signification actuelle qu'elle charrie : comme symptôme à coup sûr, comme symbole aussi, symptôme de la disparition du symbole.

Comme symptôme, notion signe, coïncidence de signes qui permettraient de prévoir ou qui manifestent un état, une évolution. Comme symbole, notion objet de reconnaissance puisqu'il s'agit de nouveau de trouver et de combiner les parties éparses et dispersées du *sumbolon* grec afin de prouver les relations établies entre hôtes.

Au milieu : par la médiation, il est bien question "d'être au milieu". C'est aussi ce que transporte l'étymologie du terme, au milieu de la relation, d'abord entre l'homme et Dieu, puis ensuite entre les hommes

---

<sup>1</sup> Nathalie Sarraute. 2000 : 13. *L'usage de la parole*. Paris : Folio. Gallimard. Première édition 1983.

dans leurs activités de sociétés. Mais aussi, en *situation*. Ces relations ne peuvent être cernées que dans une situation concrète, aussi proches que possible de la réalité et qui « *unissent le sujet à son milieu* » (Sartre). Erving Goffman a très bien mis en évidence la notion de situation qui devait, selon lui, être traitée comme « *catégorie sui generis* ». On sait qu'il a été imprégné de culture théâtrale et cinématographique <sup>1</sup> et on ne peut qu'y retrouver cette clef de lecture et d'analyse d'un texte de théâtre ou d'un scénario qu'est, pour le metteur en scène, la recherche des situations. À la différence des acteurs centrés sur leur rôle et leur personnage, pour que la pièce se construise et délivre du sens, le metteur en scène recherche quelle est ou quelles sont les situations pour éviter tout psychologisme qui raterait inmanquablement le sens de l'œuvre. C'est dans ce cadre que Goffman a également étayé « *l'ordre de l'interaction* » dans lequel il voyait la réalisation, au niveau microsociologique, de l'ordre social et les interactions ont trouvé formes et légitimations dans les médiations. Situations symptomatiques du symbolique, où se produisent des interactions qui sont le lieu même de la médiation.

Antoine Hennion lui-même nous délivre de l'ambiguïté de la notion et l'on sait qu'il l'a largement étayée pour la fonder en concept dans cette ambiguïté même. Nous nous appuyerons exactement sur ses analyses faites à propos de l'art et de la musique car elles nous semblent aptes à être déplacées sur tout intermédiaire en situation de médiation et à permettre de concevoir ce qui y est en jeu socialement et culturellement.

« *En appelant médiation toute opération qui déplace vers le modèle linéaire ou vers le modèle circulaire, la cause que se forment les acteurs d'une réalité, on fait de la confusion qui entoure le mot moins une imprécision de vocabulaire qu'un moyen de dire la dualité présente au cœur du travail de la mise en cause* » <sup>2</sup>.

Une méthode qui serait de ne pas évacuer le symptôme et plutôt donc, de le prendre comme tel, comme nœud de relations-significations à déchiffrer. « *Le mot de médiation (...) paraît toujours quand il faut passer d'un modèle à l'autre, tant dans la pratique des acteurs pour construire et justifier leur univers que dans la théorie des chercheurs* » <sup>3</sup>. Il s'agirait, ainsi, de mettre à jour les combinaisons nouvelles de la réalité que les savoir-faire tactiques des intermédiaires devraient remettre en relation, ceci leur donnant une légitimité propre, celle de l'action de médiation.

Bien entendu, A. Hennion décrit et défend des opérations de médiation aptes à donner du sens à une situation « *à travers une attribution de leurs propriétés à ses divers acteurs* ». On le voit tout de suite, l'enjeu est de taille

<sup>1</sup> Yves Winkin, 1988. *Les moments et leurs hommes*. Paris : Seuil & Minuit.

<sup>2</sup> Antoine Hennion, 1993 : 223. *La passion musicale. Une sociologie de la médiation*. Paris : Métailié.

<sup>3</sup> *Ibid.*, p. 367.

et le projet ambitieux et immense : donner du sens. Pourtant, c'est bien ainsi que la société constituée se cherche du sens. Depuis que le ciel est vide et les prêtres inopérants, il y a bien cette recherche de sens, de reenchancement des relations de réalité. Nous verrons plus loin comment le rôle des médiateurs s'y voit traité et peut-être même dévoyé.

Aux antipodes, on peut aussi s'appuyer sur la « *prolifération des discours sur la médiation* » et observer son développement à travers « *l'accroissement subit du nombre des médiateurs, amateurs ou professionnels, occasionnels ou à plein temps, dans tous les secteurs de la société et souvent – dans le cas français – à l'initiative ou à l'incitation des pouvoirs publics* »<sup>1</sup>. Sous l'angle des sciences politiques, Vincent de Briant et Yves Palau ont fait un répertoire exhaustif de cet accroissement, répondant toujours à la demande de réparation du "lien social", de la "fracture sociale". Aux antipodes et pourtant, dans ces deux appuis, il s'agit bien, concernant la médiation, d'opérations de construction de la réalité, c'est-à-dire de liens sociaux. Située au cœur des conflits, explosés ou implosés, d'irrésolutions, la demande de médiation serait toujours le symptôme de ce "donner du sens" identifié, soit à recomposer des *symbolons* effectifs. L'art, la culture, le culturel ont été les premiers secteurs concernés par la médiation en France. Si fort, si lourd de significations qu'il n'était pas possible de ne pas en saisir le sens. Le modèle de l'*ombudsman* suédois date du XIX<sup>e</sup> siècle et les États-Unis ont mis en place dès les années 1970, des programmes dans tous les domaines. Il semble que les médiations y soient instrumentalisées en services, donc très loin de leur enjeu "naturel". Bernadette Dufrière et Michèle Gellereau<sup>2</sup> ont bien montré l'installation de la notion dans le champ culturel comme passage, comme lien, comme « *référence au monde* » et « *production de sens* » selon les belles analyses de Jean Caune.<sup>3</sup>

On ne peut d'ailleurs pas ne pas lier la présence si forte de la médiation dans le champ culturel en France à l'explosion actuelle de ce qui sans doute constituait la vraie exception culturelle française, à savoir le statut de l'intermittence, cette disposition unique qui exprimait une volonté et un choix politiques sans précédent de la reconnaissance de la valeur de l'art à "donner du sens". Mais la mise en cause actuelle du système, la prolifération des intermittents (artistes, emplois culturels, médiateurs, et aussi hôtesse, standardistes, vigiles, etc.), fait remonter à la surface le questionnement sur le sens de l'art et de la culture lorsque le "culturel" est sommé de créer du lien et finalement, en vient à exprimer tous les dysfonctionnements des sociétés et des sujets. L'idéologie de la démo-

---

<sup>1</sup> Vincent de Briant & Yves Palau, 1999. *La médiation*. Paris : Nathan.

<sup>2</sup> Bernadette Dufrière ; Michèle Gellereau, 2001 : 233. « La médiation culturelle, métaphore ou concept : proposition de repères ». In *Actes du XII<sup>e</sup> Congrès national des Sciences de l'information et de la communication*. Paris, Unesco. Paris : SFSIC.

<sup>3</sup> Jean Caune, 1999. *Pour une éthique de la médiation*. Grenoble : PUG.

cratisation culturelle, l'emploi des jeunes, la reconnaissance des désirs viennent en paquets se heurter à la barrière des conflits que les pouvoirs publics échouent à décrypter et qu'ils voudraient pourtant résoudre par une communication-médiation généralisée.

### *Les déceptions de la communication*

Pourtant, médias et nouvelles technologies promettaient, à travers eux, une facilitation intense des échanges, des relations. En intermédiaires techniques et pédagogiques, ils faisaient entrevoir leur grande faculté à être les médiateurs-serviteurs subtils entre les mondes, entre les communautés, entre les humains, leurs esprits et leurs sensations. Pour, ainsi, faire reflourir un tissu social déchiré et aux plaintes déchirantes. Mais c'était sans compter avec leur faculté à prendre la place de leurs maîtres, à fabriquer des surcroits de *représentations* où leur propre monstratation capte et s'arroge la *parole*. Or « *représenter, ce n'est pas montrer qu'on montre, c'est montrer qu'on ne montre pas.* »<sup>1</sup> Si toute médiation installe de la représentation, c'est-à-dire agit en vue de constituer du réel, c'est à constituer leur propre réalité que médias et technologies se sont le mieux attachés. Restent sur le côté, les gens, les d'ores et déjà déçus ou floués de la communication, spectateurs captés et captifs (comme les marchés) de la récurrence qui tient lieu de référence, de la médiatisation qui est une pseudo-médiation, de son spectacle (au sens de Guy Debord), du lien technique ou du lien de communauté d'intérêts qui sont des liens restreints, appuyés seulement sur ceux qui partagent la même jouissance.

La démocratisation culturelle non-suivie, en termes d'action culturelle<sup>2</sup> (qui était de construire des situations d'activité et d'installer des lieux de parole) a, en partie, échoué et les médias, inscrits dans l'espace public de la culture populaire (qui faisait lien) l'ont en partie trahie à leur profit. Ainsi que les machines en réseaux, à donner *toujours* quelque chose mais inaptés à se « *donner à la situation* »<sup>3</sup>. Comme si, socialement, la communication aussi avait échoué.

« *Loin d'assister à la démocratisation de la culture, nous sommes les témoins impuissants de son assimilation aux exigences de l'audience, de l'image, de la réification.* »<sup>4</sup> On pourrait ajouter à ce constat de la déception que « *la pensée*

<sup>1</sup> Antoine Hennion. *Op. cit.*, p. 381.

<sup>2</sup> Jean Caune, 1992. *La culture en action. De Vilar à Lang : le sens perdu.* Grenoble : PUG.

<sup>3</sup> Erving Goffman, 1992. *Façons de parler.* Paris : Minuit.

<sup>4</sup> Jean Caune, 2003 : 174. « Culture et Sciences de l'information et de la communication ». *Sciences de la société* N° 58. Toulouse : Presses universitaires du Mirail.

*unique accrédite l'idée que la technologie est aujourd'hui le "grand médiateur" entre les peuples et le monde, alors qu'en réalité, elle constitue la médiation la plus intensive et accélérée pour la transformation de la société en marche. »<sup>1</sup>*

Si l'on n'oublie pas l'enjeu majeur qu'est la construction d'un sens, que de constats désenchantés de la part des analystes et qui sont aussi, en partie, la raison de l'engouement pour la médiation puisqu'elle permettrait de re-lie ce collectif et ces individus, flottant sans repères. « *Quels sont les nouveaux supports auxquels les individus entraînés dans le maelström du changement pourraient s'accrocher pour habiter aussi en eux-mêmes et accéder à la propriété de soi.* »<sup>2</sup> De quelque point de vue qu'on se place, il y a bien ce même constat de décrochage que produit la société de communication alors qu'elle s'était inscrite dans un programme et des objectifs tout à fait différents. La démocratisation est travestie en consommation et la communication dévore le social.

C'est plus largement encore, le fonctionnement démocratique lui-même qui est en cause. Se répondent en écho un texte de Michel de Certeau à propos de 1968 et un texte d'Eugène Enriquez et Claudine Haroche de 2002 (citant Tocqueville) sur le désarroi des médiations et des représentations qui fondent la démocratie.

*« Par une sorte de contagion, toutes les médiations sociales ont été concernées. Elles l'étaient dans leur principe même. Les délégations syndicales, les députations politiques ou les théories savantes sont atteintes à la racine si l'on met en doute ce qu'elles représentent. »<sup>3</sup>*

*« Tocqueville avait bien perçu que, dans les sociétés démocratiques, les gens ne supporteraient peut-être plus le trouble de penser, qu'ils préféreraient que d'autres pensent pour eux. »<sup>4</sup>*

Toutes les mises en relation que devaient favoriser les médias et les technologies ont semble-t-il plus ou moins échoué à créer une effervescence critique souhaitée et espérée dans le développement démocratique. Toutes les représentations qu'elles devaient multiplier se sont éloignées de l'expérience (Walter Benjamin) des peuples contenus dans les masses qui n'y sont pas représentés ou sinon à y être figurants des jeux, bouffons de service ou joueurs aliénés.<sup>5</sup> Un écart fantastique s'est

---

<sup>1</sup> Jesus Martin-Barbero, 2002 : 209. *Communication, culture et hégémonie*. Paris : CNRS Éditions.

<sup>2</sup> Robert Castel ; Claudine Haroche, 2001 : 205. *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi*. Paris : Fayard.

<sup>3</sup> Michel de Certeau. 1968 : 59. *La prise de parole*. Paris : Desclee de Brouwer.

<sup>4</sup> Eugène Enriquez ; Claudine Haroche, 2002 : 74. *La face obscure des démocraties modernes*. Paris : Erès.

<sup>5</sup> C'est tout l'intérêt du travail d'Éric Macé. *Revue Réseaux* (Hermès Science) et *Hermès* (CNRS).

creusé entre une sur-représentation des milieux en cour et la survalorisation de leur parole et une sous-représentation des gens ordinaires qui ne peuvent que "dé-parler" lorsqu'ils sont renvoyés à une place de figurants ou de bouffons, acteurs ou spectateurs qui y perdent leur dignité de citoyens.

Ici, les discours de la médiation trouvent leur place mais on voit bien qu'eux aussi peuvent servir plusieurs projets. Soit celui du retour à la généalogie de toute médiation, c'est-à-dire au re-examen des configurations sociales incarnées dans les représentations qui représentent bien le social, dans les interactions nécessaires au fonctionnement équilibré des us et coutumes, des valeurs et de la morale, soit celui de l'instrumentalisation réparatrice des conflits, des dysfonctionnements sous forme de négociations, de transactions arbitrées, de résolutions des désaccords. Médiation symptôme et symbole disais-je, à plus d'un titre, puisque se nichent en son sein des projets de sociétés démocratiques tout à fait opposés. Ceci étant déjà en cours, car c'est aussi ce qu'il faut observer à travers la prolifération des médiateurs, soit des agents institutionnels ou privés, professionnels ou amateurs qui se trouvent d'ores et déjà en situation d'action, c'est-à-dire en situation de parole, au milieu de toutes ces relations distordues, embrouillées, mêlées, confuses. Il nous faut alors suivre et observer les médiateurs qui "font" les médiations.

Nous avons pu remarquer que si des travaux ont été accomplis sur les médiations techniques, les pratiques, les dispositifs dont on ne saurait sous-estimer le très grand intérêt <sup>1</sup>, par contre, peu d'enquêtes, de recherches ont été effectuées sur les médiateurs humains. Or, ils sont nombreux, nous le répétons, dans tous les secteurs d'activité, dans des statuts, des rôles et des objectifs très divers, très contrastés, très ambigus parfois. Ils ont pourtant tous quelque chose en commun et c'est ce vieil outil très archaïque qu'est la *parole*. Savoir qui ils sont, d'où ils viennent nous semble tout à fait essentiel car quels que soient les terrains de médiation et les objectifs de l'action, la question du "qui parle" <sup>2</sup> est un enjeu d'importance dans ce choix d'une société à installer des médiateurs du débat social. C'est ainsi que nous tenterons d'établir les différents profils de médiateurs puisqu'ils sont tellement divers et qu'en aucun cas, étant donné qu'ils ont à faire face à tant de situations, on ne saurait définir un noyau de compétences bien établi et déterminé une

---

<sup>1</sup> Cf. Françoise Julien-Casanova, 1998 : 97-114. « La voix de musée ? Le problème des voix dans la médiation de l'œuvre d'art *in situ* ». *MEL*. N° 9 (« Voix et média »). — Voir également Josiane Jouët, 1993 : 71-84. « Pratiques de communication et figures de la médiation ». *Réseaux*. N° 90. — Voir également *Études de communication*. 1998. N° 21 (« Médiations culturelles : dispositifs et pratiques ») ; 1999. N° 22 (« La médiatisation des problèmes publics »). — Voir également *Notions en question*. 2003. N° 7 (« Médiation, médiatisation et apprentissages », Thierry Lancien, dir.). ÉNS Éditions.

<sup>2</sup> Marie Thonon. *MEL*. N° 9 (« Voix et média »). L'Harmattan.

fois pour toutes, même si chaque secteur d'action peut exiger des connaissances spécifiques.

Pourtant, il faut revenir à ce qui leur est commun, à ce qui constitue l'essentiel de leur exercice et sans doute de leur compétence, à savoir la parole. Revenir et examiner ce qui est en jeu dans cette action là, ce qu'elle porte comme valeur, comme responsabilité, sachant qu'un sujet parle à d'autres sujets, et ce pourquoi les psychanalystes nous aideront à penser cette situation de parole qui est le *lieu* et le *moment* du médiateur.

### *La parole et la présence*

Se parler pour ne plus se faire la guerre, pour instituer un rapport de dialogue, rompre le rapport de forces direct et violent et qui ne demande qu'à réapparaître lorsque les mots et celui qui parle ne sont plus entendus ou que le mur bloqué du silence s'est installé. « *Le débat commence quand les lances sont rangées* »<sup>1</sup>, mais elles peuvent toujours revenir. Anthropologues et psychanalystes se sont bien entendus à saisir l'importance de la parole et de celui qui parle. Mais rien n'est moins prévisible et rationnalisable que la parole qui met en actes connaissances et affectivité. E. Enriquez<sup>2</sup> rappelle souvent que Freud désignait (1937) trois métiers "impossibles" : analyser, éduquer et gouverner. Trois métiers de parole et qui pourtant, ont à conduire et à agir des responsabilités et des charges d'une ampleur à la mesure de leurs conséquences sur les groupes sociaux et les sujets.

Or les lois de la parole sont bien différentes des lois du langage. Elles placent les sujets dans des positions différenciées qui leur permettent de savoir, non seulement où ils sont, quand ils sont mais qui ils sont (ou le plus intéressant « *que suis-je* » de Le Clézio. *Voyage à Rodrigues*) en installant des référents communs externes et institués qui permettent de se situer, ce que n'autorisent ni les images ni les connexions.

« *La simple adresse d'une parole à un autre vient (...) installer – de par le seul fait de prendre la parole – entre les deux interlocuteurs une asymétrie qui fera que l'un se trouvera en position d'autorité et l'autre dans la position de chercher à se faire reconnaître* »<sup>3</sup>.

Dans les situations sociales ou intimes où elle se produit, la parole transporte et induit toujours ces doubles positions qui sont des figures essentielles de la médiation humaine : autorité et reconnaissance. Cela

---

<sup>1</sup> Marcel Mauss, 1947. Cité in Eugène Enriquez. *La face obscure des démocraties modernes*. Op. cit., p. 30.

<sup>2</sup> Eugène Enriquez, 1991 : 243. *Les figures du maître*. Paris : Arcanterra.

<sup>3</sup> Charles Melman (entretiens avec Jean-Pierre Lebrun), 2002 : 110. *L'homme sans gravité. Jouir à tout prix*. Paris : Denoël.



se joue dans le moment même de l'acte de parole, dans la présence vivante du médiateur, dans son "état de parole", dans son corps et ses sens, dans sa voix en avant-scène. Situation où « *le sens va naître des sens* » (Michel Authier) et s'effectuer la *transmission*. Dans ce *présent* d'un moment et d'un lieu peut s'instaurer la relation d'un sujet avec les autres et, en tout état de cause, quel qu'en soit l'objectif, s'y opérer la transmission de l'expérience, de la mémoire, des relations et de leur avenir et peut-être surtout et

*« avant tout, transmettre un don de parole. C'est faire passer d'une génération à l'autre l'aptitude humaine à parler, de sorte que le destinataire du récit puisse à son tour s'identifier comme soi et situer les autres autour de lui, avant lui et après lui, à partir de ce point »<sup>1</sup>.*

L'enjeu d'une transmission n'est pas tant ce qui est transmis, savoirs, récits ou autres que le rapport établi à ce savoir ou ces histoires, aux valeurs qui les fondent, à leur relativité, à leurs usages et au support de la transmission, à savoir ici le transmetteur humain. Qu'on soit enseignant ou grand-mère, on sait, par l'expérience, qu'un trop grand stock de connaissances peut tuer le désir de savoirs ou d'histoires et les *questions* (Bernard Darras désigne le médiateur comme « *acteur d'interrogations* »). Les machines actuelles, ainsi, ne pourront jamais prétendre être humaines ; elles sont inhumaines par nature et si l'on peut compter sur elles pour fournir un stock en mouvement toujours plus fourni et plus élaboré de réponses, elles ne pourront pas prétendre à ce "don" de parole, à ce "don" qui peut être l'objet implicite de la demande de médiateurs.

La question du sens se pose dès lors qu'il est flottant, trouble, multiple, explosé, insaisissable pour les membres de la société et là encore, il s'agit de "donner" du sens. Puisque les croyances se sont effondrées, Dieu, les idéologies et que dans « *l'Autre, il n'y a personne* »<sup>2</sup>, puisque les individus sont contraints à « *se déterminer eux-mêmes singulièrement et collectivement* »<sup>3</sup> la médiation et ses médiateurs sont sollicités à re-fabriquer du symbolique. Mais n'est-elle que le symptôme de cette demande ? Ceci est finalement un problème majeur de nos sociétés et par conséquent aussi des sciences sociales et humaines.

L'amas et l'inflation des connaissances actuelles ont comblé la béance, la perte et l'écoulement nécessaires à toute société et à tout sujet afin de construire du désir avant que la jouissance ne les obstrue a priori. Charles Melman et Jean-Pierre Lebrun voient dans ce « *jouir à tout prix* »

---

<sup>1</sup> Dany-Robert Dufour, 2002. « Éducation et média ». *Le Télémaque*. N° 22. Presses universitaires de Caen.

<sup>2</sup> Charles Melman. *L'homme sans gravité*. *Op. cit.*, p. 42.

<sup>3</sup> *Ibid.*

une nouvelle anthropologie sociale dont le plaisir et l'égalitarisme à tout prix se révéleraient plutôt mortifères.

*« La déception aujourd'hui, c'est le dol. Par un singulier renversement, ce qui est devenu virtuel, c'est la réalité, dès lors qu'elle est insatisfaisante. Ce qui fondait la réalité, sa marque, c'est qu'elle était insatisfaisante, et donc toujours représentative du défaut qui la fondait comme réalité »<sup>1</sup>.*

Dans ce contexte, il peut paraître bien naïf de proposer des médiateurs de la réalité. Mais nous devons poursuivre en revenant sur deux termes évoqués précédemment et qui sont aussi des marqueurs de la réalité et des attributs fondamentaux de la parole. À savoir, autorité et reconnaissance ; on pourrait y ajouter respect et confiance. Sociétés et sujets précaires font re-surgir ces valeurs morales traditionnelles dont on avait éprouvé et rejeté l'usage abusif à des fins d'asservissement. Il n'est pourtant que d'entendre nos périphéries sociales en marge et souvent en violence : le respect est devenu la valeur repère de tous les jeunes, réclamée à leur endroit et qui exprime surtout leur manque de reconnaissance par une autorité affirmée et en qui la confiance pourrait s'instaurer. Ils ont facilement déjoué les leurres de la parole "média"<sup>2</sup> mais certains deviennent des médiateurs ("grands frères" ou éducateurs).

Aux dispositifs de surveillance décrits par Michel Foucault, Emmanuel Belin<sup>3</sup> répondait par des dispositifs de bienveillance, car la part de confiance exigée dans l'exercice de l'échange de parole est considérable, le fait de se fier aux signes, aux choses, à l'autre. Le respect de cette capacité est la condition de la confiance. Mais la confiance ne peut s'installer qu'en satisfaisant le désir de reconnaissance dont les modalités actuelles sont souvent celles de la guerre, appuyées en réaction sur la défiance, aux dépens de l'autre. Dans un curieux renversement de l'institution des valeurs morales, souvent remplacées par le droit, n'a subsisté que le désir de reconnaissance. Ceci qui suppose donc qu'il doive être traité car il est constitutif et significatif de la mise en place du sujet.

*« La communication devient, pour nous, une question de médiation davantage que de moyens de communication, une question de culture et, partant, non seulement de connaissance mais de re-connaissance ». « Reconnaître signifie interpeller, une question concernant les sujets, leur mode spécifique de*

---

<sup>1</sup> Charles Melman. *L'homme sans gravité. Op. cit.*, p. 44.

<sup>2</sup> Patrick Champagne, 1991. « La construction médiatique des malaises sociaux ». *Actes de la recherche en sciences sociales*. N° 90.

<sup>3</sup> Emmanuel Belin, 1999 : 245. « De la bienveillance dispositive ». *Hermès*. N° 25 (« Le dispositif. Entre usage et concept »). CNRS Éditions.

*se construire. Et non seulement les sujets individuels mais les sujets collectifs, sociaux et même politiques »<sup>1</sup>.*

Mais qui peut interpeller, qui peut faire cette reconnaissance ? Quelle autorité et d'où peut-elle intervenir dans ce processus ? Quelle institution, quelle référence peut tenir lieu d'autorité ? L'autorité, confondue avec le pouvoir, la violence, le maître, a été bannie et fait peur. « *Que fût l'autorité* », s'interrogeait Hannah Arendt.<sup>2</sup> Ayant longuement travaillé, en théorie politique, sur les régimes tyranniques, totalitaires et qu'on dit autoritaires, elle a très bien établi que l'autorité est un troisième terme qui doit être distingué de l'égalité a priori et de la coercition. Elle entend que le bannissement de l'autorité pourrait signifier plutôt un rejet de responsabilité des adultes ayant les plus petits ou les plus faibles à "mettre au monde".

Plus près de nous, c'est bien encore ce tiers instituant au monde qui, *sous la forme* du père (en référence à Jacques Lacan et à Pierre Legendre) n'interdit pas le désir mais en rend l'accès possible et dont la « *fonction séparatrice a directement à voir avec le maintien de l'identité* ». « *On perçoit mieux le rôle exact que joue le tiers : il est avant tout un séparateur, c'est-à-dire à la fois différenciateur évitant la confusion des identités, et médiateur, empêchant l'emprise d'une personne sur une autre* »<sup>3</sup>. Il n'est évidemment pas question de prôner un retour à une autorité paternelle (ou maternelle) absolue, ni à des maîtres tyranniques mais de rétablir la place d'une instance référentielle responsable qui permette la survie et la renaissance identitaire des sujets et des sociétés. Que de pratiques sociales et/ou culturelles racontent ces quêtes identitaires auxquelles souvent, seuls, répondent les hommes de communication et les présences virtuelles mais qui, finalement, s'épuisent assez vite ou provoquent des dépendances d'une nouvelle facture.

Si nous suivons notre hypothèse de médiation-symptôme, c'est bien le symbolique qui est mis à mal, le symbolique de référence, institué et rendant la réalité de nouveau "insatisfaisante", rendant à la réalité sa béance, y re-instaurant la dimension de la perte, comblée trop souvent actuellement par la violence et la mort.

Qu'en est-il alors de nos médiateurs ? Peut-on, gravement, envisager qu'ils répondent à ce qui nous semble être les fondements de cette demande généralisée de médiations et de médiateurs ? Non, sans aucun doute. Cependant, il nous faut approcher de ce qui se dit du médiateur, de ce qui se fait sous ce rôle pour voir ce qu'on peut en espérer.

<sup>1</sup> Jesus Martin-Barbero. *Communication, culture et hégémonie*. Op. cit., p. 20 et 189.

<sup>2</sup> Hannah Arendt, 1972 : 121. *La crise de la culture. Qu'est-ce que l'autorité*. Paris : Gallimard. Première édition : 1961.

<sup>3</sup> Caroline Eliacheff ; Nathalie Heinich, 2002 : 245 et 392. *Mères, filles : une relation à trois*. Paris : Albin Michel.

## *Les médiateurs*

Nous l'avons dit, il y a des médiateurs partout, il y a des médiateurs de tout et pour tout : de la République d'abord, dans la justice, la police, l'éducation, les télécommunications, de très nombreuses entreprises publiques et privées, le cinéma, la presse écrite et l'audiovisuel, le livre, les collectivités locales, les enfants, la culture, l'art contemporain, etc.

Tous ces médiateurs, nommés, plus ou moins professionnalisés, expriment bien le mouvement de développement actuel de la médiation. Un diplôme, un CAP (Certificat d'aptitude professionnelle) d'Agent de prévention et de médiation, a été créé, des emplois-jeunes y sont parfois consacrés, le statut d'intermittent parfois utilisé. À la fois se manifestent une grande expansion et une véritable reconnaissance "professionnelle" par le biais du diplôme, donc d'une formation qui est l'un des signes forts du choix de société qui s'exprime ainsi. Pourtant, un CAP, un DÉUG de « Médiation culturelle », un emploi-jeune, ne sont pas très prestigieux. Cette reconnaissance et cette nécessité se font à l'économie, économie de moyens, de formation, de valorisation et on n'a pas affaire là à une nouvelle possibilité de se réaliser pour qui aimerait prendre cette voie et cet avenir. Si, pour une société, quand elle instaure une profession, elle signifie, selon le beau mot d'Eliot Friedson qu'elle "croit" à son sens et à son efficace, faut-il encore mesurer cet engagement à l'aune de sa formation, de sa reconnaissance statutaire et rémunératrice et ici de sa très grande singularité. La place accordée au médiateur est alors plutôt celle d'un *secours d'urgence sociale* ou de marketing culturel qui pourrait disparaître s'il venait à coûter trop cher ou à ne plus pouvoir agir parce qu'il serait arrivé trop tard.

Le conflit est le noyau dur de l'action envisagée des médiateurs, leur terrain d'action et leur travail, celui de son traitement, c'est-à-dire de rendre acceptables socialement et individuellement les affrontements plus ou moins chargés de violence afin de les résoudre par des "mises en mots" adaptées aux situations diverses qu'une règle commune n'arrive plus à contenir.

Prenons quelques exemples : le Conseil d'Administration de l'Université de Paris VIII a adopté le statut du Médiateur permanent et du médiateur adjoint : « *ils ont pour vocation de recevoir les réclamations concernant le fonctionnement de l'université dans ses relations avec les usagers et ses agents qui n'ont pas trouvé de réponse satisfaisante dans le cadre des mécanismes réguliers normalement à leur disposition* ». Il est bien précisé qu'aucun pouvoir de décision ne leur est accordé, mais que leur indépendance, leur discrétion sont tout à fait assurées, que seule leur force de conviction peut, de manière informelle et pragmatique « *améliorer le climat social et décriper des*

*situations de tension* »<sup>1</sup>, des querelles qui parfois, pourraient en venir aux mains... Les textes ou procédures administratives s'avérant inefficaces, on a là le modèle du secours d'urgence sous la forme du médiateur qui se confirme et qui se doit de privilégier "le point de vue du public". C'est ce qu'atteste également l'existence des médiateurs sur les chaînes de télévision et leurs services de relations aux téléspectateurs : répondre au public, à ses "humeurs", à ses plaintes, à ses revendications, à ses réclamations, à ses exigences pour en contenir les conséquences sur l'audience. Moins le conflit ici que la sanction et ce à quoi les chaînes sont extrêmement attentives. Comme le dit Geneviève Guicheney, ex-membre du CSA et médiatrice des programmes de France Télévision « *la télé n'échappe pas à son époque. Elle souffre d'un terrible défaut d'altérité* »<sup>2</sup>. Ainsi que Guillaume Soulez qui, à propos d'une étude sur le courrier des téléspectateurs, montre bien que ceux-ci prennent la parole en écrivant (parce qu'ils ne se sentent pas respectés) au nom du collectif, des valeurs humanistes, etc.<sup>3</sup>

Dans le registre de ce "mode alternatif de règlement des conflits", la médiation familiale fournit encore un autre modèle d'urgence : les médiateurs (un couple) doivent intervenir lorsque surgissent des problèmes de séparation, de garde d'enfants, de pension alimentaire. « *Pour les médiateurs, il s'agit de démêler l'écheveau des rancœurs et d'aider les parents à "faire avancer les choses", à reconstruire le dialogue* »<sup>4</sup>. Nous pourrions multiplier les exemples et mettre en évidence combien tout cela est à la fois très proche et très lointain d'un véritable traitement des lames de fond qui surgissent de toutes parts et délient la communication et les relations.

Voyons, alors, quels sont les profils des médiateurs à travers quelques synonymes, censés leur donner du contenu et des références. Qu'est-ce qu'un médiateur : un expert, un conseiller, un traducteur, un arbitre, un négociateur, un thérapeute, un interprète, un instituteur, un accoucheur, un acteur, un entremetteur<sup>5</sup>. Tous ces rôles, reniés par certains, adoptés par d'autres, constituent pourtant le kaléidoscope qui façonne les figures des médiateurs. Sous ces appellations, en grattant les masques, ne pourrions-nous pas retrouver les vieilles figures légitimées du chef de famille, du médecin, du patron, du prêtre, du professeur, du juge, du journaliste, du policier, dans des activités plus modernes de communication, de négociation, d'écoute. Tous ces rôles souvent d'ailleurs, se redéfinissent eux-mêmes en médiateurs. Dans sa création de héros

<sup>1</sup> CA du 28 juin 2002. Texte de l'Appel à candidatures. Université de Paris VIII.

<sup>2</sup> Geneviève Guicheney. *Le Monde Télévision*. Samedi 3 mai 2003, p. 7.

<sup>3</sup> Guillaume Soulez. « Usagers, militants, spécialistes ou victimes ». *Le Monde Télévision*. Samedi 3 mai 2003, p. 7.

<sup>4</sup> *Valeurs mutualistes*. N° 218. Mai 2002.

<sup>5</sup> Tous ces termes ont été glanés dans divers textes sur le médiateur.

récurrents, la télévision fabrique et présente ainsi ces fonctions traditionnelles : on y trouve un instituteur, une madame le proviseur, un prêtre, un médecin, une madame le juge, des avocats, des policiers, des éducateurs. Que sont-ils censés faire sinon exercer des médiations pour apaiser les conflits. C'est la base même de tous ces *scenarii*. On ne peut qu'être frappé par la multiplicité de ces héros, au cœur de situations conflictuelles ou violentes, qui écoutent avant d'agir, expliquent, négocient, soignent, résolvent. Sans compter avec les divers présentateurs et producteurs de débats tel Jean-Luc Delarue dont Henri Mendras dit avec ironie que c'est « le plus grand prêcheur de morale de France »<sup>1</sup>.

La question que posait Pierre Delcambre à propos des médiateurs culturels : « *quels professionnels peuvent prétendre produire ces médiations, avec quelles compétences* »<sup>2</sup> peut tout à fait s'appliquer plus largement aux médiateurs qui sont les doubles de rôles traditionnels et qui, selon les situations, se font thérapeutes, interprètes, guides, négociateurs ou arbitres. Soit se dédoubler, soit avoir un double mais en tout cas une même compétence, celle de la parole, de la "mise en mots", de la restauration au moins partielle et peut-être provisoire du dialogue singulier entre personnes ou entre communautés. Compétence de troisième terme, de cet écran réfléchissant entre les parties lorsque les parties en viennent à ne plus se reconnaître en face à face et n'étant plus "naturellement" médiatrices de leurs propres relations.

C'est sans doute dans le domaine de l'art et de la culture que cet effet s'est le plus vite produit en France. Alors que dans d'autres pays, le médiateur est depuis longtemps un rouage de service du fonctionnement politique et social (*ombudsman* suédois et *communities boards* américains) la France, dans les années 1975-80, a commencé de mettre en place des médiateurs culturels. Comme l'écrivait A. Hennion, « *l'art n'étant plus lui-même médiateur, il faut des médiateurs à l'art* »<sup>3</sup>, ce qu'André Malraux avait refusé de voir, lui qui méprisait tant l'action culturelle que menaient les troupes de théâtre de la décentralisation au prix de présences permanentes.

Qu'attend-on, en effet, de ce médiateur culturel, là où le conflit n'est pas avéré et où il s'agit plutôt d'une étrangeté qui n'arrive pas à communiquer ? Qu'attend-on de leur "dire" et de leur implication dans ce dire ? Cela sûrement, une véritable implication au moins égale à leur maîtrise de la culture pour leur assurer autorité et reconnaissance. A. Hennion parle de « *la présence un peu louche des médiateurs – c'est-à-dire*

---

<sup>1</sup> Henri Mendras, 2002 : 56. *La France que je vois*. Paris : Autrement.

<sup>2</sup> Pierre Delcambre, 1998 : 241. « Postface ». *Études de communication*. N° 21. Université de Lille III.

<sup>3</sup> Antoine Hennion. *La passion musicale*. *Op. cit.*, p. 376.

concrète, ponctuelle, aléatoire »<sup>1</sup>. Pour Nathalie Heinich<sup>2</sup>, le médiateur doit faire circuler la parole, établir une communication et surtout, faire surgir la *dissension* (au contraire du consensus) c'est-à-dire le non-dit entre les différents pôles, faire remonter le conflit afin qu'il soit parlé et ainsi, éveiller l'intelligence du spectateur et lui permettre sa propre position critique et sa liberté. L'art est relation, non objet. Face à lui, il faut un interlocuteur libre de parole.

« Le mot même de médiateur (...) peut vouloir dire que le mouvement d'asservissement croissant de la demande continue : puisque le public tarde à venir, il faut embaucher des recruteurs toujours plus nombreux (...). Réserveons au mot médiateur le sens exactement inverse (...) celui d'un acteur qui fait l'interface entre deux acteurs, dans un rapport équilibré, pour que, chacun sans renoncer à sa propre définition, ils trouvent en l'autre un répondant »<sup>3</sup>.

Que dire alors de ces jeunes médiateurs culturels du Palais de Tokyo, appelés à être les médiateurs du contemporain, tous "bac plus cinq", embauchés en emplois-jeunes, pleins de désirs et d'ambitions et qui se retrouvent en grand désarroi à assurer la surveillance des salles et des œuvres et à faire la caisse ?<sup>4</sup> La brutalité de l'écart est saisissante et l'on est loin de la pratique de médiation qui contribuerait à "donner du sens" au public rencontré. Loin de cette perspective innovante pour le social qui transporte comme ambition la faculté donnée à chacun de penser par soi-même, d'être acteur à part entière de sa situation et de son action, évitant le double écueil de « la foi et de la critique »<sup>5</sup>, le médiateur humain, démultiplié par les médiations techniques ou médiatiques, aurait pour rôle et pour compétence de remettre les signes et les choses à leur place respective. Les spécialistes des médiations techniques mettent, aujourd'hui, tous en avant la nécessité de ne pas écraser les médiations symboliques sous les médiations de procédure formalisées<sup>6</sup> ou sous une médiation qui a tendance à se servir elle-même.

Rendre à chacun sa place, et l'on retrouve ici l'avertissement de Tocqueville. Enjeux de la démocratie même, enjeux de la réalité elle-même,

<sup>1</sup> Antoine Hennion, 1994 : 173. *Une sociologie du médiateur. L'art de la recherche. Essais en l'honneur de Raymonde Moulin*. Paris : Documentation Française.

<sup>2</sup> Nathalie Heinich, 1991. *La gloire de Van Gogh. Essai d'anthropologie de l'admiration*. Paris : Minuit.

<sup>3</sup> Antoine Hennion. *La passion musicale. Op. cit.*, p. 377.

<sup>4</sup> Cf. l'enquête dans ce même numéro de Thi Ai Lien Pham, 2003. Université de Paris VIII.

<sup>5</sup> Antoine Hennion, 1993. « L'histoire de l'art : leçons sur la médiation ». *Réseaux*. N° 60. Paris : CNET.

<sup>6</sup> Cf. *Réseaux*. N° 60. 1993. Tout particulièrement Madeleine Akrich et Josiane Jouët.

les médiateurs humains et leurs paroles (qui heureusement s'envolent) leur présence (louche, ponctuelle, ambiguë) pourront-ils résister à l'instrumentalisation ou au mépris dans lesquels on les tient, quitte à, là aussi, se défier de ces intermédiaires là. Re-coller le *sumbolon*, tiers invisible et si présent, pour que l'empire des uns sur les autres ne se fasse pas et que ne soit pas déjà (?) galvaudée cette instance majeure promue en roue de secours des pannes du social<sup>1</sup>. Espérons aussi que les médiations se font... là où on ne les attend pas.

---

<sup>1</sup> Lors du "mouvement des intermittents" de juin 2003, des signataires prestigieux du monde du spectacle ont envoyé une lettre au Premier ministre dénonçant les grands tricheurs du système. Elle se terminait par la demande d'un médiateur. Ce à quoi Jean-Pierre Vincent, metteur en scène, répondait : « *Dans cette crise, il n'y a pas besoin d'un médiateur, il y a la Cour des comptes qui saurait très bien faire le travail* ». Émission « Le bruit court ». 9-10 h. *France Inter*. 11 juillet 2003.