

## **Pour l'instauration d'un ombudsman à la française** **Rencontre Frédéric Brun et Eric Denoyelle avec Jacques Saliba**

Fin 2023, Jacques Saliba à accepter de rencontrer le « *Collectif pour une Ethique en Travail Social* » pour en débattre à partir de l'exemple de la création de médiateur social et familial.

### **1. La place assignée au profane dans la modernité**

Jacques Saliba démarre son propos introductif par rappeler son principal objet d'observation en tant que sociologue. Il s'est intéressé au secteur médical et hospitalier, notamment sous l'angle des pratiques thérapeutiques qui y sont instaurés. Il résume son questionnement intellectuel par la phrase suivante :

« *Quand ça va mal, comment ça se passe ?* »

Pour y répondre, il lui faut tout d'abord revenir sur la notion de modernité. L'instauration de l'individualisme, qui préside à la création de la modernité, conduit à l'éclatement de la société, en rupture avec l'ordre naturalisant régnant dans l'Ancien Monde. Il a donc fallu inventer une nouvelle identité susceptible d'intégrer chacun au sein de cet ensemble, que constitue la nouvelle société émergente. Ce fut le rôle conféré à la question de la profession : elle constitue une « reconnaissance instituée », capable de légitimer la place de chacun au sein de la Nation.

Mais se pose alors la question du profane. Le profane est celui qui a un problème, mais qui ne peut pas le régler par lui-même ou le faire régler par son entourage immédiat. Il doit, pour ce faire, s'adresser alors à un professionnel. Mais l'accompagnement proposé par le professionnel choisi, agissant ainsi en tant qu'expert, neutralise la singularité du demandeur. En effet le professionnel ne regarde que l'objet de son accompagnement et non la personne dans sa singularité. Jacques Saliba aura là aussi une belle formule : « *On ne dépose pas son cœur chez le cardiologue* »

Ainsi le professionnel fait-il entrer le profane dans une des catégories de désignation, dont il a besoin pour pouvoir exercer son travail : par exemple, en faisant entrer le demandeur dans la catégorie des « malades ». Cette catégorisation réductrice exerce sur le profane une véritable domination. Se pose donc, face à une telle domination, la question du rétablissement de la place du profane.

### **2. L'intérêt de la création du métier de médiateur familial**

Cette question de la relation entre le professionnel et le profane, Jacques Saliba l'a mise au cœur de la création du métier de *médiateur familial*.

Au démarrage se trouve le conflit judiciaire, qui peut exister entre le père et la mère, cette dernière ayant souvent la garde principale de l'enfant. Mais alors qu'elle est la place conférée au père ? Ou, plus exactement, comment construire cette place, quand le conflit est exacerbé entre la mère et le père ?

Il faut donc pour traiter ce conflit, une « structure », qui permet au profane d'user de sa parole. Le médiateur remplit donc une fonction de Tiers. 2 grands principes éthiques structurent son intervention :

1°) Le médiateur ne donne pas son avis, il fait circuler la parole. Bien sûr, humainement, les 2 parents vont chercher à obtenir du médiateur une solution, mais il n'en offre aucune. Il pousse simplement les parents à trouver eux-mêmes une solution. Son outils principal pour y parvenir : la reformulation.

2°) Le médiateur n'émet pas de jugement moral. C'est ce qu'on doit à une personne « en tant que personne », soumise à la même condition humaine que nous tous : ne pas préférer à son encontre un jugement à tendance moralisatrice.

Alors que fait le médiateur ? Essentiellement, il va réhabiliter ses interlocuteurs dans une place symbolique, c'est-à-dire replacer ces personnes dans la loi. Par exemple, en rappelant à madame, que monsieur est, légalement, le père de son enfant et que cela définit pour lui des droits et des devoirs.

### **3. Le médiateur et les professionnels de l'Action Sociale**

Ainsi donc, l'expérience de Nanterre a vu la création des médiateurs familiaux entrant dans le « champ » de la famille. Or ce champ, tel que Bourdieu en appréhende la notion, est d'abord un « champ de lutte ».

Ce champ comprend en effet nombre de professionnels différents y intervenant : professionnels de la Justice, du médical, de l'Action Sociale... S'instaure une « percussion » entre le rôle :

- des professionnels du champ d'intervention, qui ont à trancher et qui luttent pour prouver leur légitimité ;

- et des médiateurs, qui n'entrent pas dans cette question de course à la légitimité, mais se positionnent dans la proximité avec les personnes, pour créer avec eux un espace de vérité et de liberté.

Jacques Saliba parle d'un environnement complexe, quand le conflit va opposer des profanes, non pas entre eux, mais à des professionnels évoluant dans un champ en lutte.

#### 4. De la pertinence de la création des ombudsman.

Le débat va s'instaurer, après cette présentation liminaire par Jacques Saliba du métier de médiateur familial, mais aussi du constat des situations complexes, quand les personnes sont confrontées aux professionnels et aux institutions.

La première question posée à Jacques Saliba est de savoir, si le médiateur familial ne favoriserait pas la révolution, en œuvrant à la fin de l'ancien modèle familial. Jacques Saliba rappelle que dans toutes les familles, il y a des règles. Parce que l'institution « famille » est définie par des interdits, ce que Lévi-Strauss nomme par exemple « les femmes interdites », à propos des mères et des sœurs. La fin de l'ancien régime ne remet pas en cause ces interdits structurant.

La seconde question concerne la pertinence possible de la création des ombudsman. Pour Jacques Saliba, notre monde est de plus en plus favorable à la médiation. Si, il y a quelques dizaines d'années, un premier pas a pu être franchi avec la création des médiateurs familiaux, il reste encore des espaces à conquérir.

En effet, le médiateur familial intervient par définition sur la cellule familiale, quand un conflit entre certains de ses membres la mine. Mais quid du conflit entre des personnes et une institution ? Il ne faut pas attendre des professionnels en place dans l'institution, qu'ils soient en capacité de résoudre aisément ce type de conflit. Prenons le cas des Travailleurs Sociaux, qui ne peuvent pas se positionner spontanément en tant que médiateur, parce que :

1°) Il faudrait être alors en capacité de se décentrer suffisamment pour oublier sa propre place dans l'institution.

2°) Être médiateur, c'est une formation avec tous les processus d'appropriation d'une telle formation, qui a besoin de temps pour s'acquérir.

Dans les conflits entre des personnes et l'institution, la nécessité d'un Tiers médiateur s'impose, par ce qu'il faut quelqu'un de formé, capable de se situer :

- A l'écoute d'une histoire ;
- A la prise en considération de l'articulation entre le singulier et le collectif.

Les propos forts de Jacques Saliba valident notre intuition : il est possible et souhaitable d'instaurer un autre type de médiation. Après la création des médiateurs familiaux, formés à l'écoute du conflit entre les personnes, **il est désormais nécessaire de créer ces ombudsman, à l'écoute du conflit entre des personnes et une institution.**