

## LES MÉDIATEURS SOCIAUX ET CULTURELS : PASSERELLES D'IDENTITÉS

**Margalit Cohen-Emerique**, docteur en psychologie, expert en relations et communication interculturelles

*Conférence présentée le 27 avril 2006 lors de la Rencontre organisée par la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis et Profession Banlieue à Bobigny : « Médiation sociale et culturelle : un métier, une déontologie ».*

Je voudrais en premier, exprimer ma joie et ma satisfaction de participer à cette journée qui marque la sortie de la charte de la médiation sociale et culturelle rédigée par la Fédération des femmes-relais de la Seine-Saint-Denis et l'IRTS, sous l'impulsion de Profession Banlieue.

Satisfaction, car dans la mesure où les médiatrices travaillent, comme tous les professionnels du social pour le bien-être des individus et utilisent les ressources qui, dans chaque société, sont susceptibles de répondre aux aspirations et besoins des personnes, s'impose pour elles une charte qui leur servira de référent moral et dans l'avenir, je l'espère, de cadre juridique. Cette charte s'impose d'autant plus, que les médiatrices participent à promouvoir la justice sociale.

Elle constitue un cadre éthique indispensable du fait que le médiateur, comme tout intervenant en relations humaines, exerce du pouvoir sur les personnes. Dans ces cas, les règles éthiques personnelles de chacun ne suffisent pas ; il faut réguler son autonomie et sa technique. De plus, en créant un même système de valeurs pour tous, une expérience éthique commune, cette charte marque une avancée importante pour cette profession en train de se construire. Elle renforce ainsi la légitimité de ce type d'intervention et donne des bases pour la formation. Enfin, elle est d'autant plus la bienvenue qu'elle est le résultat d'une dynamique de débats et de concertation entre les différents acteurs qui se sont impliqués dans la création de la médiation sociale et culturelle et ont oeuvré pour son développement.

### **1- Cette charte participe à l'élaboration de l'identité des médiateurs en définissant, en distinguant et clarifiant un certain nombre de ses caractéristiques.**

Je vais citer quelques-unes de ces distinctions et clarifications que pose la charte et donne une identité à cette profession, tout en servant de garde-fou à une dérive possible.

#### **1-1 En premier lieu, la charte distingue l'intervention des médiateurs en la caractérisant par deux adjectifs : *social et culturel*.**

C'est important de nommer un phénomène, on lui donne une existence qui devient une réalité dans l'espace public ainsi qu'un objet d'études pour les sciences humaines et sociales.

Ces deux caractéristiques distinctes : « social et culturel » présentent l'étendue et la complexité du travail des médiateurs. Et en même temps, elles explicitent sans ambiguïté ses fonctions, en particulier en lui reconnaissant un champ d'intervention dans le domaine du culturel, auprès des migrants, ce qui est courageux de la part des promoteurs de cette charte, car le terme de culturel ou d'interculturel, de nos jours, a une odeur de soufre. Si on l'utilise, on risque d'être accusé de « communautarisme » ou « d'ethnicisation ». On lui préfère l'emploi de catégories socio-économiques comme « chômage, précarité, pauvreté » ou de façon générale le terme de « discrimination », sans spécifier de quelle population il s'agit. Ces termes, je ne les récus pas, mais leur emploi seul, pour caractériser cette médiation, occulte une partie de la réalité. Par contre, en introduisant le terme de « culturel », la charte reconnaît des droits culturels aux migrants ; et met en évidence le rôle important que jouent les

médiateurs dans l'intégration de ces populations, non seulement en se fondant sur leur proximité sociale et géographique, mais aussi sur leur proximité culturelle et en partageant avec eux, l'expérience du déracinement et de l'adaptation à un nouveau pays.

Ce qui ne veut pas dire que les médiateurs maintiennent les migrants dans des ghettos communautaires. Au contraire, ils facilitent la dynamique de reconnaissance identitaire ; ou dit autrement, ils jouent le rôle « de passerelles d'identité » entre deux univers sociaux et culturels : les migrants et la société d'accueil.

Pourquoi ce terme de passerelles d'identités ? Parce que le médiateur social et culturel, d'une part accompagne les migrants dans leur processus de changement inhérent à toute transplantation, et leur permet de trouver une place dans la société française, et d'autre part, ils aident les acteurs institutionnels à mieux les connaître, à les reconnaître et à les respecter.

**1-2 En second lieu, cette charte participe à l'élaboration de l'identité des médiateurs en leur apportant une plus grande visibilité. Il y a actuellement une multitude d'actions qui portent ce nom :** les grands frères, les passeurs, les adultes-relais, les médiateurs-maisons, etc... Ces actions ont un effet négatif, celui de brouiller l'image de la médiation sociale et culturelle. Aussi, la charte met-elle de l'ordre, non seulement en nommant cette intervention, mais aussi en définissant en quoi elle consiste.

On peut différencier quatre types de médiation qui se réalisent sur le terrain.

- Le premier type de médiation consiste à faciliter la communication et la compréhension entre les personnes ou les groupes de cultures différentes.

En facilitant la communication, cette médiation permet l'accessibilité aux différents services à tous ceux qui ont des difficultés à se faire comprendre, à se repérer dans la complexité des démarches administratives, ou qui ne connaissent pas leurs droits.

En parallèle, ce premier type de médiation, aide les acteurs sociaux à décoder les demandes et besoins des populations qui leur paraissent souvent insolites. La médiation facilitatrice de la communication, consiste ici à informer, à traduire, accompagner, orienter. C'est une fonction indispensable, jouant un rôle de relais des politiques sociales et aidant à l'intégration, en particulier aux premières phases de l'arrivée.

Ce premier type de médiation est une « fonction relais » définie par Delcroix (1996) comme « instrumentale » ; c'est « une participation du médiateur par assimilation ». Elle se moule à, mais elle ne modifie rien.

Et, ce premier type de médiation, facilitatrice de la communication, ne modifie pas les attitudes des professionnels, ni ne conduit à des transformations des pratiques qu'on retrouve dans les autres types de médiation.

Mais, malgré ses limites, ce rôle de relais est très important.

- L'aide à la communication peut aller plus loin (deuxième type de médiation)

Le bon médiateur est capable de dissiper les malentendus, les ressentiments et les tensions, non seulement liés à la méconnaissance des codes et valeurs culturels respectifs, mais aussi en relation avec des préjugés, des stéréotypes, des idées toutes faites sur les migrants pouvant aboutir à de la discrimination, sans toujours l'intention de le faire.

En dissipant les préjugés et les représentations négatives ou irréelles des acteurs institutionnels sur les migrants, mais aussi de ces derniers sur la société d'accueil, le médiateur rapproche les deux parties pour qu'elles puissent s'accepter, communiquer, et même faire des choses ensemble. Il crée du lien social.

Ce deuxième type de médiation est très important car les incompréhensions dans la communication ne reflètent pas uniquement une méconnaissance de la langue ou un manque

d'informations, comme on a tendance à le penser, elles reflètent une dynamique identitaire interpersonnelle où se jouent toujours, comme le dit Abdallah-Preteceille (1986), des différences de statuts liés à l'histoire, au politique et à l'économique.

Cette dynamique implique une relation supérieur/inférieur, dominant/dominé, majoritaire/minoritaire, menaçant/menacé qui est à l'origine de tensions et de discriminations. Et j'ajouterai que dans cette dynamique, ce n'est pas seulement le migrant qui se vit comme non reconnu, menacé dans son identité, mais c'est aussi le professionnel qui peut se percevoir, dans certaines situations, dans la position de non reconnu professionnellement et de menacé dans son identité, ce qui met en échec son intervention. La recherche que j'ai conduite avec Janine Hohl sur le thème de la menace identitaire chez les professionnels en situation interculturelle (il ne s'agit pas de menace physique liée à une violence) a montré que l'identité des professionnels était déstabilisée dans certaines interactions très étranges et inattendues pour eux, dans lesquelles ils ne se sentaient pas reconnus (Cohen-Emerique, M. & Hohl, J., 2002 a), 2002 b)).

Cette dynamique identitaire est moins bien cernée par les professionnels qui recherchent surtout la médiation-relais : soit comme apport d'informations qui leur font défaut, soit comme travail d'accompagnement qu'ils ne peuvent faire par eux-même.

La fonction de traduction des médiateurs ?

Les recherches en France et en Suisse mettent en évidence que les partenaires institutionnels, en particulier à l'hôpital, ont tendance à les cantonner dans ce rôle d'interprète ; parfois ce sont les médiateurs eux-mêmes qui se définissent uniquement par cette fonction.

Or comme le dit Sonia Fayman (2000) : « le médiateur est plus qu'un traducteur et lorsqu'on le limite à cette fonction ou s'il s'y réduit lui-même, c'est sans doute le signe d'une maturité moindre dans sa conception », c'est oublier qu'il crée des liens, des espaces de transition, qu'il pose des passerelles et rapproche les points de vue entre les acteurs sociaux et les migrants. Mais, parallèlement, le médiateur, est moins qu'un traducteur, car il n'est pas formé à cette discipline qui exige une très bonne connaissance des deux langues et des valeurs qu'elles sous-tendent. D'où la nécessité, dès les premières demandes, de bien mentionner la différence entre le rôle de médiatrice et celui de traductrice interprète.

- La résolution des conflits de valeur (troisième type de médiation)

*Résolution de conflits entre la société d'accueil et les migrants*, autour des questions relatives à la santé, aux enfants battus, à la conception du rôle de la femme, de l'école, etc.

*Résolution au sein des familles elles-mêmes* traversées par les processus d'acculturation ou engluées dans des situations très difficiles, toutes sources de conflits. En premier, ce sont des conflits entre parents et enfants qui concernent le plus souvent les transgressions des filles au code d'honneur, le mariage forcé ou le manque de respect des fils aux pères, ou même les comportements déviants des adolescents face auxquels les parents sont impuissants et vivent une grande souffrance car c'est pour eux, l'effondrement du projet migratoire.

Il faut ajouter que les médiatrices interviennent aussi dans les conflits de couple dont l'origine est souvent un engagement différent dans les processus d'acculturation. Elles réussissent dans certains cas à éviter l'éclatement du couple et de la famille. Sans oublier de signaler qu'elles aident aussi à gérer les conflits dans les familles monoparentales où la femme se retrouve seule à élever ses enfants. Tâche difficile pour toutes les femmes, mais plus particulièrement lorsqu'il s'agit de familles patriarcales qui ont éclatées, perdant l'autorité paternelle structurante de ce type de famille, avec des conséquences graves sur le plan de l'éducation des

enfants ; ou encore lorsqu'elles s'occupent de ce qu'on nomme « les coépouses décohabitées », pure produit d'une succession de mesures gouvernementales paradoxales qui sont à l'origine de difficultés sociales et éducatives. Sans parler des sans-papiers qui s'adressent à elles.

Ainsi, les médiatrices ont souvent à gérer seules des situations intenable à tous les niveaux : juridique, social et économique. D'où l'importance accordée par la charte à tout ce qui touche le secret professionnel et la confidentialité, afin de ne pas mettre en danger les personnes en situation de marginalité dont elles peuvent s'occuper, mais aussi de ne pas se mettre dans l'illégalité elles-mêmes.

*Résolution de conflit au sein des individus* et en particulier auprès des jeunes écartelés entre deux systèmes culturels. Il s'agit là de dynamiques identitaires intra-subjectives qui ont trait, au débat du sujet en conscience, avec les représentations et valeurs différentes qui les traversent, comme l'ont montré Carmel Camilleri et d'autres chercheurs étudiant les stratégies identitaires (Camilleri & Als 1999).

Dans tous ces cas de figure où interviennent les médiateurs, ne se jouent pas seulement des difficultés économiques mais aussi très souvent l'opposition entre tradition et modernité, entre conception communautaire de l'individu et conception individualiste, conflit aussi entre fidélité aux racines et sentiment de trahison si on s'en éloigne.

Les médiateurs, par le dialogue et de nombreuses rencontres, tissent ou retissent des liens, recréent des espaces tiers, aident à trouver une synthèse, des compromis, dans le sens positif de consensus négocié entre les parties, ou même à recréer des espaces-tiers, à l'intérieur des individus, dans le sens de recherche de stratégies identitaires constructives.

On retrouve cette idée fondamentale chez Jean-François Six (1999), qui a travaillé sur la médiation en général. Pour lui, « la médiation véritable est une capacité de créer des liens, c'est sa finalité même. Le médiateur suscite des espaces tiers, des passerelles qui rapprochent ceux qui sont éloignés les uns des autres, que ce soit une famille, une école, un quartier (p.16) ». Pour Six, le médiateur peut aider aussi à tisser des liens à l'intérieur de l'individu c'est-à-dire susciter un espace tiers à l'intérieur du jeune en conflit identitaire.

Dans la gestion de ces conflits, le médiateur fonctionne avec sa propre interculturalité, qui lui a donné cette capacité de rétablir des ponts, de jeter des passerelles malgré les oppositions, de guider dans l'élaboration de métissages culturels, afin que soit trouvé un compromis négocié entre les parties ou même à l'intérieur des individus.

Il en est capable puisqu'il a généralement expérimenté ces conflits dans son parcours personnel et les a dépassés de façon harmonieuse.

L'interculturalité du médiateur est un élément très important car elle constitue une spécificité que le médiateur ne partage avec aucun acteur du social, du médico-social et de l'éducatif. C'est sa force, son expertise qui, non seulement lui donne cette capacité à trouver des compromis négociés, mais aussi, lui apporte une connaissance des limites, des frontières culturelles et sociales qu'ils ne faut pas dépasser dans la négociation.

Du côté des institutions, le médiateur saura jusqu'où il faut aller pour ne pas dénaturer les valeurs de base de la société d'accueil et préserver les principes d'expertise des professionnels. Du côté des migrants, il saura jusqu'où il peut les encourager à évoluer, s'ils veulent s'intégrer dans la nouvelle société et y trouver une place, tout en maintenant un lien, une allégeance aux racines. C'est cela, l'originalité du médiateur. D'où l'importance du nom donné à la profession qui, comme je le disais au début, lui reconnaît cette spécificité.

- Le quatrième type de médiation consiste en un processus de transformation de normes, de créations de nouvelles normes, de nouvelles approches. Il suscite des initiatives créatrices, afin que les institutions prennent en compte les spécificités des personnes.

Ici, le médiateur est un agent de changement qui aura pu se réaliser parce qu'il a réussi à établir des relations de confiance et de compétence avec chacune des parties en présence qui le reconnaissent dans son expertise. Mais aussi, le changement a eu lieu, parce que le médiateur est parvenu à établir entre les protagonistes de la médiation, des relations en interdépendance, en coopération et non plus en ignorance ou affrontement.

Ces quatre types de médiation : celle qui aide à la communication et dissipe les préjugés, celle qui aide à la résolution des conflits et celle qui introduit des changements dans les institutions ou tout simplement qui les perméabilise à d'autres façons de voir et de faire, toutes sont des actions en profondeur.

Elles représentent selon Delcroix (1996) « *la fonction de médiation proprement dite* », qui va au-delà de l'instrumental ; elles pratiquent une véritable négociation des deux côtés qui modifie les perceptions. Elles participent aux changements des pratiques et au rétablissement du lien social, en complémentarité avec les professionnels. Je ne peux ici aborder le sujet d'une méthodologie de travail en commun, je renverrai à Blanchard (1999) qui a commencé à poser cette problématique qui mériterait un colloque en soi.

Elles impliquent comme le dit Delcroix : « *une participation critique* » du médiateur. Alors que, comme nous l'avons dit précédemment, la médiation-relais « *est instrumentale* » ; c'est « *une participation du médiateur par assimilation* ». Elle se moule à, mais ne modifie rien.

Ces quatre types de médiation sont fluides : on peut passer de l'un à l'autre, c'est-à-dire commencer par une médiation-relais et aboutir, sous l'influence de facteurs divers autant liés au médiateur qu'aux deux parties en présence, à une médiation transformation. Le mouvement inverse existe aussi ; ou encore on peut se limiter à la médiation relais etc. Tous ces cas de figures, nous les avons constatés avec Sonia Fayman dans une recherche organisée par Femmes Inter Associations (FIA) auprès de 35 médiatrices expérimentées (Fayman, S. & Cohen-Emerique, M., 2004). Cette recherche montre que ces différents types de médiation évoluent et s'entremêlent, mais il faut les différencier pour fonder l'expertise des médiatrices.

Certes, c'est encore la médiation relais, instrumentale qui est la plus fréquente. L'autre, basée sur la participation critique est une tâche difficile parce que les institutions et les professionnels sont réticents à se réformer et aussi, parfois, parce que les populations ne peuvent remettre en cause, certains de leurs représentations et comportements inadaptés à une société moderne. Mais il faut espérer que la charte, par le cadre qu'elle pose, accordera la légitimité au médiateur de refuser d'être instrumentalisé par l'une ou l'autre partie, d'être soumis à diverses pressions ou de servir les intérêts de l'un ou de l'autre.

*Par exemple, dans la recherche que nous avons fait avec Sonia Fayman, une médiatrice dans un collège racontait, comment au début de son travail dans cette institution, on la faisait participer au conseil de discipline concernant des enfants issus de la migration africaine, sans demander l'accord des parents. Mais en même temps, le proviseur la chargeait de convaincre les parents du bien fondé de leurs décisions, sans chercher à connaître par son intermédiaire, la position des parents.*

La charte est là pour éviter ces abus. Mais, il faut le dire, elle ne suffit pas. Elle exige d'être complétée par une bonne formation et des contextes d'intervention favorables.

## **2- L'autre rôle fondamental joué par la charte est de donner des gardes fous aux médiateurs, car ils ont à la fois un positionnement spécifique et une originalité d'intervention qui les différencient des travailleurs sociaux.**

Si j'insiste sur cette spécificité de positionnement et sur cette originalité d'intervention, c'est que ma longue expérience de formatrice tant avec les professionnels du champ social et éducatif qu'avec les formateurs de médiateurs, m'a fait découvrir qu'encore et souvent, les médiateurs sont considérés comme des « sous-travailleurs sociaux », alors que c'est une autre profession avec son originalité propre.

### **2-1 Concernant la spécificité du positionnement du médiateur, on peut dire, par métaphore, qu'il est à la fois « dedans et dehors, » ce qui implique des principes déontologiques propres.**

Il est dedans car il est très proche des familles par la proximité de résidence, d'origine culturelle, d'histoire de migration et de déracinement. S'ajoute une proximité d'espace et de temps propre à son intervention : il n'a pas d'horaires fixes, ni d'agendas, ni même de règles de fonctionnement codifiées, comme le professionnel. Il peut rendre visite à toute heure de la journée, susciter des rencontres dans des lieux et temps non institutionnalisés. Il peut aller, avec un membre de sa famille, dîner chez les personnes auprès desquelles il intervient ; il peut même prendre contact avec un sage de la communauté etc. Tout ceci rend difficile sa neutralité et sa prise de distance.

Mais, il est aussi dehors, car sa fonction exige une objectivité, une mise à distance et une impartialité, dans les sens qu'il ne doit favoriser aucune des deux parties, tout en pouvant être, dans certains cas, l'avocat du migrant s'il est confronté à une injustice.

Il doit donc constamment garder un équilibre, pour éviter de trop s'identifier ou de trop s'impliquer et pour ne pas entretenir assistanat ou dépendance. Il doit veiller aussi à ne pas être considéré comme partial tant par les familles que par les institutions.

Or, c'est justement ce type de positionnement ambigu, qui suscite souvent des critiques chez les institutionnels, en particulier ceux du champ social. Ceux-ci se plaignent du manque de distance chez le médiateur et du non respect du secret professionnel. Ce qui prête le flanc à une suspicion de manque de professionnalité.

Voilà encore une raison pour laquelle la charte est très importante : d'un côté, elle va assurer et réassurer les acteurs sociaux que l'action du médiateur est professionnalisée et se déroule dans des conditions de distance et d'objectivité, malgré sa proximité. De l'autre, elle aidera les médiateurs eux-même, à garder le cap et se tenir en équilibre entre proximité et distance, entre présence forte auprès des familles et impartialité ; elle les confirme dans la nécessité de rappeler qu'ils ne représentent aucune des deux parties. Ainsi la charte garantit ce qui caractérise cette médiation : la position de tiers ; même si par moment, le médiateur est sur une corde raide.

### **2-2- Cette charte va aider les médiateurs à mettre en œuvre leurs compétences spécifiques pour assurer ce qui est une de leur fonction essentielle : être des passerelles d'identités.**

Nous avons mis en évidence un certain nombre de ces compétences. Nous ne citerons ici que deux modalités concrètes d'intervention, celles vis-à-vis des migrants et celles vis-à-vis des institutions. Pour en savoir plus, nous renvoyons à Cohen-Emerique & Fayman (2005) et au rapport publié en 2004, par Femmes Inter Associations (FIA).

### **2-2.1- Dans le face à face avec les migrants, la médiatrice sociale et culturelle sait adapter son comportement, sa tenue, son langage aux codes traditionnels.**

C'est-à-dire que les relations qu'elle établit avec les individus et les familles auprès desquelles elle intervient, ressemblent aux modes relationnels des sociétés traditionnelles, calquées sur les relations familiales. Ainsi, la médiatrice nomme la personne pour laquelle elle intervient, selon son âge et sexe : « mon père, ma mère, ma sœur, mon frère » et elle peut jouer le rôle d'une fille avec un homme âgé, ou d'une mère avec un jeune.

D'autre part, elle respecte des règles de la hiérarchie, tant dans la communication que dans les codes de bienséance liées à l'âge, aux statuts d'autorité, aux appartenances sociales d'origine ; et elle respecte ces codes, même si elle peut penser que le porteur d'autorité est dans son tort. Elle le fait parce qu'elle connaît le fonctionnement de la structure familiale, elle sait l'importance du respect des hiérarchies, pour créer une relation de confiance.

Les travailleurs sociaux, même s'ils ont une connaissance de cette hiérarchie, ne la respectent pas car elle va contre leur principe d'égalité des sexes et leur rejet de l'autorité, dans la mesure où elle s'exerce de façon tyrannique.

La médiatrice sait aussi rappeler les valeurs traditionnelles aux personnes qui s'en éloignent en adoptant des codes de la modernité dans des objectifs uniquement égoïstes, sans s'assurer de maintenir un équilibre familial. Elle le fait, sachant discerner le changement harmonieux de celui qui est en discordance et représente une source de conflits.

Mais attention, cette compétence ne veut pas dire que la médiatrice sociale et culturelle est là pour ramener les brebis égarées à la tradition, ni d'ailleurs pour pousser à l'assimilation.

Non, cette compétence met en évidence que son rôle est d'aider à élaborer des formes de transition, des passerelles, des métissages, à la lueur de sa propre expérience.

Elle illustre ainsi sa différence avec les travailleurs sociaux qui encouragent souvent à des changements brutaux et unidimensionnels ou qui, impuissants, laissent faire aux familles, des retours rigides à des traditions oppressives.

Par ailleurs, la médiatrice peut être amenée à citer sa propre expérience de vie pour souligner les similitudes entre elles et les familles. Elle peut faire référence à l'éducation qu'elle a reçue qui la rapproche des parents, comme elle peut évoquer sa propre évolution pour faire comprendre aux parents, les aspirations des jeunes.

Ainsi, elle passe du rôle professionnel à une relation personnalisée ; ce qui a un effet positif double. D'un côté, elle aide les parents à relativiser ce qu'ils vivent comme un échec éducatif, en leur faisant voir le lien avec la situation migratoire. De l'autre, elle permet aux mères de s'identifier à elle grâce à l'image de réussite qu'elle détient à leurs yeux.

Mais cette démarche d'implication personnelle n'est pas toujours facile à tenir. Elle peut conduire, comme nous l'avons constaté, à perdre de la distance ou à prolonger indéfiniment les interventions qui deviennent des prises en charges, faisant alors sortir les médiatrices de leur rôle.

D'où l'importance dans la formation initiale d'inciter chacune à faire un travail de réflexion sur son parcours personnel pour l'aider à prendre distance et à bien différencier ce qui est propre à son expérience de vie, à ses valeurs, à ses convictions, et ce qui de l'ordre de son expertise, afin de ne pas mêler les deux. La charte joue un rôle de garde-fou qu'il faudra intérioriser par de la formation.

**2-2-2. Dans le face à face avec les institutions, les médiatrices, ayant acquis une connaissance des milieux professionnels dans lesquels elles exercent, s'efforcent d'en découvrir les voies d'accès.**

- Elles savent discerner les références et les contraintes des professionnels.

Tout l'art des médiatrices réside dans leur manière d'adapter leur stratégie en rapport avec le fonctionnement propre à chaque institution. Elles sont sensibles aux cadres de références, à la déontologie que revendique chacun des professionnels qu'elles rencontrent que ce soit l'enseignant, le travailleur social, l'employé de mairie ou le pédiatre. Elles s'adaptent, afin de ne pas heurter de front ces agents, si elles veulent pouvoir les emmener vers une perception nouvelle des problèmes qui motivent la médiation. Elles connaissent les limites au-delà desquelles les acteurs institutionnels ne peuvent aller, s'ils veulent rester crédibles dans leur propre institution et maintenir leur expertise.

De plus, les médiatrices expérimentées comprennent que les travailleurs sociaux sont souvent déstabilisés par leurs rapports avec des usagers dont ils ne savent pas décoder les demandes ni les conduites. Elles perçoivent leur crainte d'être bernés par des personnes qui, sous des dehors d'incapacité à comprendre, pourraient tenter de les manipuler. Aussi, font-elles en sorte de ne jamais disqualifier les professionnels, de même elles ne tolèrent pas la disqualification de la part des usagers. C'est en ce sens qu'une des interviewées préconisait que les travailleurs sociaux puissent « *sortir la tête haute* » de ces entretiens de médiation.

- Deuxième compétence : l'apport de connaissances aux professionnels.

En apportant des informations sur les représentations et habitudes des migrants, les médiatrices parviennent souvent à instaurer une bonne écoute de la part des institutionnels et à ouvrir leur champ de compréhension, d'autant que leur éclairage est toujours lié à des situations spécifiques.

Ainsi, autour des problèmes de la maltraitance des enfants, elles savent expliquer le sens des conduites parentales, et réussissent à faire comprendre pour beaucoup de cas, que le placement ou le signalement au juge ne sont que des solutions partielles qui ne s'attaquent pas aux fondements des conflits intergénérationnels, ni aux difficultés d'adaptation des familles. Elles parviennent à faire accéder les intervenants sociaux, en dépit de leur désaccord concernant les châtiments corporels, à une autre écoute des parents et des enfants : écoute du découragement et de l'impuissance du côté des parents ; attention au déchirement intérieur et au sentiment d'échec du côté des enfants.

On peut dire que sur un certain nombre de points particulièrement sensibles, l'apport en informations des médiatrices est impératif.

Toutefois, je tiens à préciser que ces compétences que je viens de citer, existent généralement à l'état intuitif chez les médiatrices. Le rôle de la formation sera de les faire passer de l'intuitif au cognitif, de transformer des potentialités en capacités conscientisées et adaptées aux situations.

En dernière remarque : dans certains cas, les médiatrices n'ont pas seulement une position de tiers mais deviennent en amont ou en aval de leur fonction spécifique des partenaires des professionnels divers, en participant à des actions de prévention ou d'informations. On peut s'interroger sur la légitimité de ce double rôle : de médiatrice et de partenaire qui peut être nuisible à l'impartialité de la médiation, dans la mesure où les médiatrices apparaissent alors, « du côté » des professionnels. Je ne peux rentrer dans ces débats. Je dirai seulement que la

charte est là justement pour délimiter le cadre de l'activité du médiateur. Et lorsque celui-ci prend une autre fonction, il faut changer de cadre et de perspective.

### **Pour conclure,**

Je dirai que malgré tout ce que nous venons de développer au sujet de l'importance de la charte, celle-ci n'est pas suffisante pour assurer la reconnaissance de la profession. Ce sont toutes les associations ensemble avec celles qui ont élaboré la charte, qui auront à veiller à ce que les institutions respectent ce cadre de l'intervention de la médiation sociale et culturelle. En même temps, elles se doivent de renforcer les médiatrices en leur assurant formation, perfectionnement et supervisions.

Pour cela, elles doivent être soutenues par les pouvoirs publics, financièrement, certes, mais aussi, comme l'a dit Michèle Guillaume-Hofnung, par la création de dispositifs qui vont permettre la reconnaissance du métier de médiateur social et culturel.

Enfin malgré leur importance, il ne faut pas attendre des médiateurs qu'ils résolvent tous les problèmes : fracture sociale, problèmes des banlieues, exclusions ; ils ne peuvent être qu'un maillon d'une chaîne d'actions complexes et concertées.

### **BIBLIOGRAPHIE**

Abdallah-Preteuille, M. (1986) : Pédagogie interculturelle - Bilan et expertise, in *l'Interculturel en Éducation et Sciences Humaines* - Actes du Colloque de Toulouse (juin 1985), Publication de l'Université de Toulouse le Mirail.

Abou, S. (1982) : L'identité culturelle, Paris, Anthropos.

Barth, F. (1969) : Ethnic groups and boundaries. The social organization of culture differences, Bergen/Oslo, Universitet Forlaget, London. Georges Allen & Unwin, p. 9-38. Ce texte a été traduit en français, in : Poutignat, P. et Streiff-Fenart, J. (1995) : *Théories de l'ethnicité*, Paris, PUF, Le Sociologue, p. 203-249.

Berry, J.W. et Sam, D.L. (1997) : Acculturation and adaptation, in : *Handbook of Crosscultural Psychology*, Berry, J.W., Segall, M. H. et Kagitsibasi, C. (edit), Boston, London, Toronto, Sidney, Tokyo, Singapour : Allyn Bacon, 2<sup>ème</sup> édition, (vol 3), p. 291-327.

Bernstein, B. (1975) : Approche sociolinguistique de la socialisation et essai d'application aux problèmes des aptitudes scolaires, in : *Langage et classes sociales*, Paris, Editions de Minuit, Traduction en 1975.

Blanchard M. M. (1999) : Médiation familiale et contexte interculturelle. Articulation du travail social et de la dynamique associative, *Vie sociale*, 2, p. 21-59.

Bourhis, R. Y., Moïse, L. C., Perreault, S., & Sénécal, S. (1997) : Towards an interactive acculturation model : A social psychological approach. *International Journal of Psychology*, 32 (6), p. 369-386.

Brault, M.(2000) : Le génogramme, un outil d'intervention auprès des réfugiés, in : Legault

G.(Direc). *L'intervention Interculturelle*, Montréal, Gaétan Morin Editeur, p. 203-219.

Camilleri C. (1994) : Enjeux, mécanismes et stratégies identitaires dans des contextes pluriculturels, in : *Les hommes, leurs espaces et leurs aspirations, Hommage à P. H. Chambord de Lawe*, Paris : L'Harmattan, p. 291-298.

Camilleri, C. & Als, ( 1999) : *Stratégies identitaires* , Paris, PUF.

Cohen C. E. (1983) : Inferring the characteristics of other people - Catégories and attribute accessibility, *Journal of Personality and Social Psychology*, p. 34- 44, cité par Vinssoneau, G. (1990) : Les relations interethniques, *Migrants –Formation*, 80, p. 17-41.

Cohen-Emerique, M. (1991) : Le récit autobiographique : approche universelle - Accès à la connaissance d'un milieu et expression d'une identité, *Intercultures*, 13 (4), p. 131-136.

Cohen-Emerique, M. (2000) : L'Approche Interculturelle auprès des migrants. Recherche, in : *L'intervention Interculturelle*, Legault G. (Direc). Montréal, Gaétan Morin Editeur, p. 161-185.

Cohen-Emerique, M.& Hohl, J. (2002 a)) : Menace à l'identité chez les professionnels en situation interculturelle, in : Sabatier C, Malewska-Peyre H, *Identité, altérité et acculturation*, Paris, L'Harmattan , p 199-228.

Cohen-Emerique, M. & Hohl, J., (2002 b)) : Les ressources mobilisées par les professionnels en situations interculturelles. *Éducation Permanente* , n° 150, p 161-194.

Cohen-Emerique, M. & Fayman, S., ( 2005), Médiateurs Interculturels, passerelles d'identité. *Connexions* , n° 83, p. 169-190.

Fayman, S. et Cohen-Emerique, M. avec une contribution de Kurk, A. (2004) : *La médiation sociale et culturelle. Enseignements de 10 ans de pratique*. Edité par l'Association Femmes Interassociations- Interservice Migrants, FIA-ISM, Paris.

Gobart H. (1972) : *L'aliénation linguistique*, Paris, Flammarion.

Leanza, Y. (2004) : *Éducation, pédiatrie et cultures. Du sens de l'activité professionnelle pour des pédiatres dans leur travail de prévention auprès des familles migrantes*. Thèse de doctorat, Université de Genève, Faculté de psychologie et de sciences de l'éducation.

Six, J. F. (1999) : Médiation et réconciliation, *Lettre aux Communautés*, 1996, p. 11-22.

### ***Autres éléments bibliographiques sur la médiation sociale et culturelle***

#### Jusqu'en 1994

Cf : la bibliographie de P. Duriez (1995) : La médiation culturelle, in : *Les médiations en France : vers un état des lieux*, Tome 1 , Les Ecrits – 1984-1994, publié par le Comité de Liaison des associations socio-éducatives de Contrôle Judiciaire, p. 41-46.

### À partir de 1995

Cohen-Emerique, M. ( 2003) : La médiation interculturelle, les médiateurs et leur formation in : Francesco Remotti et Als., *Corpi Individuali e Contesti Interculturali*, L'Harmattan Italia Connessioni, Turin, p. 58-87.

Fayman, S. (2000) : *L'expérience de la médiation sociale et culturelle. État des lieux dans quelques départements*, Paris, Publication FIA/ISM.

Delcroix, C. (1996) : Rôles joués par les médiatrices socioculturelles au sein du développement local et urbain. In : *Villes, sciences sociales, et profession*, Paris, L'Harmattan, collection : espaces et sociétés, p. 153-176.

Bortolini, M. (Dir.) (2001) : Immigrations et médiations, *Politiques Sociales*, 3 et 4.

Donnard, CH., et Gosselin, J. (2000) : Évaluation de la préformation expérimentale pour les médiatrices socioculturelles ou femmes relais. Le Frêne. DAS, Ministère de la Santé.

La médiation sociale et culturelle : enjeux professionnels et politiques. L'exemple des femmes relais, promotrices de l'intégration des migrants, (2001) : Colloque européen : 26 et 27 Juin 2000, Saint-Denis : Edition de Profession Banlieue.

Numéro spécial : *Hommes et Migrations*, (1997) : Médiations en tout genre, 1208.

Numéro spécial : *Hommes et Migrations* (2004) : Médiations et travail Social, 1249.

Timera, M. (1999) : Le travail social et les nouvelles formes de médiation inter partenariales. Pour l'intégration des familles africaines et des jeunes de la deuxième génération. Rapport final, décembre 1999, publié par le SSAE, Paris.

Wieviorka, M. ( Dir.) (2003) : La Médiation, une comparaison européenne, Paris, Études et Recherches, Saint-Denis : Les Éditions de la DIV.