Revue des Médiations

Revue électronique à comité de lecture en langue française

Médiations et diversité culturelle – 2/2
De la pratique

Numéro 2
2023

Coordination : Sing-Loon CHEUNG et André MOISAN

Table des matières

Éditorial
La médiation et l'interculturalité en pratiques
– Par André MOISAN et Sing-Loon CHEUNG 2

Témoignage
La médiation familiale interculturelle : l'exemple du Luxembourg
– Par Zohra BEROS 5

Article
Les obstacles de communication en contexte migratoire. Étude en milieu scolaire au Luxembourg.
– Par Hani NASSER 9

Portrait
Lis De Pina, médiateur scolaire au Luxembourg.
– Par la Revue des Médiations 16

Article
L'intervention de la médiation sociale dans des logements insalubres de migrants. L'intervention de la Fondation Cepaim en Espagne.
– Par Abdelkader Atef EL MESSARI et Begoña ARROYO BUSTINZA 19

Retour d'expérience
La médiation dans le plus grand bidonville d'Europe. L'intervention de l'association Barró à Cañada Real.
– André MOISAN 24

Article
La « culture de la médiation » au cœur de l'accueil des migrants et réfugiés. L'exemple d'une ville moyenne du Portugal.
– Par Cristina PEREIRA 26

Article
La médiation interculturelle comme outil de gestion des diversités en contexte professionnel.
– Par Altay MANÇO et Leïla SCHEURETTE 33

Présentation
L'ouverture de l'espace symbolique du sujet aux transactions interculturelles
– Par Carlos Antonio RUIZ-ELDREDGE et André MOISAN 44

Présentation
Le diagnostic, une analyse nécessaire au préalable d'une politique d'intégration locale.
– par le CEFIS 53

Portrait
Sing-Loon Cheung, la médiation au service de l'interculturalité.
– Par la Revue des Médiations 56

Portrait
Margalit Cohen-Émerique. Une pionnière de l'interculturalité dans le travail social et la médiation
– Par la Revue des Médiations 58

Note de lecture
Médiation interculturelle : formation, action et réflexion
– Par André MOISAN 62

Article
Des valeurs communes peuvent-elles transcender la diversité ? Essai sur le fondement culturel d'une société interculturelle
– Par André MOISAN 63

Éditorial

La médiation et l'interculturalité en pratique

- Par André MOISAN et Sing-Loon CHEUNG
coordinateurs du numéro
andre.moisan.creea@gmail.com
singloon.cheung@gmail.com

Ce deuxième numéro de la Revue des médiations est dans la continuité du numéro précédent, "**Médiations et diversité culturelle".** Quoi de plus significatif que de reprendre le fil de la « Lettre des médiations » (dont il constituerait le n° 13), par cette question de l'altérité, au cœur même de l'activité de médiation.

Après l'approche théorique de ce premier numéro, il s'agit cette fois d'explorer la médiation en actes en rapport avec la question de l'interculturalité : celle d'aujourd'hui, qui est en train de se faire dans nos sociétés française et européenne. C'est, en effet, un élément notable de l'interculturalité : elle ne se pose pas de la même façon dans les années 2020 que dans les années 1950 ou avant les années 1980, quand les migrations étaient essentiellement liées au travail. La dimension culturelle a pris le pas sur la dimension économique. Et cette nouvelle donne diverge fortement selon les pays, leur propre histoire dans la constitution de leur propre État-nation et leur expérience des flux migratoires.

Les articles de ce numéro en témoignent dans des champs spécifiques, comme la famille, l'école, le logement ou l'entreprise. Eux-mêmes sont situés dans des contextes nationaux ou sociaux particuliers. Quand des médiateurs témoignent de leurs interventions dans des conflits familiaux au Luxembourg, le lecteur devra les resituer dans ce contexte luxembourgeois - pays de tradition multiculturelle traversé par différentes identités, où la population d'origine étrangère compose près de la moitié des habitants[1]. L'article sur le logement évoque, à l'opposé, le contexte des migrants travaillant dans les serres et les exploitations agricoles d'Huelva, en Espagne. Ces contributions n'ont donc pas de valeur générale. Ils se situent chacun au sein d'un spectre élargi - de sociétés interculturelles les plus développées, à celles qui en sont encore éloignées. Les différences du "fait culturel" dans la médiation dont témoignent les deux premiers articles provenant du Luxembourg - le premier ayant tendance à le diluer dans la pratique dite "conventionnelle" de la médiation, le deuxième insistant au contraire sur sa primauté – est moins concevable en Espagne où perdurent des communautés culturelles imposant des modalités spécifiques pour la médiation.

Mais la diversité de ces "coups de projecteurs" ne tient pas uniquement aux champs sociaux ou aux pays en question. Elle relève aussi de la "focale" mobilisée par chacun des auteurs, qui se situe à différents niveaux de configuration sociale. Nous passons ainsi d'une commune et d'un territoire (comme l'article sur l'accueil et l'accompagnement des réfugiés dans la ville de Castelo Branco, au Portugal) à celui de la *psyché* des membres de familles de réfugiés au cours de leur accompagnement en France (Cf. l'article sur l'espace symbolique des familles de réfugiés). Si on y ajoute des articles du numéro précédent[2], la focale de ces différentes contributions se situe au niveau de configurations nationales, puis à celui d'un territoire, à des espaces de socialisation primaires comme la famille ou l'école, secondaire, comme l'entreprise, jusqu'au niveau le plus élémentaire : celle de l'individu. À suivre N. Elias, tous ces niveaux participent d'une même réalité, celle de configurations tissant la réalité sociale sous la forme de réseaux. Une des métaphores qu'il utilise est celle du filet. Les mailles qui le constituent agissent les unes sur les autres par les tensions qu'elles exercent les unes sur les autres ou au contraire par ses relâchements. Et ces configurations s'observent quel que soit le niveau d'observation du chercheur. La *psyché* de l'individu

[1] 47,1 % exactement. 70,1 % dans la ville du Luxembourg. Cf. le site public : https://luxembourg.public.lu/fr.html, consulté le 2/4/2023.

[2] Par exemple : « La médiation sociale comme révélateur de la crise du modèle d'intégration. Le cas français », p. 6

relève tout autant de cette approche (du fait de son *habitus*, construit par les relations de l'individu, dans son passé comme dans son présent) que celle des relations entre états au niveau mondial.

Quel que soit le niveau d'observation, l'acteur "médiation" joue un rôle singulier : celui d'insérer, au sein des mailles du filet, des "espaces de médiation" dotés d'un potentiel de transformation. Par ses modalités de neutralité, d'intercompréhension et de réflexivité - dans un espace qui s'abstrait autant que faire se peut des déterminations structurelles, contextuelles, linguistiques, culturelles, etc. pesant sur les acteurs - les règles du jeu social bougent, les mailles se font plus souples, du "jeu" s'introduit… C'est, du moins, ce qui s'observe tant au niveau individuel (par l'offre d'un "espace symbolique" qui permet un réaménagement des subjectivités) qu'au niveau d'habitants de logements insalubres à Huelva en Espagne, en passant par la famille, l'école, l'entreprise, etc.

Autrement dit, si la différence dont l'interculturalité se fait le chantre produit elle-même du divers - nous condamnant à de simples "coups de projecteurs" et interdisant toute généralisation hâtive - la médiation n'en est pas moins "une" dans ses principes d'action, quel que soit le niveau de configuration où elle situe son intervention.

Cette approche configurationnelle a aussi des avantages inattendus. Le journal "Le Monde" fait ainsi part d'un document publié par Pékin pour donner corps à son « Initiative pour la Sécurité Mondiale (GSI) »[3]. Dans ce dernier, la Chine annonce l'inauguration, à Hong-Kong à la mi-février [2023], de l'Organisation de la médiation internationale qui entend être : "un bien public mondial pour l'État de droit qui apporte une nouvelle plate-forme pour la résolution pacifique des différends internationaux" (cité par F. Lemaitre). Cette proposition, tout à fait cohérente avec la vision confucéenne actuelle des gouvernants de Pékin (l'harmonie est assurée quand gouvernants et gouvernés observent strictement les normes convenues), n'est pas à considérer comme un gadget. La seule question qui mérite d'être posée est la suivante : quelle est la compétence à exercer cette activité de médiation à un certain niveau de configuration (selon tous ses prérequis), quand elle est absente des niveaux inférieurs ?

L'approche configurationnelle est aussi processuelle : elle procède de l'analyse d'une construction dynamique, dans la durée. Comme noté plus haut, celle des relations migrants (*outsiders*) et *insiders* évoluent. C'est à l'aune de cette évolution de la question des migrants qu'il faut lire tous les apports de Cohen-Émerique, pionnière de l'interculturel. Ils se situent au moment de l'émergence de cette question au sein du travail social - le bras armé de l'État social - quand il s'est trouvé déstabilisé, dépourvu et désarmé face aux nouvelles migrations. On peut faire l'hypothèse que la soumission (au moins apparente) des migrants à la chape normalisatrice des institutions sociales des années 50-80, a laissé place à une position plus revendicative des droits en même temps que d'une affirmation culturelle de la part des migrants. A ce détail près, la méthode que cette auteure nous livre (celle de partir des pratiques, en particulier), les références théoriques, les observations de la médiation interculturelle se démarquant clairement du travail social, font maintenant partie du patrimoine de la médiation interculturelle. Elle nous aura invité, en particulier, au travail réflexif indispensable du médiateur sur ses propres représentations et valeurs, héritages de sa culture d'origine, pour éviter de les projeter sur les personnes qu'elle assiste dans un processus de médiation. « *Je est un autre* », dit le poète Rimbaud. Comment ne pas faire ici référence à la conclusion du livre de Julia Kristeva (« Étrangers à nous-mêmes »[4]) :

« Une communauté paradoxale est en train de surgir, faite d'étrangers qui s'acceptent dans la mesure où ils se reconnaissent étrangers eux-mêmes. La société multinationale serait ainsi le résultat d'un individualisme extrême, mais conscient de ses malaises et de ses limites, ne connaissant que d'irréductibles prêts-à-s'aider dans leur faiblesse, une faiblesse dont l'autre nom est notre étrangeté radicale'. »

Il ressort ainsi de ce numéro (et du numéro précédent) la construction d'un "cosmopolitisme par le bas"[5] dont la médiation se révèle être un des ferments. Contre tout un discours général sur une

[3] Cf. Le Monde du dimanche 12 lundi 13 mars : Lemaître F., « *Au Moyen-Orient, Pékin, nouvel acteur politique* », p. 3

[4] Kristeva J. (2007), *Étrangers à nous-mêmes*, Gallimard, Folio Essais

[5] Selon le mot de Policar, A. (2021*). L'universalisme en procès*. Éditions de l'Aube.

interculturalité fondée sur des valeurs communes, l'observation des pratiques demande une grande modestie. C'est par le bas, dans l'épaisseur des interactions du quotidien que se construisent nos sociétés interculturelles, - et non par le haut, dans la recherche d'un socle de valeurs communes. Le socle des relations précède le socle des valeurs, toujours équivoques et ambivalentes. L'interaction est préalable aux valeurs, et non l'inverse. C'est ce à quoi s'attache à démontrer l'article " Des valeurs communes peuvent-elles transcender la diversité ?".

Ce numéro invite également à des explorations nouvelles. Il est, ainsi, fait référence à la "culture médiation" (voir *: La « culture de la médiation » au cœur de l'accueil des migrants et réfugiés*) élargissant l'activité propre des médiateurs sociaux à tous les acteurs sociaux, institutionnels et politiques d'un territoire - à partir du partage de certains principes d'action avec la médiation (partir des besoins de habitants, faire prévaloir la négociation sur les conflits, faire preuve de tolérance et d'ouverture à "l'étranger",…) sans pour autant s'y confondre. Cette notion peut et doit faire débat : elle est au cœur de celle de "Ville médiation".

Retour à la table des matières

Journée européenne à Séville, en Octobre 2019, dans le "Pavillon des trois cultures" de Séville
(archives personnelles)

Témoignage

La médiation familiale interculturelle : l'exemple du Luxembourg

- Propos recueillis par Zohra BEROS

Cet article est un témoignage de la pratique de la médiation familiale interculturelle au Grand-Duché.

L'histoire de l'immigration contemporaine au Luxembourg commence avec l'essor de l'industrie sidérurgique durant la seconde moitié du 19e siècle. En 1952, Luxembourg-ville devient le premier siège de la CECA (Communauté européenne du charbon et de l'acier), et accueille dès cette date les institutions européennes. La capitale luxembourgeoise est aujourd'hui l'un des trois sièges institutionnels de l'Union européenne, aux côtés de Bruxelles et Strasbourg. À partir des années 70, le Grand-Duché attire par la croissance de la place financière.

Aujourd'hui, plus de 45% de la population est de nationalité étrangère, représentant le taux d'étrangers le plus élevé de l'Union européenne. Et en 2021, le nombre de travailleurs frontaliers constituait 46% de la population active (source : statistiques.public.lu). En plus des trois langues officielles (luxembourgeois, allemand et français) se côtoient d'autres langues comme le portugais, l'italien et l'anglais. Le paysage du Luxembourg est marqué non seulement par une diversité sociale et culturelle mais également par ce mélange de langues, qui en fait une véritable nation internationale.

Aussi, la médiation familiale interculturelle est une pratique au quotidien pour ne pas dire naturelle : couples mixtes ou couples issus de l'immigration. Les médiateurs eux-mêmes viennent de différents pays.

Nous avons pris pour exemple le Centre de Médiation sable, fondé en 1998. Il est conventionné par le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. Si le Centre de Médiation est spécialisé en matière de médiation familiale, il propose également des médiations dans d'autres domaines (médiations pénales, de voisinage). La pratique de la médiation se fait indifféremment dans différentes langues : luxembourgeois, français, allemand, anglais, portugais, italien, espagnol. En plus de la médiation, Le Centre de Médiation dispose d'un service « Accès aux Droits » : informations dans les domaines juridique, social et/ou psychologique.

Quelques-uns des médiateurs du Centre de Médiation ont accepté de partager leur expérience de la médiation familiale interculturelle à travers un focus groupe dédié. Nous avons souhaité à travers les questions posées identifier les éventuelles spécificités / particularités du processus de médiation dans le contexte de l'interculturalité.

Note : le genre masculin est utilisé de façon générique afin de simplifier la lecture. Aussi le terme 'médiateur' désigne tant les médiateurs que les médiatrices.

1. Présentation du panel de médiateurs et lien avec l'interculturalité

Cinq médiateurs se sont livrés à cet entretien collectif : Aleida Vieira, Elisabeth Ribeiro, Isabelle Wurth, Jost Löschner, Paul Demaret.

Ils viennent de différents pays et sont installés au Luxembourg depuis plusieurs années. Ils exercent également au Centre de Médiation et ont une pratique approfondie de la médiation familiale interculturelle. Elisabeth et Aleida s'occupent plus spécifiquement de la communauté lusophone.

Isabelle W. est née en France et vit au Luxembourg depuis 30 ans. Elle a suivi le Master en médiation de l'Université de Luxembourg. Isabelle a travaillé dans le secteur juridique bancaire et est aujourd'hui médiatrice indépendante. Elle exerce dans plusieurs centres de médiation.

Elisabeth R. est d'origine portugaise. Elle est née en France et a grandi au Portugal. Elle vit au Luxembourg depuis plus de 40 ans. Elle a fait des études d'assistante sociale en Belgique, puis le Diplôme Universitaire (DU) en médiation au Luxembourg et le

certificat européen en médiation familiale internationale en Suisse. Elisabeth travaille au "Centre de Médiation asbl" comme assistante sociale et médiatrice.

Jost L. est d'origine allemande et vit depuis 28 ans au Luxembourg. Il a une formation en magistrature. En matière de médiation, il a suivi des formations en Allemagne, puis a effectué le DU de l'Université de Luxembourg. Il a également suivi une formation spécifique à Bruxelles sur la médiation en cas d'enlèvement parental transfrontière. Après avoir entrepris sa carrière en tant que responsable juridique dans une banque, Jost travaille aujourd'hui comme médiateur indépendant dans plusieurs centres de médiation (au Luxembourg, et également à Berlin dans le cadre d'une association traitant de la problématique de l'enlèvement parental transfrontière).

Paul D. est belge, de formation éducateur gradué. Il vit au Luxembourg depuis plus de 30 ans, et a également suivi plusieurs formations en médiation : formation de Jacqueline Morineau, puis DU et Master à Sion (Suisse), et une formation de sensibilisation à l'interculturalité (avec des médiateurs et réfugiés). Paul est coordinateur et médiateur au "Centre de Médiation asbl".

Aleida V. est née au Cap Vert. Elle a vécu une bonne partie de son enfance au Portugal. Elle y a effectué ses études (licence en sciences du langage et une spécialisation en journalisme). Elle vit au Luxembourg depuis 2008, où elle a suivi le Master en médiation. Elle précise qu'un module sur la médiation interculturelle est dispensé dans le cadre de cette formation universitaire. Aleida travaille dans un projet de recherche sur l'interaction des individus originaires des pays de langue officielle portugaise au Luxembourg (i.e. lusophones) à l'Université du Luxembourg, et travaille un jour par semaine en tant que médiateur au Centre de Médiation.

2. Quelle est votre définition de l'interculturalité ?

L'échange sur le sujet a été riche et chacun a pu donner sa définition et également sa perception du terme 'interculturel'.

Pour les médiateurs de notre panel, il s'agit non seulement d'une interaction entre différentes cultures, mais également du mélange des cultures différentes qu'une personne peut avoir intégrées : 'l'interculturalité intra-individuelle' pour reprendre le terme d'Aleida. Elle se réfère à son propre vécu et dit ne pas appartenir uniquement à sa culture d'origine, du fait notamment de l'absorption des différentes cultures auxquelles elle s'identifie aujourd'hui. C'est ce qui fait la richesse de l'immigration. Pour une personne qui migre enfant, la culture d'origine est teintée de l'influence des cultures des domaines de vie autres que la famille : école, amis….

Elisabeth confirme que les personnes rencontrées en médiation sont imprégnées de différentes cultures '*c'est la difficulté en médiation, car on ne peut pas définir une culture*'. Aussi il est également '*difficile de donner une définition de l'interculturalité dans un pays où il y a une multiculturalité*'.

Interculturalité, multiculturalité ? Paul précise les définitions : l'interculturalité suppose des interactions entre des personnes de cultures différentes, et la multiculturalité représente des cultures qui se juxtaposent sans interactions. Tous s'accordent à dire qu'il est bien question de dynamique lorsqu'on parle d'interculturalité : non seulement par les interactions qui subsistent entre les différentes cultures mais également par l'imprégnation des différentes cultures par les personnes qui vivent dans le pays : des personnes multifacettes avec différentes histoires migratoires, différentes langues parlées…les personnes issues de l'immigration 'se *créent leur propre culture*'.

Et bien entendu, il n'est pas question de limiter la culture d'une personne à la nationalité : la culture est imprégnée par la religion ou les traditions, selon la région le pays. Et la langue devient un simple vecteur qui ne définit pas la culture à proprement parler : comme par exemple le portugais parlé par une communauté lusophone très large avec différentes cultures, selon que la personne vient du Portugal, du Cap Vert, du Brésil, de l'Angola….

L'interculturalité est vécue au quotidien par les habitants du Luxembourg. De fait, elle rentre dans la normalité. Toutefois, attention à la légèreté du terme « normalité », réagit Jost, pour qui l'interculturalité dans le contexte de la médiation est un véritable défi. Chacun vient avec une certaine culture pour en rencontrer une autre, et chacun vient avec sa propre définition de ce que peut représenter, par exemple, une famille. Le médiateur doit être d'autant plus

vigilant. Pour le médiateur, il n'y pas de normalité… Cela nous amène ici à la question suivante sur les spécificités éventuelles du processus de médiation dans un contexte d'interculturalité.

3. Dans un contexte d'interculturalité, est-ce que la pratique de médiation présente des spécificités particulières ? Lesquelles ?

3.1. Les particularités éventuelles dans le processus de médiation ?

Tous s'accordent à dire qu'il suffit, comme pour une médiation classique, d'être curieux de l'autre et d'aller interroger les perceptions des individus, de bien clarifier et reformuler. Toutefois, dans un contexte d'interculturalité, cette compétence est peut-être plus visible ou plus marquée : savoir clarifier pour faire entendre la perception de l'autre liée à sa culture, permettre la compréhension pour un éventuel rapprochement.

Le médiateur doit faire abstraction de sa propre culture pour aller à la rencontre d'autres cultures, pour interroger la perception des médiés sur la famille, le rôle du père et de la mère… '*Est-ce que je suis capable de reformuler en faisant abstraction de mes propres filtres ?*' nous dit Jost

Le médiateur doit rester ouvert. La richesse de la médiation dans un contexte d'interculturalité est '*d'apprendre au contact du médié. C'est le médié qui va raconter comment il fonctionne, sa culture, ses valeurs*' précise Elisabeth. Et, comme le souligne Isabelle, le défi du médiateur est de s'ouvrir à ces différences, et ne pas rester sur des propos qui pourraient de prime abord paraître surprenants. Elle cite ici l'exemple d'un médié qui reprochait à son ex-femme d'être partie en disant '*on ne m'a pas vendu ma femme pour qu'elle reparte dans sa famille*'. Si le médiateur reste avec ses valeurs, il pourrait être froissé par le mot '*vendu'* dans ce contexte. Il est alors important d'adopter la posture du médiateur et accueillir ces mots sans jugement, pour interroger de façon neutre ce qu'il y a derrière, et clarifier la compréhension sans annotation.

Le médiateur doit rester vigilant. Il convient de ne pas tomber dans le piège de mettre dans la case '*c'est culturel*' nous dit Aleida. Attention à l'abus du terme '*interculturel'* qui vise à mettre dans des cases et à renforcer des préjugés. Ici il est fait référence plus spécifiquement à la médiation de voisinage. Dans ce type de conflit entre des luxembourgeois et des cap verdiens, cité en exemple par Jost, il est simple de dire qu'il s'agit d'une confrontation de deux modes de vie différents et simplement se dire '*c'est évident, c'est interculturel*'. Les préjugés sous-entendent du racisme - c'est très facile de poser des étiquettes et de mettre dans des cases, alerte Jost.

Il soutient ses propos pour mettre en exergue la vigilance à avoir dans la médiation : '*Les mots produisent, pour nous faciliter la pensée, des casiers. Il est important de ne pas enfermer les personnes dans des cases, ce qui supposerait avoir des préjugés. Ici, il s'agit au contraire pour le médiateur d'utiliser ces casiers comme signal d'alarme pour aller interroger*'. Dans les interactions entre des médiés de différentes cultures, le rôle du médiateur sera de déconstruire les préjugés sous-jacents.

La vigilance est également portée sur les nuances de la langue commune parlée : non seulement lorsque la langue commune utilisée n'est pas la langue maternelle pour l'un des médiés (ou les deux), mais également dans le cas d'une langue maternelle commune lorsque des nuances subsistent sur les termes utilisés en fonction du pays d'origine. Aleida cite l'exemple d'une personne portugaise froissée par le mot utilisé par une cap verdienne qui l'interroge sur ses enfants en utilisant le mot "*parir*" ('*accoucher'*) qui signifie 'mettre bas' au Portugal. Si cette expression est commune et non péjorative au Cap Vert, celle-ci n'est pas reçue de la même manière et est d'ailleurs vécue comme très péjorative voire insultante au Portugal. Aussi, le médiateur restera vigilant en cas de doute et aura à questionner et faire préciser les termes utilisés

Au-delà de ces mises en garde, **les particularités de la médiation familiale interculturelle tiennent davantage au vécu des médiés.** Pendant la vie commune, les médiés s'entendent sur une vie interculturelle, et quand il y a séparation, chacun reprend sa '*culture de base*' observe Paul. Et ce qui a attiré lors de la rencontre devient rédhibitoire. Cette observation est partagée par tous. Ce repli est une façon de '*se protéger*' ou '*de faire des alliances avec les enfants*' nous dit Isabelle, qui cite l'exemple d'un père qui déclare s'être senti exclu par la mère dès lors que celle-ci a décidé de ne parler aux enfants que dans sa

langue maternelle avant même que la séparation physique ne soit effective.

Une autre particularité est la langue utilisée en médiation : il n'est pas rare, rapporte Paul, que la langue commune dans le couple ne soit '*pas la langue maternelle de l'un ou de l'autre*' et parfois ne soit la langue maternelle d'aucun - il s'agit alors d'une troisième langue, comme l'anglais.

Il arrive également que les parents s'évertuent à appeler leur(s) enfant(s) par des prénoms différents, ce qui peut être un risque pour l'enfant dans le développement de son identité. Ce qui démontre là aussi la volonté par les (ou l'un des) parents d'effacer la culture de l'autre.

Les reproches sont exacerbés lorsque notamment l'un a quitté son pays pour suivre l'autre : la séparation est alors synonyme de se retrouver tout(e) seul(e).

Une des particularités de la médiation familiale interculturelle est aussi de prévenir le risque '*d'enlèvement parental*' précise Jost, même si, comme le soulève Elisabeth, il convient de ne pas tomber dans le piège du jeu de certaines personnes d'origine européenne face à l'autre de culture non européenne (elles tentent parfois de jouer sur les préjugés éventuels face au juge, voire en médiation).

Le sujet du risque '*d'enlèvement parental transfrontière*' a été étayé. Que peut faire le médiateur face à ce risque ?

Si des craintes sont verbalisées par l'un des médiés, le médiateur peut prévenir ce risque en ouvrant la discussion sur le lien parental, les buts communs dans l'éducation de l'enfant, et en interrogeant sur la vision des parents à 3 ou 5 ans.

Également, comme le Luxembourg a trois frontières, il arrive que des parents déménagent pour des raisons économiques (loyers moins chers à la frontière), et demandent l'autorisation de changement de résidence pour l'enfant. Il n'est pas rare de voir les enfants passer d'une frontière à l'autre. Ce sont des changements évoqués en médiation (pour les enfants, le passage de bras), avec les craintes liés (comme par exemple, la peur de perdre un droit de visite). Ces déménagements peuvent également avoir des impacts sur le suivi éducatif éventuel lorsque des mesures éducatives ont été mises en place.

Dans ce cas, et en cas de doute, le médiateur peut orienter les médiés vers une information juridique proposée par le Centre de Médiation (ou attirer l'attention des médiés de bien vérifier auprès de leurs avocats) pour savoir quel droit national s'applique et mesurer les impacts éventuels.

Également, comme le précise Isabelle, si un comportement est ancré dans la culture et peut être punissable par la loi, le médiateur peut faire un rappel à la loi ou orienter vers le service 'accès aux droits' du Centre : non seulement juridique, mais également psychologique, ou social (ici plus spécifiquement dans le cadre des démarches sociales éventuelles, notamment lorsqu'une personne ne connaît pas bien les services à disposition au Luxembourg).

3.2. La figure de médiateur la plus appropriée pour gérer ce type de conflits ?

Elisabeth réagit à la question en alertant sur le danger de faire de la médiation familiale interculturelle une spécificité. Ce qui doit être mis en avant ce sont les qualités du médiateur. Tout médiateur par sa posture peut gérer ce type de situation. '*Ce n'est pas parce que le médiateur parle la même langue ou qu'il vient du même pays d'origine, qu'il connaît davantage les personnes*'. Créer une spécialisation ne serait-ce pas '*enlever des choses qui sont propres à la médiation*' ? Elle interroge également sur ce qu'est la culture : '*même lorsqu'on vient de la même culture, on est de culture différente*'. Aussi, insiste Elisabeth, chaque médiateur doit être '*ouvert et être capable d'accueillir et la culture de l'autre et son vécu*'.

'*L'interculturalité, c'est pointer une problématique parmi d'autres*' précise Paul, qui rappelle que ce qui est important en médiation, c'est de s'intéresser à la personne pour sortir du problème.

Ne serait-ce donc pas tout simplement être dans une '*médiation humaniste*' ?

Pour Aleida, attention toutefois à ne pas prendre en compte les spécificités - il peut s'agir là aussi d'un risque. Le médiateur doit être flexible et créer un pont dans la compréhension de la culture de l'autre. Ne faut-il pas dans ce cas avoir déjà une certaine ouverture et sensibilité par son vécu ?

Après échanges, tous sont d'accord pour dire que ce qui est important en tant que médiateur, c'est de '*faire abstraction de sa culture pour pouvoir accueillir celle de l'autre*' (Paul). Et dans le même temps, plus le

médiateur a une '*panoplie d'expériences*', plus il lui sera facile de '*reconnaître les nuances*' (Jost). Aussi l'expérience du médiateur dans ce domaine pourra avoir son importance. En restant vigilant toutefois à ne pas exclure. '*On ne peut pas avoir vécu, en tant que médiateur, tout ce que les personnes ont vécu*' nous dit Elisabeth, qui cite comme exemple le vécu d'un divorce. Ce n'est pas parce que le médiateur n'a pas vécu une séparation qu'il ne peut pas comprendre un divorce.

Il s'agit peut-être d'avoir une expérience de la vie et dans le même temps tout simplement rester curieux et ouvert à l'autre.

4. Qu'est-ce que la pratique de la médiation familiale interculturelle vous apporte sur le plan personnel ?

Isabelle : « *une richesse… une découverte…et surtout cette ouverture d'esprit : je sors de ma zone de confort pour aller à la découverte de l'autre* »

Elisabeth : « *on apprend énormément …il y a la culture (comment ils la vivent cette culture) et pas seulement…en médiation, on apprend des gens…* »

Aleida : « *c'est avant tout une déconstruction…et une découverte…il y a d'autres façons de vivre la famille…c'est une déconstruction et une reconstruction en même temps* »

Jost : « *J'aime bien la musique de chambre. Mais ici, c'est vraiment un concert symphonique* »

Paul : « *C'est une source d'épanouissement …* ». C'est « *être épaté par les personnes [par ce qu'elles vivent et ce qu'elles arrivent à mettre en place]* »

5. Avez-vous un message à faire passer sur la médiation familiale interculturelle ? Une vision, un souhait ?

Paul : « *On a aujourd'hui parlé d'enlever les préjugés par rapport aux personnes. Il faudrait également enlever les préjugés par rapport à la médiation et enlever l'étiquette 'interculturelle'* »

Elisabeth : « *Toutes les médiations sont interculturelles.* »

Jost : « *Ce n'est qu'une autre facette des défis du médiateur.* »

Aleida : « *Pour le médiateur, c'est vraiment s'ouvrir et être humble…Et comprendre que ce n'est pas que la culture, c'est l'individu qui est un mélange en soi.* »

Isabelle : « *On parle souvent en médiation de savoir, savoir-faire et savoir-être pour le médiateur. Je pense qu'on est avant tout ici dans le savoir-être* »

Pour conclure : « *la médiation n'est pas qu'un outil, c'est un esprit* » (Paul).

Retour à la table des matières

Article

La Médiation interculturelle et les dynamiques de dépassement des obstacles de communication en contexte migratoire. Étude en milieu scolaire au Luxembourg

- Par Hani NASSER

Résumé

L'objectif de cette contribution est de tenter de tracer les contours de la médiation interculturelle ['MI], d'explorer son influence et de déterminer ses effets sur les principaux obstacles de communication entre interlocuteurs en contexte migratoire. Dans un premier temps, nous effectuons un cadrage de la MI, ce type de médiation peu ou mal connu ou reconnu, *en examinant ses caractéristiques, et en mettant en exergue ses particularités afin de tenter de dissiper un flou qui nous semble voiler le concept. Dans un deuxième temps nous allons opérationnaliser, en nous appuyant sur une étude menée dans le milieu scolaire luxembourgeois. Nous décrirons les obstacles de communication qui entravent les interactions entre enseignants et parents d'élèves immigrés, suscitant le recours à la MI. Dans un troisième temps, nous explorons les principales actions du médiateur et les dynamiques engendrées par son intervention, permettant d'atténuer ces obstacles, ainsi que les principaux effets de cette intervention. L'objectif final est de rendre plus intelligible le phénomène de la MI.*

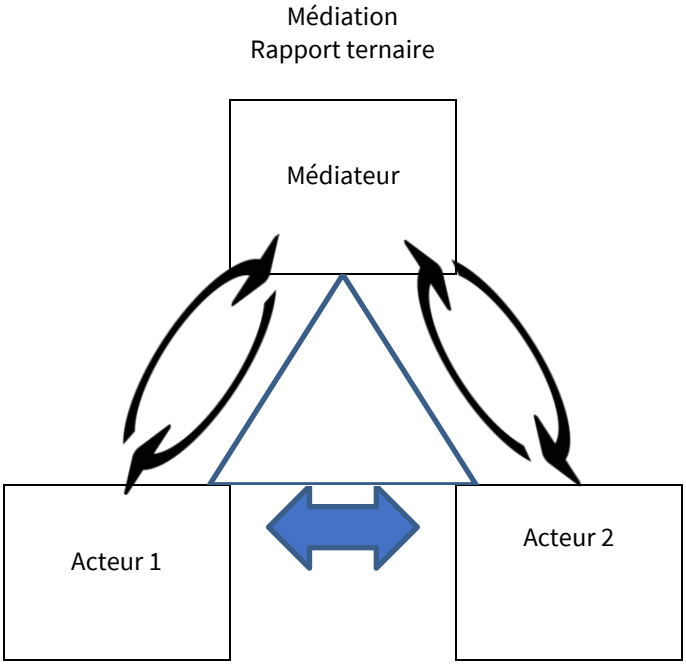
La médiation interculturelle

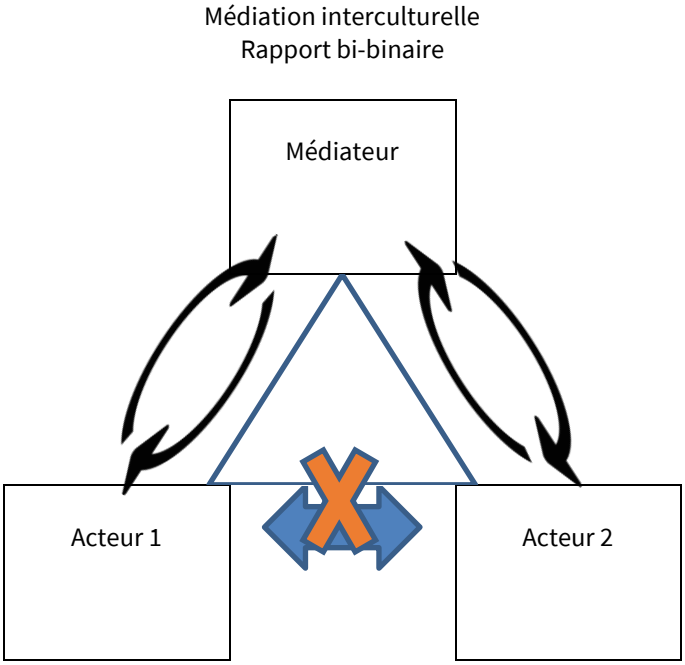
La MI et sa portée sont souvent sous-estimées, mal comprises ou ignorées, à la fois, par des praticiens d'autres types de médiations et des professionnels du travail social, ou au mieux assimilées à un ensemble d'initiatives citoyennes ou politiques déployées en contexte migratoires à diverses époques, du type « les femmes relais » ou « les grands frères » entre autres. Dans tous les cas la MI n'est pas considérée comme un « vrai » type de médiation. Elle l'est, tantôt sous prétexte qu'il s'agit de pléonasme : toute médiation serait interculturelle, et il n'y a pas lieu d'appeler un type déterminé de médiation « interculturelle ». Tantôt, on la confond avec l'interprétation, comme si le recours à celle-ci lors de la médiation faisait du médiateur un simple interprète ! Il nous semble essentiel, avant d'aller plus loin dans l'examen du phénomène de la MI, de lever la confusion sur la légitimité de sa propre appellation, et de mettre en évidence ses particularités.

Certes, tout type de médiation est traversé par une dimension culturelle qui est plus ou moins palpable. Dans le cas de la MI, il ne s'agit pas simplement d'une dimension culturelle sous-jacente. Un ensemble particulier de caractéristiques est présent en MI, ce qui lui procure sa spécificité. *Primo*, dans tout contexte de médiation, on se réfère, sauf exception, à un seul système normatif propre au domaine traité, qui serait à la fois, « connu » et, par conviction ou par la force des choses, et « reconnu » par les interlocuteurs, qu'il s'agisse de lois, règlements, codes, usages, etc… Ainsi, les interlocuteurs formeraient un seul groupe homogène : tout en étant en conflit, ils se basent sur les mêmes références normatives. Or, en MI, il s'agit d'interlocuteurs qui se réfèrent à deux systèmes normatifs, voire davantage - systèmes souvent divergents voire antagoniques. De ce fait, les interlocuteurs appartiennent à deux groupes hétérogènes, où l'un d'eux au moins « ne connait », ou « ne reconnait » pas le système normatif en vigueur. Ainsi, à la différence d'autres types de médiations, il ne s'agit pas ici de simples différences d'interprétation au sein d'un même système normatif suffisamment éprouvé et admis par les interlocuteurs, mais de pluralité de systèmes normatifs antinomiques. *Secundo*, s'ajoute souvent le fait que les interlocuteurs ne parlent pas une langue commune, ce qui constitue un obstacle supplémentaire à la communication. Le médiateur maîtrise les langues et les cultures en présence, et opère la transmission, codage et décodage culturel. *Tertio*, la MI possède une autre caractéristique qui la distingue de tous les autres types de médiation. Elle est en premier lieu : préventive, dans le sens où le médiateur intervient dans le cadre d'un élan d'évitement de conflit, qui passe par le renforcement de la communication et l'établissement de l'intercompréhension entre interlocuteurs. Contrairement à tout autre type de médiation, la présence d'un conflit n'est pas une condition *sine qua non* de l'intervention du médiateur. *Quarto*, les rapports minorité/majorité ainsi que l'asymétrie des pouvoirs, bien qu'ils puissent émerger dans d'autres types de médiation, sont constamment présents dans le cas de la MI. Elle opère dans un contexte où l'un des systèmes normatifs de référence des interlocuteurs prime sur l'autre, ce qui exacerbe les inégalités de rapport. Le plus souvent, il s'agit du système de référence des nationaux. *Quinto*, en tout type de médiation les propos de l'autre sont accessibles directement, le médiateur est clairement détaché des propos de chacun tout en étant catalyseur de la communication. En déployant ses outils de communication, il est la boîte de résonance, il veille à faire « écouter » des propos déjà « entendus » par l'interlocuteur. En MI, l'interprétation non seulement ajoute une mission au médiateur mais transforme son rôle. Il n'est plus tout à fait détaché des propos de chacun car c'est par lui que transitent les propos avant d'être transmis à l'autre. Il devient canal de communication, tout en restant catalyseur de celle-ci. Autrement dit le rapport conventionnel en médiation se transforme : il n'est plus ternaire mais bi-binaire ! Ce positionnement du médiateur constitue une mission et par conséquent une responsabilité supplémentaire et nécessite une attention particulière de sa part. Le médiateur doit rester vigilant et transmettre le propos dans l'esprit voulu par la personne, ce qui nécessite une connaissance approfondie des références culturelles des interlocuteurs en présence et une compréhension de l'interprétation que chacun peut avoir de ces références, afin de limiter l'effet de la propre subjectivité du médiateur.

Le paradigme communicationnel en MI

Ce paradigme est ostensiblement différent de celui de la médiation conventionnelle. Dans cette dernière le rapport ternaire est un caractère essentiel de la communication. L'échange entre interlocuteurs est direct. En cas de médiation interculturelle, les obstacles de communication sont plus prononcés, notamment l'obstacle de la langue. Ainsi le rapport ternaire direct est absent. Pour pallier cette difficulté, un paradigme bi-binaire est déployé, ce qui conduit à un rapport ternaire indirect.





La MI regroupe des caractéristiques qui lui sont propres, et qui se trouvent rarement réunis dans d'autres types de médiations ou en dehors du contexte migratoire. La MI intervient sur un fond de dualité d'appartenances, de références culturelles, et de langues. D'ailleurs le préfixe « Inter » reflète parfaitement la jonction qu'opère le médiateur entre « deux visions du monde » ou deux positionnements par rapport à celui-ci ! Ainsi en appelant ce type de médiation « interculturelle » nous restons dans la logique en la matière. En effet, toute branche de médiation est appelée selon l'environnement dans laquelle elle intervient : la médiation est familiale dans l'environnement familial, professionnelle dans l'environnement professionnel, internationale dans l'environnement international, etc… L'environnement dans lequel intervient ce type de médiation est « Interculturel ». Par ailleurs, la MI partage les fondamentaux de la médiation, à savoir, la neutralité et l'indépendance du médiateur, la confidentialité, et la responsabilisation des interlocuteurs.

La médiation interculturelle en milieu scolaire

Depuis la guerre des Balkans jusqu'au printemps arabe, et les crises migratoires qui ont suivi, le thème de l'immigration occupe un vaste espace dans le débat public en Europe. De nombreuses interrogations en lien avec l'inclusion des populations d'immigrés émergent au sein de ce débat et questionnent les politiques européennes d'intégration. Certaines de ces questions concernent le milieu scolaire. Nous nous sommes intéressés à l'une parmi elle, il s'agit de la relation parents d'élèves immigrés et enseignants. Deux acteurs, que plusieurs obstacles communicationnels séparent, et risquent d'entraver leurs interactions et leur coopération, pourtant nécessaires pour l'avancement scolaire des enfants ; nécessaires également afin d'aboutir à une paix sociale, à un « vivre ensemble » durable.

En contexte migratoire, la MI apporte des solutions aux difficultés d'interaction en milieu scolaire entre parents d'élèves et enseignants. La littérature sur ce thème ne couvre que partiellement les effets de la MI sur la relation entre parents d'élèves immigrés et enseignants, et n'aborde que sommairement

l'influence de la MI sur cette relation. Or, ce n'est qu'en étudiant l'influence que nous parvenons à connaître les facteurs essentiels qui permettent de produire l'ensemble des effets. Nous différencions influence et effets : les effets sont les conséquences, le « quoi », à quoi mène la MI ; l'influence c'est l'ensemble d'actions qui conduisent aux conséquences, le « comment ». Cet ensemble d'actions est générateur de dynamiques favorisant le renforcement des effets recherchés.

Le cas du Luxembourg

Notre propos vise la mise en exergue davantage d'effets de la MI, des conséquences de l'action de ces effets sur les obstacles qui entravent la communication entre acteurs, et l'exploration, en amont, de l'influence de la MI sur leurs interactions. À ce propos, nous nous appuyons principalement sur une étude que nous avons réalisée au G.D. de Luxembourg à travers des entretiens réalisés avec des parents d'élèves réfugiés d'origine Syrienne, des enseignants, et des médiateurs. L'étude révèle que la MI permet d'améliorer la communication et d'assurer l'intercompréhension entre interlocuteurs, de rapprocher les perceptions culturelles, et d'atténuer les stéréotypes et les préjugés mutuels, ainsi que le biais de similitude, cette tendance, souvent inconsciente, à croire que tout le monde partage ou devrait partager les mêmes perceptions des situations et les mêmes références culturelles.

Nous ne nous étendrons par ici sur l'action de la MI par rapport aux conflits, mais nous rappelons que l'étude affirme le rôle régulateur de la MI en situation de conflit ainsi que le rôle joué en amont dans la prévention de ces conflits. D'autre part l'étude révèle certaines dynamiques qui influencent positivement les interactions entre acteurs ; dynamiques qui touchent diverses sphères ; la sphère communicationnelle : amélioration de l'intercompréhension langagière et culturelle ; la sphère émotionnelle : diminution du stress ; et la sphère relationnelle : renforcement de la coopération et ouverture sur l'altérité.

Méthodologie et public cible

Avant d'aller plus loin dans le développement des résultats de notre étude, nous présenterons quelques éléments de la méthodologie déployée.

C'est à travers une perspective compréhensive au sens Wébérien que nous nous sommes intéressés au sens subjectivement visé qui guide l'activité sociale des sujets interrogés afin de comprendre le sens que l'individu donne à son action, et de saisir l'intersubjectivité car l'action d'un sujet est directement liée à celle de son interlocuteur (Gonthier, 2004). Dans le cadre de l'enquête de terrain, nous avons réalisé quinze entretiens au total. Cinq entretiens par catégorie d'acteurs. La grille d'entretien était la même pour les trois catégories. Il s'agit des parents immigrés d'origine Syrienne, des enseignants des classes d'accueil[6] et des classes d'attache, des médiateurs de langue arabe employés du MENJE[7] et des médiateurs indépendants. Quant à l'analyse des entretiens nous avons procédé à travers une méthodologie qualitative. Méthode qui permet d'explorer un savoir intériorisé par les individus considérés comme des producteurs du social (Kaufmann, 2016).

Le choix d'étudier le cas des familles de réfugiés Syriens est basé, au premier lieu, sur le fait que cette population est de loin la première population de réfugiés en nombre au pays des dernières années, selon les statistiques du MAEE[8]. En effet, entre janvier 2015 et décembre 2020, sur 4786 personnes ayant obtenu le statut de réfugié au Luxembourg, 1929 personnes sont de nationalité Syrienne, ce qui représente 40.3% du nombre total de statuts de réfugiés octroyés. La tendance est restée la même en 2021 et en 2022. Sur 2100 individus ayant introduit une demande de protection internationale entre le premier janvier et le 30 novembre 2022, 950 sont de nationalité Syrienne, ce qui représente 45,2% du nombre totale de demandes[9].

D'autre part, la population Syrienne est représentative de la population de réfugiés d'origine arabe, car bien que la culture arabe puisse être considérée comme une culture à « différents parfums », sans vouloir minimiser les nuances

[6] Classes spécifiques pour élèves nouveaux arrivants.
[7] Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.
[8] Ministère des Affaires étrangères et européennes.
[9] Source : statistiques du ministère des Affaires étrangères et européennes.

existantes aux niveaux national, régional, social, et individuel, certaines dimensions culturelles transversales représentent des similitudes à travers le monde arabe ; principalement : la langue, les normes sociales, l'éducation, et les croyances.

Les principales raisons du recours à la MI en milieu scolaire

La barrière langagière est le premier obstacle qui se hisse face aux enseignants et aux parents d'élèves et empêche leurs interactions. Elle est comme une porte fermée qui occulte ce qui est derrière. Face à cette porte, chacun des interlocuteurs a tendance à penser qu'il s'agit de la seule barrière qui entrave l'interaction avec l'autre. De sorte que le plus souvent, on ne fait appel au médiateur, dans un premier temps, que pour établir la communication.

Enseignants et parents d'élèves n'arrivent pas à communiquer, car ils ne parlent pas la même langue. Paradoxalement, en établissant la communication, se révèlent d'autres obstacles communicationnels invisibles jusqu'alors. Ces obstacles enchevêtrés, sont en lien étroit avec le contexte migratoire. Il s'agit des références culturelles de chacun et ses propres préjugés par rapport à l'autre, auxquels s'ajoute la méconnaissance du système normatif du pays d'accueil de manière générale, et plus particulièrement le mode de fonctionnement scolaire local, pour les parents, et de celui du pays de provenance pour les enseignants. Autrement dit, le médiateur entame sa mission dans une situation d'incompréhension langagière, d'hétérogénéité de références culturelles, et de difficultés d'assimilation du système scolaire.

Enseignant :

« Communiquer est une chose, mais la problématique est de se faire comprendre. Les parents doivent comprendre mes demandes, pourquoi je leur demande de faire cela alors que chez eux, on ne fait pas cela. C'est le médiateur qui me permet de le faire comprendre. »

L'influence de la MI

L'ensemble des actions du médiateur dans le cadre de la MI constitue la substance de l'influence de celle-ci sur les obstacles communicationnels. L'articulation de ces actions est créatrice de conditions optimisées de communication, et de dynamiques d'interactions initiatrices du renforcement relationnel entre interlocuteurs.

Agir sur la communication

Afin d'influencer les difficultés de communication, le médiateur adopte une attitude proactive. Il accompagne l'émission et la réception entre parties. Il s'emploie à expliquer, clarifier, contextualiser, afin de rendre intelligibles pour tous, les propos, et aussi les tenants et aboutissants des situations. Les parents, la plupart du temps, ne sont pas habitués aux entretiens formels avec les enseignants. L'empathie du médiateur et sa vigilance face aux risques de repli identitaire des parents, sont à la fois outils et attitudes professionnelles qui lui permettent d'anticiper les situations de blocage communicationnel, d'intervenir activement afin d'encourager l'expression et de renforcer la participation, surtout des parents.

Assurer l'intercompréhension

Faciliter la communication est une des missions du médiateur, renforcer l'intercompréhension en est une autre. Au-delà de la communication en soi, de l'émission et la réception, la médiation permet de renforcer l'intercompréhension entre les interlocuteurs. Le médiateur agit avec une volonté de stimuler l'entendement entre les interlocuteurs. La prise d'initiative est une attitude dynamique et essentielle du médiateur, car parmi les acteurs présents, mis à part qu'il est seul à maîtriser les langues en présence, il est aussi seul à posséder une double connaissance, voire une double appartenance culturelle qui lui ouvre un champ de perception plus large sur les zones de convergences et de divergences culturelles de ses interlocuteurs, ce qui lui permet de repérer les moments propices à ses interventions et de déterminer les propos adaptés afin d'anticiper les incompréhensions et, le cas échéant, œuvrer à les dissiper.

Une situation racontée par un parent d'élève, lors de l'enquête du terrain, illustre l'apport du médiateur face à l'incompréhension due aux divergences de références culturelles des interlocuteurs. Lors d'un entretien avec le parent, l'enseignant a évoqué « les compétences sociales » de l'élève. Le médiateur a rapidement constaté que le parent - comprenant un peu le français - ne suivait pas bien le propos de l'enseignant. En effet, pour ce dernier, il s'agissait de compétences qui concernent les relations de l'élève avec ses pairs en particulier, et son entourage scolaire en général. Pour le parent, la compréhension du propos de l'enseignant était différente : en effet, dans les pays arabes, évoquer le terme « social » à l'école renvoie aux matières dites sociales : l'histoire, la géographie et l'instruction civique. L'intervention du médiateur a permis de clarifier les choses et d'aider l'enseignant à mieux communiquer avec le parent pour lui expliquer, d'un côté, en quoi consistent les compétences sociales, et de l'autre, l'importance de ces compétences en milieu scolaire.

Mobiliser les compétences interculturelles

Le médiateur mobilise ses compétences interculturelles afin d'améliorer la communication. L'interprétation est une des compétences du médiateur et non sa mission. Sa mission n'est pas de reproduire des mots d'une langue dans une autre, mais surtout de transmettre du sens entre interlocuteurs porteurs de cadres de références hétérogènes, au milieu desquels il opère des va-et-vient permanents. A la maîtrise des langues des interlocuteurs, s'ajoute pour le médiateur sa connaissance de leurs références culturelles, connaissance qui lui permettra de prévenir les malentendus. Le savoir-faire du médiateur en matière de communication interculturelle est une compétence supplémentaire qui nécessite une aisance transculturelle lui permettant de saisir les composantes transversales dans les cultures en présence et de les déployer comme un agent stimulateur de la coopération et de la recherche de consensus entre interlocuteurs.

À ce propos, un médiateur interrogé a évoqué une situation qui met en exergue l'importance de la contribution du professionnel afin de participer à surmonter les obstacles communicationnels entre parents et enseignants et de rapporter le propos de chacun à son contexte. Lors d'un entretien de bilan scolaire, l'enseignant à dit que l'élève est « très curieux ». Propos qui a été très mal perçu par le parent qui a tout de suite juré de voir cela avec l'enfant à la maison, et a promis qu'il fera le nécessaire pour que l'enfant arrête de « se mêler de ce qui ne le regarde pas ». En effet, « curiosité » pour l'enseignant, dans le contexte scolaire, est une qualité. Elle est synonyme d'implication et d'intérêt intellectuel dont l'élève fait preuve. Il est assez habituel que les enseignants utilisent ce terme pour désigner une attitude positive de l'élève.

Pour le parent syrien, arabophone, « curiosité » est un défaut. Elle est synonyme d'attitude malsaine, celle de s'intéresser à ce qui ne le regarde pas. L'intervention du médiateur était essentielle, d'un côté pour expliquer au parent que la « curiosité » évoquée par l'enseignant est une qualité appréciée et non pas un défaut à corriger, et de l'autre, pour rendre attentif l'enseignant au fait que son propos peut être interprété de manière totalement à l'opposé du sens voulu !

Parent :

« L'enseignant a besoin d'avoir une idée sur la culture de l'autre, l'environnement dans lequel il était avant de venir ici, c'est pour cela qu'ils font appel aux médiateurs interculturels, pour qu'ils soient des intermédiaires entre le parent et l'enseignant. Nous comme familles immigrantes, les enseignants n'ont pas nécessairement une idée sur comment est notre culture, nos coutumes, comment nous pensons. Nous de notre côté aussi nous ne connaissons pas leurs coutumes, leur façon de penser aux gens d'ici. »

Les effets de la MI

Les effets de la MI ne sont pas de simples résultats, dans le cadre d'une relation directe de causes à effets, mais plutôt un aboutissement de l'acheminement d'un ensemble d'actions génératrices de dynamiques réductrices des obstacles de la communication.

Améliorer la communication

Grâce à l'action du médiateur, l'amélioration de la communication entre interlocuteurs est opérée, et elle se manifeste principalement à travers trois aspects : (1) les interlocuteurs communiquent de manière exacte et précise ; (2) ils se comprennent sans ambiguïté et chacun est sûr d'avoir saisi le sens voulu par son interlocuteur, (3) les incompréhensions et les malentendus fréquents en l'absence du médiateur sont désormais évités ou au moins réduits.

Instaurer un climat de confiance

Au début de leur rencontre, l'absence de langue de communication, et par conséquent le freinage d'interactions permettant une connaissance plus individuelle entre interlocuteurs, laissent la place aux images stéréotypées mutuelles et à la catégorisation sociale préconçue de chacun. Le manque de connaissance de l'autre et de sa culture, principalement des normes relationnelles et de l'organisation scolaire, associé à la crainte de commettre des impairs culturels, provoquent un stress, une anxiété qui s'empare des interlocuteurs et qui complique encore davantage leurs interactions. La MI participe à rassurer les interlocuteurs et à instaurer un climat de confiance entre eux. Il semble que la seule présence du médiateur rassure les parents, selon les enseignants. Pour les médiateurs, c'est la médiation en soi, et non le médiateur qui est génératrice du climat de confiance rassurant pour les parents et d'ailleurs pour les enseignants également. Ce climat de confiance est un élément essentiel de renforcement de la coopération entre parents et enseignants, il accroît l'empathie entre interlocuteurs et la volonté de chacun de comprendre l'univers culturel de l'autre.

Rapprocher les perceptions culturelles

En contexte interculturel, la communication de chacun est porteuse d'une dimension culturelle (ses propos émergent de ses propres références culturelles), et d'une ambition interculturelle (ses mêmes propos aspirent, tant bien que mal, à s'intégrer dans les références culturelles de l'autre). Le médiateur est chargé d'opérer cette connexion interculturelle. Ce sont principalement ses compétences interculturelles qui lui permettent d'assurer cette mission, en s'appuyant sur le climat de confiance créé au préalable afin de renforcer davantage le rapprochement des perceptions culturelles entre interlocuteurs.

Médiateur :

« En étant attentif aux points de mésentente, j'attire l'attention des interlocuteurs sur ces points. Dans mon intervention je vais essayer de rapprocher les visions des interlocuteurs, d'aider à améliorer la coopération, et la communication entre eux. »

Conclusion

La singularité de la MI réside principalement en sa capacité à constituer un espace de rencontre d'interlocuteurs séparés par des difficultés communicationnelles porteuses de références culturelles hétérogènes, dans des situations d'absence de système normatif admis par l'ensemble des interlocuteurs et dans un contexte de déséquilibre des rapports sociaux. Dans cet espace, la recherche de dénominateurs interculturels communs constituant un terrain de potentiels consensus est une des missions principales du médiateur. Cette mission influence profondément l'intervention du médiateur, elle élargit le spectre des compétences qui lui sont nécessaires pour l'accomplir. L'ensemble des caractéristiques de la MI fait de cette pratique ce qu'elle est avant tout : un moyen de rapprochement culturel. Elle ouvre une voie sur l'altérité. Entre les actions du médiateur au départ de son intervention et les effets produits à l'aboutissement de celle-ci, évolue un processus relationnel généré par l'articulation d'un ensemble de dynamiques : communicationnelle, émotionnelle, et relationnelle, entre interlocuteurs. Dynamiques qui se conditionnent mutuellement, et qui interagissent pour produire une énergie de renforcement du lien social entre interlocuteurs.

BIBLIOGRAPHIE

Kaufmann, J.C. (2016). *L'entretien compréhensif*, Paris : Armand Colin.
Gonthier F. (2004). *Weber et la notion de « compréhension »*, Presses Universitaires de France | « Cahiers internationaux de sociologie ».

Retour à la table des matières

Portrait

Lis De Pina, médiateur scolaire du Luxembourg

- Par la Revue des Médiations

Lis De Pina, médiateur scolaire du Luxembourg depuis 2018.
Site internet : www.mediationscolaire.lu Profil LinkedIn

RdM : Bonjour Madame De Pina, pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
Lis De Pina :

Je suis Lis De Pina ; j'ai 55 ans ; je suis née au Luxembourg. Mes parents sont venus du Portugal en 1964 et je suis la plus jeune d'une fratrie de 4. J'ai fait toute ma scolarité au Luxembourg. J'ai ensuite étudié le *Droit* et les *Sciences politiques*. Je me suis spécialisée dans les *Droits de l'enfant* et me suis formée à la médiation.

J'ai eu la chance de grandir au Luxembourg et d'avoir pu bénéficier de deux cultures : celle de mes parents et celle du pays qui les a accueillis.

RdM : Qu'est-ce qui vous a poussé à vous orienter vers une formation en médiation ?
Lis De Pina :

J'aime apprendre en permanence et mieux comprendre les relations humaines. J'ai alors rejoint un ami qui s'était lancé dans la voie de la médiation. Celle-ci correspond à ma posture naturelle : j'essaie toujours de peser le pour et le contre, sans rester dans le jugement. Et je pense que si on est porté vers l'être humain, on a de fortes chances de rencontrer la médiation !

RdM : Vous êtes aujourd'hui le médiateur scolaire du Luxembourg, pouvez-vous nous parler un peu de votre responsabilité et du contexte interculturel dans lequel vous évoluez ?
Lis De Pina :

La loi de 2018[10] a instauré, auprès du ministre de l'Éducation nationale, le *service de médiation au maintien, à l'inclusion et à l'intégration scolaires*. Je suis donc le premier médiateur scolaire dans ce cadre, nommé pour un mandat renouvelable de 7 ans. Comme le nom du service l'indique, mon champ de compétences couvre la prévention du décrochage scolaire, l'inclusion des enfants à besoins spécifiques et l'intégration des élèves, pour dire bref, non-luxembourgeois, mais en fait de tous ceux qui n'ont pas passé toute leur scolarité ici.

On est aujourd'hui une équipe de 10 personnes, dont 5 médiateurs. Nous travaillons principalement suite à des réclamations de parents et à la demande d'acteurs du terrain. Nous croyons fortement à la médiation, à ses principes tels que l'indépendance, et ses outils comme l'écoute active.

Ceci dit, ce qui est primordial à nos yeux, c'est la détresse de l'élève, des parents, et, souvent aussi, des professionnels et la nécessité de trouver la meilleure solution possible. Quitte à nous écarter de certains principes fondamentaux de la médiation.

En effet, notre loi prévoit que nous puissions mener une enquête sur l'objet de la réclamation, adresser des recommandations à l'établissement scolaire ou au service administratif concerné qui ne prend pas en compte nos suggestions, et, si les choses ne s'arrangent pas, en informer le ministre. À un moment donné, on doit sortir de la posture de médiateur, pour assurer que les droits de l'élève à l'éducation sont bien respectés.

[10] Voir la loi sur http://www.edulink.lu/1ara

RdM : Vous m'avez parlé de la diversité des acteurs concernés. Du point de vue des origines culturelles, pouvez-vous nous présenter les différents profils avec lesquels vous avez à travailler ?

Lis De Pina :

Quand un dossier arrive chez nous, on ne se pose pas la question de la nationalité parce que c'est tellement normal d'avoir, jusqu'au sein d'une même famille, un mélange de plusieurs nationalités, de plusieurs cultures. Ce qu'on remarque, ce sont des prédominances de dossiers suite à certaines évolutions législatives nationales ou internationales. Je pense au Brexit qui a apporté un surplus de dossiers venant de demandeurs britanniques, ou à la loi sur la nationalité luxembourgeoise qui a notamment touché de nombreux brésiliens éligibles[11].

RdM : Est-ce que vous pourriez me donner vos définitions des termes intégration, inclusion et interculturalité ? Y percevez-vous des différences ou des nuances ?

Lis De Pina :

L'inclusion et l'intégration sont des idéaux dont notre système éducatif cherche à se rapprocher, avec des initiatives comme notre service. L'interculturalité, c'est aussi, à mon avis, un idéal auquel travailler, celui de la reconnaissance, du dialogue et de l'enrichissement réciproque des cultures, au-delà des stéréotypes. Dans une société aussi multiculturelle que la nôtre (nous disons par ici *Multkulti*), avec quelque 48% de résidents non-luxembourgeois, cet idéal prend tout son sens !

> « *Deviens qui tu es* »
> Nietzsche

RdM : Est-ce que vous pouvez nous donner un exemple concret d'une médiation dans vos services ?

Lis De Pina :

Par exemple, si des parents se plaignent que leur enfant à besoins spécifiques ne reçoit pas l'aide à laquelle il a droit pour rester scolarisé dans une école régulière, on va entendre les parents, puis on va entendre la direction scolaire ou l'autre partie impliquée, et on va essayer de mettre tout ça en musique.

On est maintenant à 680 dossiers officiels et je pense 250 non-officiels : ce sont en général ceux où les parents n'ont pas voulu aller plus loin qu'une prise de contact informel, souvent parce qu'ils avaient peur, p.ex. que cela nuise en fin de compte aux relations de leur enfant avec les enseignants. Et ça, c'est aussi un phénomène culturel.

Nous voyons au sein de mon service un vrai clivage entre d'un côté les familles luxembourgeoises, qui viennent et qui n'ont pas peur de faire leur chemin, parce qu'elles connaissent notamment leurs droits, et vous avez de l'autre côté les immigrés qui, eux, ont « peur » parce qu'ils se sentent démunis face à un système qui leur est complètement étranger. Le constat qu'on fait, c'est que ces familles ne vont pas aller très loin dans leurs démarches…

Mais voyons le bon côté de notre travail, qui souvent aboutit. Sur les quelque 680 dossiers que nous avons traités depuis 2018, nous avons été obligés de transmettre seulement 6 ou 7 recommandations aux écoles ou services concernés par une réclamation. Ce qui veut dire que dans la grande majorité des dossiers, une solution a pu être trouvée grâce à l'approche médiative.

RdM : Quelle est la réalisation qui vous a le plus marquée ?

Lis De Pina :

Parfois, nous nous interrogeons sur le devenir des recommandations générales que nous transmettons au ministre. Ainsi il y a 3 ans, nous avions écrit une recommandation parce qu'on avait constaté des difficultés côté intégration, certains enfants arrivant au Luxembourg n'avaient pas

[11] Car descendants en ligne directe d'un ancêtre qui possédait la nationalité luxembourgeoise à la date du 1er janvier 1900

d'école pour eux, qu'ils soient en obligation scolaire ou non. Il n'y avait pas de suivi, ils étaient parfois inscrits dans une école au « pifomètre ».

Quand on a appris que le ministère avait déposé un projet de loi qui restructurait son service chargé de l'intégration et renforçait l'accompagnement des élèves, on a tous été contents. Et quand on a vu que l'exposé des motifs et le commentaire des articles de la loi faisait référence à 4 reprises à la recommandation du médiateur scolaire, nous avons senti toute l'utilité de notre travail, même si parfois, il faut être patient !

RdM : Quelle est, pour vous, la figure du médiateur la plus appropriée pour intervenir dans vos thématiques, avec votre public-cible ?

Lis de Pina :

Ce qui est très apprécié par les parents et les professionnels qui nous saisissent, c'est qu'au sein de mon service, nous parlons pas moins de 10 langues. C'est important que les parents puissent s'exprimer dans *leur* langue tout comme il est important d'oser sortir de nos croyances pour aller explorer celles de notre interlocuteur.

Et puis l'idéal, c'est tout simplement de ne pas être dans le *jugement*. Il faut être *à l'écoute*, comprendre *« pourquoi il a compris ça comme ça* ? », se poser les bonnes questions et faire preuve de beaucoup de tact tout au long du processus.

Je vais vous donner un exemple : il y avait une discussion très animée entre les parents et une école parce que cette dernière avait décidé que l'enfant devait aller au Centre de logopédie[12] parce qu'il avait des difficultés de prononciation. Finalement, et en s'intéressant de plus près aux origines de cette famille, on s'est vite rendu compte que l'enfant prononçait certaines lettres d'une manière typique du Portugal du nord, avec une quasi inversion et/ou non-distinction des sons « b » et « v ». L'école estimait que l'enfant avait un trouble du langage. Nous, nous avons vraiment été attentifs à savoir s'il y avait effectivement une déficience ou s'il s'agissait d'une question culturelle.

Raison pour laquelle nous conseillons systématiquement tant aux parents qu'aux professionnels de l'Éducation nationale de toujours faire appel aux médiateurs interculturels mis à leur disposition par le ministère, afin de s'assurer que tous ces aspects soient bien pris en compte lors des décisions qui intéressent l'enfant.

> *« Qui peut et n'empêche, pèche »*
>
> Loysel, juriconsulte

RdM : Comment voyez-vous l'avenir de la médiation scolaire au Luxembourg et, par extension, celui de la médiation en général ?

Lis De Pina :

La médiation, c'est un outil super, mais il ne suffit pas de faire un master en médiation[13] pour être un bon médiateur. La médiation, c'est aussi et surtout le « savoir-être ».

RdM : Est-ce que vous auriez un message ou une vision à faire passer ?

Lis De Pina :

Je suis vraiment quelqu'un qui cherche la communication, le partage et la compréhension. Et pour moi, ce n'est qu'à travers ça, qu'on peut évoluer et comprendre l'autre.

La médiation a un bel avenir. En tout cas, l'approche, la philosophie de la médiation avec son ouverture d'esprit, le partage, l'empathie et la recherche d'une entente.

Retour à la table des matières

[12] Le « Centre pour le développement des compétences langagières, auditives et communicatives », dénommé « Centre de Logopédie » (CL), est le centre de compétences responsable de la prise en charge des enfants et adolescents qui présentent une déficience auditive et/ou un trouble du développement du langage et de la parole.

[13] https://wwwfr.uni.lu/formations/fhse/master_en_mediation

Article

L'intervention de la médiation sociale dans des logements insalubres de migrants L'intervention de la Fondation Cepaim en Espagne

- Par Abdelkader Atef EL MESSARI et Begoña ARROYO BUSTINZA
Fondation Cepaim
abdelkader@cepaim.org, mbegona@cepaim.org

Pendant la période de confinement, le slogan "***Restez chez vous***" a clairement fait comprendre qu'avoir un logement est un droit qui profite à la société dans son ensemble. Mais il y a de nombreuses personnes en Espagne qui ne bénéficient pas de conditions minimales de résidence, soit parce qu'elles sont sans abri, soit parce qu'elles vivent dans des conditions lamentables et inhumaines, que ce soit dans des bidonvilles ou des bâtiments démolis pour l'exploitation agricole, des habitations en cours de construction, ou encore des squats. Le rapporteur de l'ONU sur l'extrême pauvreté[14] et les droits de l'homme a ainsi vérifié les conditions de vie matérielles précaires des personnes résidant dans des camps en Espagne. Il a déclaré : « *À Huelva, j'ai rencontré des travailleurs vivant dans un camp de migrants dans des conditions qui rivalisent avec les pires que je n'aie jamais vues dans le monde. Ils n'ont pas accès à l'eau potable et ils doivent faire des kilomètres pour y avoir accès, Ils n'ont pas d'assainissement liquide ou solide et ils vivent sans l'électricité ! Parmi ces immigrés qui se sont installés dans ces camps, certains vivent sur notre territoire depuis des années mais malheureusement les gens refusent de leur louer un bien et risquent de vivre plus longtemps dans la précarité et l'insalubrité !* ».

1. La précarité et l'insalubrité des logements en Espagne

Les quartiers informels constituent l'une des manifestations les plus extrêmes de l'exclusion résidentielle et de la violation des droits de l'homme des personnes qui les habitent.

1.1 L'état des lieux

En Espagne, ces « *enclaves* » se multiplient et deviennent chroniques depuis le milieu des années 1990. De leur origine à nos jours, il s'agit d'une réalité particulièrement liée :

- Au statut d'immigré,
- Aux personnes qui ont des difficultés objectives à accéder à un logement digne.

Ces difficultés découlent

- D'un déficit structurel de logements locatifs abordables,
- De la discrimination résidentielle pour des raisons raciales et/ou ethniques,
- De la précarité économique et professionnelle de ces personnes,
- Des obstacles à l'accès et à la régularisation de leur dossier administratif ainsi que, entre autres, aux limitations des systèmes de protection (Fondation Cepaim, 2018)[15].

Selon la fondation FOESSA, on estime qu'après la pandémie un total de 4.761.100 personnes, soit 1.355.200 ménages, résident dans des

[14] Declaración del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, Philip Alston, sobre la conclusión de su visita oficial a España, 27 de enero – 7 de febrero de 2020. https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25524&LangID=S

[15] Fundación Cepaim (2018). *Aproximación a la magnitud del fenómeno de los asentamientos de inmigrantes en España.* Disponible en: https://cepaim.org/?s=aproximaci%C3%B3n+a+la+magnitud+asentamientos

logements inadéquats en Espagne (FOESSA, 2022)[16]. Il convient de prendre ces données avec précaution : l'étude précitée a été menée principalement, dans des quartiers marginaux ou dégradés, c'est-à-dire ceux où se concentre, au sein des centres urbains, la majorité des quartiers informels d'habitat insalubre et surpeuplé.

De plus, il existe au moins deux types d'habitats informels, l'un en milieu urbain et l'autre en milieu rural. Or, dans le cas de ce dernier, ils sont particulièrement invisibles : l'immense majorité des sans-abris ne sont pas pris en compte dans leurs statistiques ni dans celles des Recensements de la Population et de l'Habitat.

Selon la dernière estimation faite par la Fondation Cepaim jusqu'en juin 2022, dans le cadre du programme de recherche appelé « *KËR. I Carte sur la discrimination raciale et/ou ethnique dans le logement et les établissements informels en Espagne* »[17], il y aurait environ 15.100 personnes résidant dans ces établissements informels dans le pays. Les données sont basées sur le travail de terrain effectué pendant la phase d'exploitation du projet dans les territoires d'Andalousie (Provinces de Huelva, Séville et Almería), la Région de Murcie, la Communauté de Madrid, la Catalogne, la Castille et León, la Castille-la Manche, la Communauté de Valencienne, l'Aragon, l'Estrémadure et dans la Ville Autonome de Ceuta. Ces données proviennent en particulier des informations collectées *via* les rapports, les bases de données de la Fondation Cepaim et d'un questionnaire préparé par l'équipe de recherche et complété par différentes administrations locales et entités sociales qui travaillent avec le groupe, parmi lesquelles on trouve le SAMUR Social (Mairie de Madrid), la Mairie de Móstoles, le SASSEP (Mairie de Barcelone), la Mairie de Salamanque, la Mairie de Villaverde de Medina, l'ACCEM, l'ACLAD, l'Amics del moviment Quart Món, l'ASDECOBA, la Cáritas Espagnole et la Croix Rouge.

1.2. Une situation qui rend difficile toute socialisation en Espagne

Les problèmes qui affectent cette population sont particulièrement conditionnés par une situation résidentielle extrêmement précaire et dangereuse. Elle met gravement en danger l'intégrité physique et la santé mentale des personnes qui vivent dans ces quartiers informels, limitant considérablement les possibilités d'intégration et de coexistence dans la société.

Dans leur vie quotidienne, elles sont soumises à des situations de stress thermique tout au long de l'année. Elles manquent d'approvisionnement en eau et d'assainissement, d'électricité, du fait des conditions d'isolement de la plupart de ces lieux.

Outre le manque de moyens de transport en commun, elles sont contraintes de parcourir de longues distances à pied ou à vélo (souvent sur des routes dangereuses, sans éclairage et à fort trafic de poids lourds) pour transporter de l'eau, de la nourriture, effectuer des démarches administratives ou pour accéder aux services publics essentiels, tels que les centres éducatifs ou les services de santé. Un indicateur particulièrement choquant de la dangerosité de ces lieux correspond aux conséquences dévastatrices des incendies. Lorsque ceux-ci se produisent, ils se propagent très rapidement et entraînent la perte de documents et de tous les effets personnels, la dispersion de la population et l'augmentation de la surpopulation due au regroupement et aussi, malheureusement, la perte de vies humaines. En décembre 2019, 9 personnes d'origine subsaharienne sont mortes dans un incendie à Badalona ; en mai 2021, un couple est mort dans un autre incendie dans le bidonville de Lucena del Puerto (Huelva)[18] et en 2022, une autre personne est décédée dans l'incendie de sa cabane dans un camp de Lepe[19]. De plus, en 2021, il y a eu 11 incendies dans d'autres localités d'Andalousie, 6 dans la

[16] Fundación FOESSA (2022). *Informe sobre exclusión y desarrollo social. Informes territoriales. Andalucía. Disponible en:* https://www.foessa.es/informes-territoriales-2022/

[17] Proyecto de investigación financiado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 para la anualidad de 2022 con cargo a la asignación tributaria del 0,7 del IRPF e Impuesto de sociedades. La información recabada en el marco de este proyecto, incluidos los datos aportados a esta justificación serán publicados a finales de 2022.

[18] Fundación Cepaim: https://cepaim.org/no-mas-muertes-en-asentamientos-chabolistas/

[19] https://www.huelvainformacion.es/provincia/fallecido-incendio-chabola-Lepe-migrantes_0_1676534208.html

province de Huelva et 5 à Almería. Ils se sont répétés et reproduits en 2022 dans les deux provinces.

Ainsi, la vie de la plupart des personnes qui vivent dans des quartiers informels se déroule en marge de la société. Leur espace d'interaction et de socialisation est presque exclusivement limité au lieu de travail. Il coïncide souvent avec le lieu où ils vivent, puisque la plupart d'entre eux, surtout dans les zones rurales, est situé à proximité des exploitations agricoles où ils travaillent. Un exemple paradigmatique de cette dynamique d'isolement physique et socioculturel peut être observé dans les camps d'El Ejido (Province d'Almería). Une bonne partie de ces implantations sont situées à l'intérieur des serres (dans le « *disséminé* » : euphémisme utilisé dans la zone pour éviter de citer le mot « implantation »), dont les seules voies d'accès sont de grandes grilles en fer par lesquelles entrent et sortent les véhicules qui transportent les produits agricoles. En bref, cet isolement est probablement, parmi tous les problèmes, l'un des principaux obstacles empêchant les personnes résidant dans les établissements et leurs voisins de vivre ensemble, de cohabiter et de s'intégrer efficacement dans la société d'accueil.

Dans ce contexte, il faut tout spécifiquement relever la situation particulière des femmes qui résident dans des quartiers informels et les problèmes qu'elles subissent au quotidien. Certaines études, comme celle réalisée par la Fondation Cepaim en 2019[20], ont révélé comment les femmes occupent et endossent des profils les plus vulnérables.

La réalité des quartiers informels est le résultat d'un ensemble de facteurs structurels qui affectent différents niveaux de l'administration publique.

- Ils sont généralement situés sur des terrains communaux, les mairies jouent donc un rôle important dans leur gestion.
- Les politiques sociales, du logement et de l'emploi relèvent de la compétence régionale, de sorte que les communautés autonomes doivent mettre en œuvre les politiques de leur compétence pour atteindre l'objectif proposé.
- L'Administration Générale de l'État a la compétence d'articuler les lignes stratégiques et les orientations pour guider les politiques publiques dans les matières précitées. En outre, il a la compétence exclusive sur la gestion des flux migratoires et l'obtention des permis de séjour et de travail.
- Les organisations sociales interviennent depuis de nombreuses années auprès de la population vivant dans les camps informels. Nous en connaissons leur réalité, grâce à ce travail, et ils ont notre confiance : nous sommes un acteur essentiel tant par notre capacité à agir et à développer des propositions d'intervention et de les réaliser.
- Une multitude d'entreprises, notamment dans le secteur agricole et les autres secteurs, ont besoin de main-d'œuvre pour pouvoir développer leur production, dans des contextes où il n'y a pas de parcs de logements suffisants et adéquats, devant s'engager pour l'éradication des colonies.

Pour toutes ces raisons, seule une intervention planifiée et coordonnée entre les différents niveaux de l'administration, en collaboration avec les organisations sociales, le tissu entrepreneurial et en lien avec la participation active des personnes qui vivent dans les campements permettra d'aller vers l'éradication de ce fléau social et la réalisation de l'ambitieux objectif 11 de l'Agenda des Nations Unies pour le développement durable « *rendre les villes et les établissements humains inclusifs, sûrs, résilients et durables d'ici 2030* ».

1.3. Méthode d'intervention de CEPAÏM

La Fondation Cepaim suit cette voie et intervient dans ces conditions depuis 2006 dans une perspective globale et coopérative et avec une méthodologie d'intervention qui comprend quatre phases :

1) **Analyse et diagnostic** :

Moment de connaissance mutuelle, création de liens de confiance, localisation des chefs de groupe,

[20] Fundación Cepaim (2019). *Rompiendo con la invisibilidad de las mujeres sin hogar. Perfil y situación social de las mujeres en asentamientos informales en España.* Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Gobierno de España. Disponible en: http://cepaim.org/th_gallery/rompiendo-con-la-invisibilidad-de-las-mujeres-sin-hogar/

détection des besoins et élaboration du rapport correspondant.

2) **Planification d'intervention** :

Conception d'un plan d'intervention qui est continuellement revu et réajusté afin qu'il s'adapte aux changements de l'agglomération, en impliquant toujours les résidents de l'agglomération dans ledit plan.

Cepaim compte actuellement 40 centres territoriaux, dans 10 communautés autonomes et une ville autonome : Ceuta. Ainsi que, au niveau international, au Sénégal et au Maroc.

Ses domaines d'intervention sont les suivants :

1. Accueil humanitaire. Accueil temporaire. Accueil des candidats internationaux.
2. Formation et emploi.
3. Logement et inclusion résidentielle.
4. Développement rural et défi démographique.
5. Intervention socio-éducative auprès des enfants, des jeunes et des familles.
6. Coexistence, interculturalité et développement local.
7. Égalité et non-discrimination.

Coopération au développement et codéveloppement.

3) **Intervention** :

a) À court terme : interventions qui répondent aux besoins fondamentaux des personnes vivant dans les établissements et à l'amélioration de la santé et de la sécurité dans les établissements eux-mêmes.

b) À moyen terme, interventions qui répondent à des intérêts personnels ou de petits groupes avec des actions individualisées et un plan de formation pour l'acquisition de compétences sociales.

c) À long terme, interventions qui visent à aller vers l'éradication de cette situation et de ce phénomène et la réalisation de l'objectif 11 des ODD.

4) **Contrôle et évaluation** :

La présence continue depuis près de 20 ans sur le terrain, dans les allées entre les serres, dans les bâtiments industriels à la périphérie des grandes villes, dans les différentes constructions à usage d'habitation partout où se trouvent des habitations, nous a permis, d'une part, de rencontrer en arrière-plan cette réalité, d'accompagner et d'être témoin de son évolution ; d'autre part, d'établir des relations de confiance avec les personnes, de servir de référence pour qu'elles puissent exprimer leurs besoins - ce qui facilite l'intervention - de relier et mettre en évidence les personnes à qui elle s'adresse.

Dans ce processus d'accompagnement des personnes et des familles qui cherchent - au-delà de la couverture des besoins les plus élémentaires - à sortir de leur situation d'exclusion résidentielle, à obtenir une alternative à leur séjour dans les camps ou dans l'habitat clandestin voire non formels, l'une de nos missions prioritaires est la **MÉDIATION**.

2. L'activité de la médiation dans ce contexte

La médiation intervient sur des situations mineures du quotidien du fait de la langue, de la méconnaissance des ressources et des procédures d'obtention de documents aussi essentiels qu'une carte de santé, pour ne citer que celui-là ; d'un rendez-vous médical, pour mener à bien un traitement médical.... Mais la médiation est aussi impliquée dans des situations autrement plus complexes, comme des expulsions ou des menaces de démolition d'un lotissement suite à un arrêté municipal, ce qui implique les propriétaires du terrain ou de l'immeuble, les forces de sécurité qui veillent à

l'expulsion, les personnes vivant dans le campement, les organismes et associations de soutien...

Il y a aussi des médiations au sein des migrants, comme la médiation familiale, celle de la cohabitation de groupes d'un même habitat et celle qui répond à la diversité des problèmes provoqués par la cohabitation, dans certaines communes, de près d'une centaine de nationalités différentes. Les équipes techniques sont composées de médiateurs interculturels, avocats, psychologues, assistantes sociales, formateurs en langue, éducateurs sociaux, etc. Sont alors sollicités pour améliorer la communication, la relation, l'échange et l'intégration interculturelle entre personnes ou groupes partageant un territoire.

La mise en réseau et la création de réseaux de soutien est une autre caractéristique du travail quotidien dans ce type de logements. Dans le processus d'accompagnement, les équipes techniques sont soutenues et complétées par les services psychologiques et juridiques des différents Centres territoriaux. Ainsi que par :

- Les professionnels du travail social et de l'orientation de la formation professionnelle des différents projets de la Fondation.

En dehors des ressources du Cepaim, cette mise en réseau implique :

- Les différents niveaux des administrations publiques du niveau local au niveau national (avec les services sociaux de proximité et les équipes de Traitement Familial pour coordonner les actions et parvenir à une intervention plus globale),
- Les équipes de la Garde civile (EDATI travaillant avec les immigrés) [équipe de soins aux immigrants de la gendarmerie],
- L'Ucrif [Unité contre les réseaux d'immigration et les falsifications], la police locale, les entités du tiers secteur présentes dans chacun des territoires,
- Les associations d'immigrés,
- Ainsi que la présence, dans les différents espaces, de réunion avec le reste de l'administration publique et privée et d'actions communautaires dans les villes voisines et les quartiers.

Il faut également promouvoir l'égalité des droits et de traitement entre les personnes des deux sexes, y compris la perspective de genre dans la conception et l'exécution de toutes les actions visant à la fois les participants aux projets d'installation et la société en général, en accordant une attention particulière aux facteurs de vulnérabilité qui aggravent la situation des femmes dans ces contextes.

L'objectif de Fondation CEPAIM, au-delà des ODD (objectif de développement durable), est de construire le vivre ensemble par :

- Des relations positives de voisinage et la création d'espaces de connaissance et de reconnaissance mutuelle,
- L'organisation de différentes manifestations et festivités, de développement de l'auto-organisation et de l'entraide, de formation et de sensibilisation.

Ces espaces permettent de vivre la différence comme une opportunité et la diversité comme un enrichissement. Ce sont des espaces de combat pour les droits de l'homme et pour l'égalité des droits et des chances. Ils constituent des espaces de paix, dans lesquels la vie grandit.

Retour à la table des matières

Retour d'expérience

La médiation interculturelle dans le plus grand bidonville d'Europe
L'intervention de l'association Barró à Cañada Real

- Par André MOISAN
andre.moisan.creea@gmail.com

Le Cañada Real est considéré comme le plus grand bidonville d'Europe. Situé au sud de Madrid, le long d'un chemin de transhumance par lequel les paysans conduisaient leurs bêtes vers leur lieu d'abattage à Madrid, il regroupait, selon une estimation de 2017, environ 7.000 habitants. La population regroupe essentiellement des familles marocaines et gitanes (de Roumanie).

Il s'étale sur plusieurs communes. Faute de "centre-ville" (ou ce qui pourrait en faire fonction), les lieux sociaux de regroupement sont les lieux de culte (églises, mosquée) et « La Fabrique », où se retrouvent quelques associations humanitaires (avec des activités d'alphabétisation, de soutien scolaire, de mise à disposition de jeux et d'un espace sportif) et, évidemment, l'association de médiation Barró.

Les habitants sont privés de services publics élémentaires (eau, électricité). Beaucoup d'habitants, par exemple, s'équipent de capteurs solaires. Les services sociaux et sanitaires sont éloignés, d'autant plus difficiles d'accès que la zone est privée de transports publics. Même chose pour les écoles, qui se situent à la périphérie.

L'association Barró de Madrid, membre de l'association européenne de médiation sociale CreE.A, y est présente depuis plusieurs années. Son travail a consisté à l'émergence de médiatrices (pour l'essentiel, il s'agit de femmes) gitanes et marocaines. Elles se sont dégagées parmi les personnes qui suivaient des formations mêlant alphabétisation et cours sur la médiation, par leur capacité à prendre en main les problèmes et les besoins de leur communauté, de la rassembler pour trouver les solutions et de s'en faire les porte-paroles auprès des institutions.

Pourquoi gitanes, d'un côté, et marocaines, de l'autre ? Parce que ça correspond à la réalité des habitants, regroupés par communauté d'appartenance.

Les ponts et les liens de solidarité se développent précisément par les actions conjointes des médiatrices et les actions de solidarité.

Le 30 mars 2023, elles ont accueilli les médiateurs européens présents au séminaire du projet Erasmus+ UPEC (Université Populaire Européenne par l'Analyse de Cas) à une des réunions hebdomadaires d'un groupe de femmes marocaines animée par la médiatrice, en présence de sa collègue gitane.

RECTIFICATIF DE L'ÉDITORIAL DU NUMÉRO PRÉCÉDENT

Pour illustrer les différentes conceptions de l'interculturalité suivant les pays européens, il était écrit qu'« *en Espagne, les auteurs [de l'article] envisagent l'émergence et la formation de "leaders communautaires" initiés "à la médiation », bien loin de la nature de l'intervention des médiateurs en France* ».

Cette proposition était comprise par les auteurs de l'éditorial comme une formation à la médiation des leaders « naturels » des communautés. Or, ces leaders n'ont rien de "naturels" puisqu'ils sont au contraire le produit de l'intervention de la médiation, qui détecte et forme des médiatrices qui vont pouvoir organiser leur communauté dans les relations avec les institutions et les autres habitants du bidonville.

Il reste qu'en France, il n'existe pas de regroupements communautaires comme en Espagne et, s'ils existent, ils sont combattus. Mais l'émergence de médiateurs du terrain comme porte-parole des habitants mérite d'être retenue.

Retour à la table des matières

Article

La « culture de la médiation » au cœur de l'accueil des migrants et réfugiés L'exemple d'une ville moyenne du Portugal

- Par Cristina PEREIRA
Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e da Educação, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Castelo Branco, Castelo Branco, Portugal
https://orcid.org/0000-0002-1295-3541
cristina.pereira@ipcb.pt

Cet article n'est pas une étude ethnographique ou sociologique rendant compte des pratiques de terrain d'acteurs de la médiation et de leurs effets tant sur les habitants d'un territoire que des institutions locales. Elle nécessiterait une étude longitudinale menée par des chercheurs distanciés et extérieurs à la mobilisation en cours, et disposant de ressources spécifiques pour l'entreprendre.

Il s'agit plus modestement de la description, par une universitaire appartenant à un établissement d'enseignement supérieur du territoire, de l'intervention coordonnée de différentes institutions d'une ville (et en premier lieu, ses représentants élus) en vue de l'accueil, de l'accompagnement et de l'insertion de réfugiés. Au cœur de cette mobilisation : la référence à la médiation sociale, revendiquée tant par le Conseil municipal que par les autres intervenants sociaux.

Cela ne fait pas pour autant de ces acteurs des médiateurs patentés… Le Conseil municipal n'est pas neutre : il a en charge le bien commun de ses administrés. Il en est de même des autres intervenants, qu'ils soient caritatifs, humanitaires, économiques et sociaux.

Et pourtant, cette description a pour intérêt de dépasser le cadre même de l'intervention de médiateurs sociaux (ici, dénommés médiateurs interculturels) dans une vision plus globale de la médiation. La médiation sociale n'est pas que le seul fait de l'activité des médiateurs. Son activité propre apparaît peu dans l'article. Mais l'essentiel, ici, est son inscription dans un tissu de relations avec les autres acteurs. Quand celle-ci est « pensée » au niveau politique de la vie de la Cité, elle prend figure de ce qui se dénomme : « Ville médiation ». C'est ce qui a été innové à Pierrefitte-sur-Seine, quand le Conseil municipal a voté l'appellation de « Première ville médiation en Europe », en 2005.

L'AFPAD, l'association de médiation sociale de Pierrefitte-sur- Seine, a ainsi formé plus de 200 personnes en un an à la médiation sociale : des services d'accueil de la mairie, et du Commissariat de Police jusqu'aux bailleurs et aux responsables scolaires.

La notion de « Ville médiation » dépasse ainsi la pratique cloisonnée de médiateurs rivées à un champ d'intervention (écoles, quartiers, accès aux droits, transports, conflits de voisinage ou autres…) sans vision de leurs interactions et de leurs effets au niveau de l'espace politique fondamental de la citoyenneté : la Cité.

La médiation prend alors une nouvelle dimension : celle de contribuer au bien commun, à sa place, avec sa déontologie, sa neutralité, etc., en cohérence avec l'ensemble des habitants et de leurs institutions.

Le responsable de rédaction de ce numéro de RDM.

1. Introduction

L'accueil des réfugiés est à l'ordre du jour en Europe. Mais au-delà de l'accueil se pose la question de leur inscription dans la vie économique et sociale du pays d'accueil.

L'intégration des réfugiés dans les pays européens a donné lieu à des interprétations multiples et pas toujours pacifiques. Au Portugal, si l'attitude du gouvernement et de nombreuses organisations et de citoyens a été marquée par une attitude d'ouverture et de disponibilité, la réalité montre que l'intégration des réfugiés n'est pas un processus linéaire ni exempt de difficultés (Costa & Teles, 2017).

Dans la même ligne d'analyse, Ramos (2021) mentionne que le processus d'intégration est associé à des attitudes et des comportements ambivalents dans les sociétés d'accueil, notamment au Portugal. Si, d'une part, il est possible d'identifier dans de nombreux secteurs de la population une perspective inclusive, la défense de la justice et des valeurs égalitaires, il est de plus en plus évident que les valeurs de solidarité et de respect des droits de l'homme coexistent avec la xénophobie. Farah (2017) considère que nous assistons à une situation croissante de xénophobie, de racisme, de discrimination à l'égard des migrants et des réfugiés, soulignant l'importance de développer des actions d'éducation et de sensibilisation visant à l'humanisation.

Selon les données recueillies dans le cadre de *l'European Social Survey*, cité par Ramos (2021), environ un tiers des personnes interrogées dans les 27 pays de l'Union européenne considèrent que l'immigration n'apporte pas d'avantages pour l'économie ou la culture, même si 56 % des personnes sont ouvertes à l'immigration.

Dans ce scénario, la figure du médiateur émerge comme un acteur central dans l'opérationnalisation de réponses appropriées à la confrontation entre différentes cultures parce qu'il peut jouer un rôle important dans l'établissement de réseaux de communication générateurs de cohésion sociale. La pratique de la médiation est fondamentale pour la transformation positive des relations et des conflits, pour la reconnaissance et l'appréciation de la diversité, et pour encourager une participation civique active et constructive aux questions individuelles et collectives essentielles à l'émancipation et au bien-être social (Guiomar, 2021).

L'objet de cet article, à partir de l'exemple de la municipalité de Castelo Branco, est de décrire et analyser comment un territoire développe une politique d'ensemble (accompagnement, formation, propositions d'emploi, …) pour assurer aux réfugiés accueillis les conditions de réussite, en harmonie avec la population et les acteurs du territoire.

Après avoir décrit ce territoire, qui présente toutes les caractéristiques de déclin (baisse démographique, vieillissement, déclin économique) communes à beaucoup de territoires ruraux ou semi-ruraux européens, l'hypothèse de l'article est de relier la réussite de cette politique à une « culture médiation ». Elle est développée en particulier par la mairie en collaboration avec l'Institut Polytechnique de Castelo Branco qui, depuis plusieurs années, a formé plusieurs des acteurs du territoire, en particulier dans les domaines du service social, de l'animation socioculturelle et de l'éducation. Ces domaines jouent un rôle fondamental dans la dynamisation du territoire et par leur implication dans les processus de médiation.

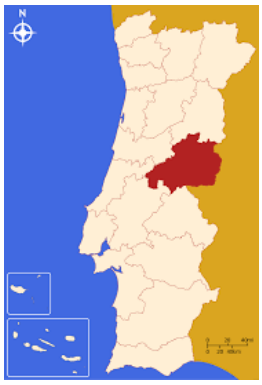
2. Castelo Branco comme exemple typique de territoires européens en déclin

D'après Silva & Carvalho (2015*), « Le territoire est un concept sensible de la médiation interculturelle non seulement en tant qu'espace géographique, mais aussi en tant que communauté imaginée et sens subjectif. La médiation en général et la médiation interculturelle en particulier sont appelées à contribuer à la promotion des liens et de la cohésion sociale, à l'amélioration de la qualité de vie et au vivre-ensemble citoyen qui favorise une gestion positive et préventive de la diversité ».*

Au Portugal, à partir des années 1980, la problématique des zones rurales « profondes » a trouvé une visibilité à travers la notion de territoire en voie de désertification. Cette notion correspond à des zones non seulement à faible densité de population, mais aussi à faible densité relationnelle, c'est-à-dire avec un niveau réduit d'interactions soit entre les personnes, soit entre les institutions.

Selon Toste (2021) se référant à Carvalho (2018), malgré les difficultés qui existent dans ce type de régions, les territoires pourront captiver les visiteurs et, en même temps, contribuer à construire des territoires de qualité de vie, par des investissements financiers et intellectuels et en valorisant le potentiel patrimonial, dans ses dimensions naturelles, culturelles et historiques

Cependant, attirer des visiteurs ne suffit pas. Il est vital pour la survie et le développement de ces territoires de créer les conditions qui permettent l'intégration de nouveaux habitants pour y construire leurs projets de vie.



Source: https://pt.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Castelo_Branco

Selon les idées exprimées ci-dessus, l'accueil de migrants et/ou de réfugiés, mais surtout des familles, est l'une des voies dans le contexte actuel qui peut contribuer à un rééquilibrage démographique favorable au développement humain et social.

2.1. Caractéristiques de Castelo Branco

Castelo Branco est situé dans la région centrale et dans la sous-région de Beira Interior Sul, à environ 50 km de la frontière avec l'Espagne.

La municipalité est composée de 19 paroisses, l'une des plus étendues du Portugal (1.440 km^2) et la plus grande des 100 municipalités de la région centrale.

Source: https://populacaodistritodecastelobranco.jimdofree.com/castelo-branco-1/as-freguesias/

En 2016, une étude de *Bloom Consult* classe Castelo Branco comme la meilleure ville du district pour vivre, visiter et faire des affaires, et comme la quatrième de toute la région intérieure du Portugal.

Dans le périmètre urbain résident 34.471 habitants (INE, 2012) mais la commune de Castelo Branco a connu au fil des ans une très forte diminution de sa population résidente, principalement due à l'émigration et au vieillissement.

Le départ de personnes est partiellement compensé par l'admission d'étudiants à *l'Instituto Politécnico de Castelo Branco* (IPCB), avec un retour à l'économie locale résultant de la qualification de ces jeunes. Compte tenu des 4.395 étudiants inscrits dans les différentes Écoles Supérieures de l'IPCB, il est très important d'augmenter les possibilités d'insertion professionnelle de ces jeunes dans la commune de Castelo Branco.

Malgré cela, il y a une forte prévalence de la population âgée par rapport aux jeunes, suivant la tendance observée au niveau national. La population de la commune de Castelo Branco a vieilli au cours des dernières décennies. Selon l'INE, environ 6.937 personnes, soit 18% de la population, sont âgées de 65 ans ou plus. En revanche, seulement 15% de la population a entre 0 et 14 ans. Corroborant ce fait, le taux de vieillissement se situe à 168%, ce qui, bien qu'étant l'une des valeurs les plus basses de *Beira Interior*, est élevé par rapport à la moyenne nationale (102%). D'autre part, phénomène non moins inquiétant, le taux de mortalité dépasse le taux de natalité. Alors que le premier s'établit à 10,3 décès pour 1.000 habitants en un an, le second n'atteint que 8,8 naissances, ce qui se traduit par un solde démographique négatif.

Selon des données démographiques de la municipalité de Castelo Branco, le Conseil Municipal a assumé une politique d'attractivité vis-à-vis des

étrangers, de préférence par l'accueil des familles. Pour la réussite de cette initiative, il a fallu garantir un accueil favorable en termes de qualité de vie et la création de réponses sociales en matière de logement, de santé, d'éducation et d'emploi dans la commune, pour permettre aux nouveaux arrivants de réaliser leurs projets de vie dans ce territoire.

Les données sur l'évolution du nombre de résidents étrangers dans la municipalité de Castelo Branco, entre 2010 et 2021 fournissent une réponse permettant de qualifier cette politique de réussite : selon le SEF (Service des Étrangers et des Frontières) et le Plan Municipal pour l'Intégration des Migrants de Castelo Branco (2020-2022), la population étrangère était, en **2010** de **1.251** ; en **2019,** 1.617. Cette valeur représente environ 3 % de la population totale résidant sur le territoire et un taux de variation de 31 % par rapport à l'année précédente ; en **2021,** de **1.759**[21].

2.2. Une stratégie politique depuis plusieurs années

Un territoire a pour objectif principal de servir de logement aux citoyens et de s'organiser pour répondre à cet objectif. Il doit aussi remplir sa fonction sociale, garantir les droits sociaux de ceux qui l'habitent et répondre aux besoins humains et sans doute de bonheur (Aieta, 2016).

La continuité politique au sein de la Mairie de Castelo Branco, depuis 1997, a permis d'introduire une politique d'intervention cohérente soutenue par une perspective intégrée et systémique. La vision stratégique dans les politiques de gestion a permis de promouvoir un bien-être et une qualité de vie progressifs pour les citoyens résidents, articulant l'éducation tout au long de la vie (de la maternelle à l'université pour les personnes âgées), l'économie, l'architecture, les espaces verts, l'accès au sport et à la culture.

Construire une attitude d'acceptation et de tolérance de la part des citoyens est fortement conditionnée par les politiques et mesures de soutien à la cohésion sociale engagées par la mairie, qui se traduisent par une perception de la qualité de vie et du bien-être de la part des habitants. Concernant l'intégration des réfugiés et des migrants sur le territoire, le maire actuel mentionne dans une interview :

"*Le Portugal a toujours été un pays d'émigrants, tant pour les pays de langue Portugaise, que pour les pays européens, dans l'après 2e guerre mondiale. Selon notre histoire, nous ne pouvons être qu'un pays qui aime et sait accueillir les migrants et réfugiés.*

Ainsi, nous cherchons à répondre aux nouveaux défis de la migration avec sensibilité, mais en reconnaissant le potentiel que ceux-ci apportent à la ville et au comté, en veillant à ce que la souffrance, l'inégalité et l'injustice de ceux qui vivent ces processus migratoires soient réduites par le rôle actif de toutes les institutions publiques et privées de la commune. Assurant une réponse aux problèmes concrets de chacun, la commune de Castelo Branco a accordé une attention particulière à la protection et à la facilitation de la pleine participation des réfugiés et des migrants dans la collectivité."

3. Le développement de la « culture médiation »

La municipalité de Castelo Branco a élaboré des stratégies pour promouvoir l'intégration des réfugiés et des migrants grâce à la mise en réseau avec diverses entités.

Castelo Branco, depuis 2004, offre un CLAIM - Centre Local d'Appui à l'Intégration des Migrants. Plusieurs actions ont été promues afin de développer des stratégies pour favoriser l'intégration des migrants dans la commune. Celles-ci sont caractérisées dans le plan municipal pour l'intégration des migrants de Castelo Branco, en veillant à ce que la politique de soutien à la migration soit intégrée dans le projet de développement plus large de la municipalité.

3.1. Le plan municipal d'intégration des migrants de Castelo Branco

Le recours à la médiation sociale par la municipalité avec les groupes sociaux les plus vulnérables, est fondamentale pour le soutien et la résolution des problèmes de ces communautés migrantes, et des éventuels conflits entre elles et/ou avec la communauté autochtone. C'est ainsi que la Municipalité de Castelo Branco a défini un projet, supervisé par le Haut-Commissariat aux Migrations,

[21] https://sefstat.sef.pt/forms/distritos.aspx), https://www.cm-castelobranco.pt/media/9096/pmim_2g_cb_vf.pdf

ACM, financé par Fonds pour l'Asile, la Migration et l'Intégration, FAMI, et mis en œuvre par *Amato Lusitano - Associação de Desenvolvimento* de Castelo Branco.

Les objectifs principaux de ce plan sont de :

- Répondre aux besoins identifiés grâce au travail de proximité avec la communauté immigrée, développé en permanence par les entités partenaires du projet ;
- Répondre aux besoins identifiés dans le Diagnostic Social de la Municipalité de Castelo Branco et dans le Plan Stratégique pour la Migration (2015-2020) ;
- Assurer une réponse à l'intégration légale de la migration dans la municipalité de Castelo Branco, en mobilisant la participation de divers partenaires locaux et régionaux et de la population en général.

La mise en réseau développée dans la commune en matière d'accompagnement social a également permis d'apporter un soutien quotidien aux réfugiés d'Ukraine. Début mai 2022, on comptait environ 185 réfugiés pris en charge par les différentes institutions de la commune: 149 majeurs et 36 mineurs.

3.2. Projet InterCOOLturas – Médiateurs municipaux

Le Projet InterCOOLturas, visant à former des médiateurs municipaux et interculturels a été cofinancé par l'État portugais, à travers le programme Portugal 2020, et par le Fonds social européen. Il était en vigueur de septembre 2019 à décembre 2021 avec la Municipalité de Castelo Branco comme promoteur et *Amato Lusitano - Associação de Desenvolvimento* de Castelo Branco comme partenaire. L'équipe technique du projet était composée d'un coordinateur, un travailleur social diplômé de l'IPCB et de trois animateurs interculturels qui collaborent avec *l'Associação Amato Lusitano* (un travailleur social diplômé de l'IPCB, une personne d'origine gitane et un autre représentant de la communauté migrante).

Les principaux objectifs étaient :

- La création d'une équipe de médiateurs interculturels en vue de renforcer l'intégration des populations les plus vulnérables ;
- L'approfondissement du dialogue interculturel entre les différentes communautés et la société d'accueil ;
- La contribution à la cohésion sociale, à l'amélioration de la qualité de vie et de la cohabitation interculturelle, par une gestion positive, participative et préventive de la diversité par une intervention médiatrice.

4. L'Institut Polytechnique de Castelo Branco

L'Institut Polytechnique de Castelo Branco (IPCB) est un établissement public d'enseignement supérieur qui a débuté son activité en 1980 et qui constitue une référence reconnue au niveau national et international dans la qualification des citoyens, dans la production et la diffusion des connaissances, ainsi que dans la formation culturelle, artistique, le développement technologique et scientifique de ses étudiants[22].

Il dispose d'une large et stratégique offre de formation, visant à répondre aux besoins locaux, dans ses six écoles supérieures (Agriculture, Arts appliqués, Éducation, Santé, Gestion et Technologie).

C'est une Institution qui, tout au long de son histoire, a développé des synergies internes et externes, locales et régionales, nationales et internationales. Engagé à coopérer avec le pouvoir politique local, les institutions sociales et culturelles, les organisations professionnelles et les établissements d'enseignement, l'institut a promu l'intervention scientifique, technique, éducative, sociale et artistique, dans la communauté régionale et nationale à travers ses diplômes.

Nous soulignons le fait que les recherches menées par les enseignants et étudiants de l'IPCB valorisent la recherche appliquée pour répondre aux enjeux et problématiques de développement régional et local.

Actuellement, l'institut intègre 4.564 étudiants, dont 1.714 nouveaux étudiants ; 1238 en diplômes de premier cycle, 173 pour les cours techniques professionnels supérieurs et 303 en masters. Ce

[22] https://www.ipcb.pt/ipcb/mensagem

nombre comprend 194 étudiants internationaux, en diplômes de premier cycle et environ 30 qui fréquentent des maîtrises.

4.1 L'inscription de l'institut dans la vie locale

La forte articulation de l'IPCB avec le tissu entrepreneurial et institutionnel, associée à la qualité de l'enseignement, de la recherche et de la prestation de services à la communauté, constitue une valeur ajoutée de l'institution qui facilite l'insertion des diplômés sur le marché du travail.

Visant une perspective formative et d'intervention dans la communauté, il lui fournit des services à la communauté dans différents domaines, par les organismes qu'il propose:

- Le Centre Interdisciplinaire des langues, des cultures et de l'éducation ;
- Le Club "Science, tradition et culture de l'UNESCO" ;
- La Clinique Pédagogique de l'École Supérieure de Santé ;
- Le Centre d'Apprentissage et de Développement de l' Enfant.

La mairie a toujours été un allié important de l'IPCB, soutenant les diverses initiatives à caractère scientifique, socioculturel et pédagogique, et sollicitant des projets de recherche-action dans le domaine de l'intervention communautaire. Il constitue l'un des employeurs de ses diplômés, notamment au niveau des licences et des masters dans les domaines du soutien social et éducatif.

4.2 La formation d'acteurs présents dans le tissu associatif

La vision stratégique et l'intervention articulée entre le conseil municipal et l'IPCB, au cours des deux dernières décennies, ont permis la conception et la mise en œuvre de stratégies d'intervention pour faire face aux contraintes posées par un territoire au bord de la désertification, confronté à des problèmes aux implications économiques et sociales importantes.

Dans cet article, nous mettons en évidence les politiques liées à l'intégration des migrants et des réfugiés, ainsi que le rôle du médiateur dans ce processus, car nous considérons qu'il s'agit d'une des dimensions qui peuvent jouer un rôle positif et significatif dans le développement régional.

Le médiateur social assume un rôle complexe mais central dans les processus de l'intégration des réfugiés et, selon Giménez (2010), doit avoir une dynamique d'identification du rôle des préjugés et des stéréotypes dans les relations interpersonnelles, les conflits interethniques et les interrelations entre la personne, sa situation et son origine culturelle. Les médiateurs impliqués ont réussi à opérationnaliser les processus de communication, d'éducation et de régulation sociale entre les parties, générant la possibilité de négociation et de médiation créative d'un espace commun, ainsi que la promotion de l'autonomisation individuelle et communautaire.

Bon nombre des professionnels qui jouent le rôle de médiateurs sociaux sont des diplômés d'IPCB qui, simultanément, jouent un rôle de formation pour les stagiaires encore en formation. Ce fait a constitué une expérience mutuellement enrichissante qui a permis de répondre à une intervention plus cohérente et articulée entre différents domaines (santé, éducation, sécurité sociale).

L'IPCB n'a pas de cours de médiation sociale, mais dans le cours de travail social, il existe plusieurs unités de programme dans lesquelles les connaissances et les compétences dans ce domaine sont développées. Par contre, dans les stages curriculaires, certains étudiants jouent ce rôle dans différentes institutions de la communauté, sous la supervision de professionnels. Le cours de travail social est l'un de ceux qui comptent le plus grand nombre d'étudiants à l'IPCB, avec une moyenne de 60 nouveaux étudiants entrant chaque année.

La formation supérieure des techniciens est déterminante dans les bons résultats des politiques sociales des institutions et, en particulier, de la municipalité de Castelo Branco. Du point de vue du maire "*La qualification formative des ressources humaines qui traitent de ces thèmes, qui nécessitent une extrême sensibilité, est le facteur le plus pertinent pour la réussite de toute stratégie*"

5. Les conditions de la réussite de l'accueil de migrants

Ainsi, cette ville moyenne du Portugal présente, à elle seule, des conditions nécessaires pour une réussite

de l'accueil et de l'insertion des migrants. On peut les définir ainsi :

1. Cette politique ne correspond pas seulement à des buts humanitaires, aussi louables soient-ils. Certes, la dimension humaniste est présente Mais ce projet d'accueil de l'Autre doit répondre à un besoin économique, social, culturel des habitants et des acteurs du territoire. C'est la condition pour que ces derniers "jouent le jeu" de l'accueil.
2. Cet accueil et cette insertion doivent être le fait d'une véritable politique dans la durée, élaborant stratégies et plans d'action pour mobiliser l'ensemble des acteurs.
3. Cette politique intègre la question des migrants dans une vision globale concernant tous les habitants, évitant une polarisation spécifique sur le sort des nouveaux venus de l'étranger, source de stigmatisation.
4. Elle est le fait d'un maillage d'organisations qui, dans les domaines de l'éducation, de la santé, de l'insertion, de l'activité culturelle, etc… concourent à l'intégration des migrants, de leur famille et de leurs enfants.
5. Plus que la médiation, en tant qu'acteurs particuliers au sein de ce maillage, c'est davantage une « *culture de médiation* » qu'il faut évoquer. Cette culture, qui se diffuse à partir de l'IPCB au sein de tout ce réseau, permet la bonne cohérence et la convergence de l'intervention de tous, animés par une même vision : celle de l'écoute, du dialogue, de l'intercompréhension, du développement des capacités des acteurs à se saisir des questions qui les concernent pour les résoudre et à intervenir dans la vie collective.

L'atout de cette commune réside probablement dans la proximité de l'acteur politique (la Mairie) et l'acteur éducatif et culturel : l'IPCB.

BIBLIOGRAPHIE

Aieta, V. (2016). Cidades inteligentes e o pacto dos prefeitos: uma proposta de inclusão dos cidadãos rumo à ideia de "cidade humana. *Revista de Direito Da Cidade*, 8(4), 1622–1643.
Disponible en https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/rdc/article/view/25427.
Costa, B., & Teles, G. (2017). A política de acolhimento de refugiados: Considerações sobre o caso português. *Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 25(51), 29–46. https://doi.org/10.1590/1980-85852503880005103
Giménez, R. (2010) Interculturalidade e Mediação. Lisboa: Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I. P.
Guiomar, P. (2021). Mediação, Educação e Cidadania: uma tríade indissociável. *Revista de Estudos Curriculares*, 12 (1), 149-163.
Ramos, A. (2021, 21 de fevereiro). *Os imigrantes são bem-vindos na Europa? A opinião de nativos e imigrantes*. Público, (XLVII), 16-17.
Silva, A. & Carvalho, M. (2015). Territórios, Interculturalidade e Mediação: entre redes e nós . *Revista de Estudos e Investigación en Psicologia y Educación*, .Extr.(8), A8-52.
Toste, A.(2021). Smart Cities - Territórios de baixa densidade. *Trabalho de Projeto de Mestrado em Turismo e Desenvolvimento de Negócios*. Porto: ISCET.

Retour à la table des matières

Article

La médiation interculturelle comme outil de gestion des diversités en contexte professionnel

- Par Altay MANÇO et Leïla SCHEURETTE

Cette contribution a premièrement pour objectif de documenter la médiation interculturelle en tant qu'outil de gestion des diversités en contexte d'emploi et de formation. En deuxième lieu, il s'agit d'illustrer l'approche au travers de cas dont les méthodes et les résultats sont étayés. Enfin, le texte se termine avec des recommandations finales.

Gestion des diversités en contexte d'emploi et médiation interculturelle[23]

Le marché du travail est perméable aux réalités qui traversent la société dans son ensemble. Ces dernières décennies, il a été le théâtre de nombreuses transformations dont la confrontation à une plus grande diversité ethnique, de genre, de générations et d'orientations au sein des écosystèmes des entreprises. *La gestion des diversités en entreprise correspond à toute action visant à arbitrer les altérités de tout ordre entre travailleurs de façon à favoriser un environnement professionnel inclusif et valorisant pour tout un chacun.* Elle est considérée comme un levier de performance pour l'entreprise favorisant l'adhésion de son personnel à ses visions et contribuant au développement d'une image publique positive. Elle prend appui sur plusieurs approches comme la lutte contre les discriminations et les exclusions subies en raison de stéréotypes ou préjugés, la lutte contre les inégalités imposées par des normes socioculturelles dominantes, l'éducation aux diversités afin de favoriser le déploiement de compétences transversales et de faire face aux défis du « travailler-ensemble », la valorisation des diversités pour des bénéfices et un bien-être partagés, et enfin, la médiation (Manço et coll., 2017).

Si la médiation est utilisée dans les domaines de l'éducation, de la justice ou encore des conflits familiaux, elle reste assez peu mobilisée dans la sphère du travail. « *Elle semble pourtant être une approche précieuse pour gérer les diversités au sein d'une entreprise ou en formation professionnelle, en cas de conflits, mais surtout afin de les prévenir* ». (Scheurette et Manço, 2021). L'objectif du médiateur est de restaurer une relation de confiance entre les parties, afin d'augmenter leur capacité et leur autonomie pour gérer leurs relations et différends. Sa marge de manœuvre est limitée en ce sens que les seuls pouvoirs dont il est doté sont son impartialité qui fait sa légitimité et son mandat qui consiste à impliquer les parties dans la construction des solutions. Contrairement à un juge, le médiateur n'a pas pour vocation de trancher, il doit encourager les parties à trouver elles-mêmes un terrain consensuel. D'autant plus que la médiation en entreprise, quel qu'en soit le statut juridique, se construit dans un contexte spécifique, codifié et hiérarchisé qui impacte *de facto* les pratiques du médiateur, lesquelles devront se construire sur la base de rapports de pouvoir entre individus et groupes, tout en tenant compte de l'objectif de l'entreprise qui reste de générer une valeur ajoutée. Il est nécessaire que le médiateur dresse, en prémisse de son travail au sein de l'établissement, une cartographie des relations (in)formelles et qu'il identifie des acteurs de changement qui peuvent influer sur l'issue du processus. La médiation en entreprise est par nature différente des négociations entre partenaires sociaux qui régissent les relations collectives de travail. Sachant que les tensions

[23] Avec les contributions d'Andrea Gerstnerova.

à résoudre peuvent inclure des problèmes de type relationnel, il est nécessaire que les participants au dispositif puissent parler en leur nom propre. Un autre paramètre à prendre en considération est le caractère unique de chaque situation et sa nature changeante : ainsi, le cadre et la méthode de la médiation (interventions directes, indirectes, en sous-groupe ou non…) aura vocation à varier en fonction des spécificités et de l'évolution de la situation, selon le nombre d'acteurs et leur position qui peuvent eux aussi se muer dans le temps.

Dans ce cadre général, *l'approche interculturelle de la médiation en entreprise et en formation représente un outil de gestion des diversités qui contribue à construire les conditions nécessaires à une communication respectueuse, adaptée et efficiente entre travailleurs, où chacun est écouté et reconnu avec ses différences par rapport à des normes majoritaires*. Pour ce faire, il est nécessaire de déconstruire les représentations des uns et des autres, et d'amener les individus à un niveau élevé d'intercompréhension et de confiance mutuelle. Ce processus nécessite l'acquisition de « réflexes », tels que le fait de se décentrer et d'analyser comment ses propres valeurs et identité se construisent, mais aussi celui de l'empathie nécessaire à intégrer la position d'autrui par définition soumis à des contraintes différentes. La finalité de la médiation interculturelle est de maîtriser les répercussions négatives de l'ethnocentrisme et de l'égocentrisme, ainsi que des stéréotypes et des préjugés qui conduisent à considérer comme naturels des causalités de culture et de contexte qui, en réalité, sont des variables changeantes.

Cas de tensions interculturels en entreprise et en formation[24]

Conflits au sein de l'équipe et incident raciste

Contexte.

Autaquet emploie 40 personnes. Elle ressort du secteur du tri et recyclage. La société a pour but de permettre l'accès à des biens (objets de seconde main) et des services (enlèvement…). Sa structure comprend une directrice, ainsi que plusieurs responsables d'équipe. Ceux-ci sont issus du personnel initial de l'entreprise et ont été promus lorsque la société s'est développée. Un responsable alimente des blagues racistes, un travailleur d'origine subsaharienne se sent blessé par ces propos. La tension entre ce dernier et le reste de l'équipe est palpable. Un jour, poussé à bout, il perd son sang-froid, il dégrade du matériel. La direction décide de le licencier pour faute grave. Le responsable d'équipe est licencié également. Un nouveau responsable est engagé. Un autre travailleur d'origine africaine (M) a été fortement marqué par ces événements. La dynamique de groupe est tendue et il n'existe plus de relation de confiance entre travailleurs. Sous couvert de l'humour, des blagues racistes sont à nouveau formulées dans l'équipe et M craint de perdre son sang-froid et d'être licencié à son tour. Le nouveau responsable mis au courant des problèmes précédents souhaite rétablir la confiance et mettre des limites pour que les blagues racistes cessent. Lorsqu'il contacte le service de médiation interculturelle, aucune plainte n'a été déposée pour harcèlement. En vertu de la loi belge relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral au travail, l'entreprise engage sa responsabilité si un membre du personnel affiche un comportement harcelant et raciste vis-à-vis d'un autre travailleur. Le fait d'adopter des comportements indésirables liés entre autres à la prétendue race d'une personne et qui ont pour effet de porter atteinte à sa dignité et de créer autour d'elle un environnement intimidant peut être considéré comme du harcèlement raciste susceptible de recours devant les tribunaux. Il incombe à l'entreprise de gérer ce type d'incident le plus rapidement possible, en veillant à interdire aux travailleurs de tenir des propos racistes ou harcelants et à préserver l'environnement de travail des questions indiscrètes, allusions ou encore des décisions

[24] Les cas présentés furent rapportés entre 2015 et 2019 par et analysés avec Annie Cornet, Sophie Garaicoechea, Émilie Jusniaux, Lamia Gorbal et Chantal Demunter. Ils se déroulent en Belgique francophone.

arbitraires de mise à l'écart d'un travailleur.

Accompagner les acteurs.

Avec les responsables de l'entreprise sont envisagées les pistes suivantes : établir un échange avec la direction et aborder le niveau de connaissance de la loi en matière de harcèlement et de racisme ; observer si la direction donne un signal aux membres du personnel lorsqu'il y a utilisation d'humour déplacé ; s'assurer qu'une personne de confiance soit formée sur la législation sur le bien-être au travail et reconnue par les membres du personnel. La rencontre de la direction permet d'établir que les responsables des ressources humaines ont suivi une formation sur la législation antidiscrimination ; les travailleurs ont été informés du rôle de la personne de confiance ; une procédure claire pour signaler les cas de harcèlement a été élaborée et diffusée afin de mettre les balises en termes d'abus et rappeler les responsabilités ; des questions sur le harcèlement et la discrimination ont été intégrées à l'enquête d'entreprise annuelle obligatoire ; des mesures disciplinaires sont inscrites dans le règlement de travail en cas de harcèlement et de discrimination. Au niveau de l'équipe, les travailleurs ont suivi, avant les faits évoqués, une sensibilisation à la lutte contre la discrimination et une formation en communication interculturelle (préjugés et stéréotypes, identités, décentration sur l'autre, etc.). Toutefois, est-on certain que ces informations ont été intégrées par l'équipe ? Il s'agit de les répéter sous diverses formes, afin de s'assurer que les travailleurs se les approprient. Il est conseillé à la direction d'analyser les faits précédents, d'en tirer les leçons, d'envisager leurs propres responsabilités et celles des différents travailleurs impliqués. Cette analyse doit être partagée lors d'une réunion avec l'ensemble des travailleurs. Les rencontres peuvent se faire en petits groupes afin de favoriser l'échange. Les personnes qui souffrent de ce harcèlement peuvent expliquer en quoi elles sont touchées. Si une délégation syndicale existe au sein de l'entreprise, il faut l'impliquer dans le processus. Les syndicats disposent de délégués spécialisés dans le domaine des diversités. Un module de formation sur l'humour peut également être prévu, notamment avec la participation d'une troupe de théâtre-action et un moment de *débriefing* permettant à tout un chacun d'exprimer comment il a vécu les faits et comment il pense éviter qu'ils ne se reproduisent à nouveau. Ce moment doit être animé par un acteur externe à l'entreprise et en l'absence de la direction, afin d'aider à libérer la parole. La direction sera tenue au courant des résultats de façon anonyme.

Évaluer l'impact.

L'impact des activités précitées sur la direction et les travailleurs doit être envisagé, afin d'identifier les interventions qui restent nécessaires. Cette évaluation peut se faire à la fin des activités mentionnées oralement et au moyen d'une fiche. Elle doit aussi s'imaginer comme une enquête qualitative portant sur un échantillon représentatif des travailleurs. Elle portera notamment sur ce qui a été retenu des actions d'information et de sensibilisation, sur ce que l'on pense de ce type d'intervention, sur les changements de comportements obtenus, sur les besoins des travailleurs, mais aussi sur la notion de respect entre membres de l'entreprise. Les résultats de l'évaluation doivent être proposés de manière synthétique à l'ensemble de l'entreprise et servir à piloter l'action de la direction. L'équipe de médiation peut aider pour la réalisation de ce type de bilans. De telles situations ne sont pas rares. Il importe d'envisager des pistes de prévention généralisables.

De la médiation interculturelle au plan de diversité

Contexte.

ZA est une structure de soins médicaux de 600 travailleurs. Le gestionnaire des ressources humaines s'interroge sur ses pratiques en matière de gestion de la diversité, il doit réfléchir à une approche stratégique en lien avec les valeurs de l'hôpital qui prônent la tolérance. Il est d'autant plus prudent qu'il a été accusé de racisme suite au licenciement pour faute grave d'une personne d'origine camerounaise. Il récuse l'allégation de discrimination. Aucune plainte n'a été déposée. Néanmoins, il préfère prendre

ses précautions et démontrer qu'il a une politique qui est basée sur l'ouverture. Il est informé des dimensions systémiques de la discrimination. Il souhaite mettre en avant la diversité de son personnel. De plus, il constate que des tensions se vivent parfois au sein de son personnel, y compris entre différentes personnes d'origine africaine. Il craint que cela ait des répercussions négatives sur l'organisation et la qualité du travail. Il ne sait pas si ces tensions sont causées par des chocs culturels ou par des concurrences interpersonnelles. Il souhaite être outillé, mais ne veut pas mettre en place des formations pour le personnel. Le temps de formation est limité : il préfère le consacrer à des formations techniques. Le centre de médiation interculturelle est consulté. L'analyse du marché de l'emploi dans le secteur de la santé montre une pénurie de main-d'œuvre pour les tâches les plus exigeantes comme les services de soin. Elle montre aussi la disponibilité de travailleurs étrangers (avec des difficultés en français) ou d'une main-d'œuvre belge issue de l'immigration (dont beaucoup de personnes d'origine subsaharienne). Dans la structure, seulement 10 % du personnel est de nationalité étrangère. Toutefois, ce critère ne reflète pas la réalité de la diversité du personnel. En effet, dans les métiers des soins aux personnes, les équipes sont constituées de plus de 50 % de personnes d'origine étrangère. Le gestionnaire souhaite fonder les bases de son travail et éviter à l'avenir des accusations non justifiées. S'il désire maintenir et valoriser la diversité de son personnel, il fait aussi face aux demandes de son conseil d'administration qui souhaite que l'on *« maintienne un équilibre dans les recrutements entre personnes d'origine belge et personnes d'origine étrangère »*. Autant cette invitation à l'instauration de « quotas occultes » le questionne, autant il redoute l'ethnostratification de son personnel.

Aider les entreprises.

Il s'agit d'aider ZA à s'interroger sur le caractère non discriminatoire de ses pratiques et de l'ensemble de son fonctionnement. En d'autres termes, il faut y effectuer un « diagnostic de diversité » qui analyse les diverses fonctions de l'entreprise comme le recrutement, la promotion, la formation, les relations au sein de la société, la communication interne et externe, l'ambiance générale, la culture et la vision organisationnelles, etc. Les indicateurs suivants devraient être sondés : proportion d'un groupe donné au sein des recrutements, des diverses équipes, des personnes promues, de la hiérarchie, etc. Ainsi, d'éventuelles discriminations institutionnelles induites par la gestion des ressources humaines peuvent être identifiées, afin d'être compensées. De même, le degré d'adhésion du personnel à une politique de gestion de la diversité est utile à questionner, comme le *screening* des procédures de communication. Une jurisprudence est également disponible pour permettre au conseil d'administration d'opter pour des postures plus avisées. Des spécialistes de la gestion des diversités peuvent aider la direction à mettre en œuvre de tels processus portant sur plusieurs dimensions comme l'origine, le genre, les handicaps, etc. (Cornet et Warland, 2014).

Prier lors d'une formation : entre sanction et accommodement

Contexte.

Dans un atelier de formation professionnelle, deux apprenants ont l'habitude de se retirer dans une salle annexe pour prier quelques instants ou encore, certains jours, de se rendre à la mosquée, alors pour plusieurs heures… Ces personnes utilisent également les toilettes de la structure pour faire leurs ablutions. La situation est installée depuis un certain temps, bien avant l'arrivée d'une formatrice à qui elle pose question. Ce qui la dérange, c'est la non-implication de ces personnes dans l'apprentissage qui peut démotiver d'autres participants. Par ailleurs, lorsqu'elles rejoignent le groupe, ces deux personnes prônent davantage un rôle d'« observateurs » que d'« apprenant ». Le groupe est composé de 15 personnes adultes de différentes nationalités. Deux formatrices finissent par intervenir et tentent un dialogue avec eux. Une des formatrices a également des origines musulmanes et semble rencontrer des difficultés. Elle souhaite pratiquer son métier en toute neutralité et a peur d'être

cataloguée comme faisant preuve de favoritisme religieux.

Analyse.

Une rencontre avec la formatrice permet d'éclairer le problème. L'affirmation de sa religion est une revendication identitaire. Pour le musulman pratiquant régulier, la prière est une obligation et une habitude de vie qui peut être source de stress si elle est contrariée. L'organisation de la vie professionnelle dans la plupart des pays musulmans permet une adaptation plus ou moins large au culte, bien que la jurisprudence musulmane a retenu de nombreuses alternatives pour le travailleur qui ne peut cesser son activité : il peut s'acquitter de son obligation de prière à d'autres moments. Prier c'est aussi utiliser le temps autrement que ceux qui ne prient pas. C'est également s'approprier des espaces pour soi. Bref, c'est se montrer différent, se distinguer et donc, dans le contexte de l'atelier, attirer l'attention sur soi, montrer que l'on est maître de son comportement, malgré les règles et l'horaire. Il est également possible que les deux apprenants pieux ne soient pas conscients des dérangements causés au centre de formation ni de l'effet de démotivation qu'ils peuvent avoir sur les autres. Du reste, ne remplissant pas les attentes du centre, ils sont sans doute inconscients du retard qu'ils risquent de s'infliger dans leur programme d'insertion. Or, ce sont des pères de famille qui désirent pénétrer rapidement le marché de l'emploi.

Pistes d'action.

Au niveau individuel, il s'agit d'initier un dialogue séparément avec l'un et l'autre des deux participants afin de revoir les règles de l'atelier, leur objectif en tant qu'apprenant, définir leurs besoins en tant que croyants, etc. Il ne s'agit pas de proscrire une pratique religieuse, mais de faire réfléchir le participant sur ce qui serait pour lui un « juste milieu » entre ses intérêts de travailleur et ses intérêts de pratiquant. Par ailleurs, il s'agit également de leur faire comprendre les effets possibles sur les autres, le sentiment d'inégalité, la démotivation, la désorganisation, une mauvaise interprétation de leurs actes et de probables difficultés sur le marché de l'emploi. Il est possible aussi que le programme de formation ne convienne pas à ces personnes et que la source de leur geste est à interpréter dans ce sens. Auquel cas, il faut entrevoir avec eux les possibilités d'un transfert vers d'autres formations. Les solutions à dégager peuvent être différentes pour chacune des personnes concernées. Au niveau institutionnel, s'il paraît possible d'accueillir une pratique religieuse au sein de l'établissement, il faut en définir le cadre institutionnel. Cet exercice concernera non seulement la direction et le personnel de la structure, mais aussi l'ensemble des apprenants qu'ils soient pratiquants d'une religion ou non. On peut s'orienter vers des solutions partagées par tous, comme des moments de pause que chacun peut prendre à sa guise (selon certaines règles), mais dont le total sera égal pour tout un chacun. De la même manière, un espace peut être voué à la prière, mais un autre devra être dédié à la relaxation pour qui le souhaite. C'est l'application du principe du « plus petit dénominateur commun » mis en avant par Bouzar et Denies (2014). En effet, la facilité accordée aux uns doit correspondre à des avantages équivalents pour les autres afin de ne pas créer de sentiment de passe-droit. Ces aménagements (dans les limites de la loi et des possibilités de l'établissement) peuvent s'organiser par un comité formé notamment des apprenants de diverses origines dont les décisions peuvent alimenter une « charte de vie commune », ce qui est une initiation au vivre-ensemble. La lecture de ces règles montrera que si certaines choses sont possibles (quart d'heure de prière pour les uns/quart d'heure zen pour les autres…), d'autres ne sont pas acceptables (s'absenter une demi-journée). Cette autre question initiera un autre débat sur l'organisation des jours de congé (vendredi après-midi, les fêtes religieuses, etc.). Il n'est pas possible que certains bénéficient de plus de congés que d'autres, mais il est possible que tous se mettent d'accord (en fonction des besoins de la formation) sur des formes de flexibilité. La négociation est le garant de l'équité (Manço et Devries, 2018).

4. Le seul homme au cours de langue : un groupe qui gère sa diversité

Contexte.

Un apprenant refuse d'assister à un cours parce que toutes les autres participantes sont des femmes. Les cours de français pour étrangers sont organisés par une association qui est une structure de bénévoles. Ces cours de langue sont une occasion pour les migrants de sortir de leur isolement, de lier des contacts avec des personnes du pays d'accueil, d'apprendre la langue pour chercher du travail, de comprendre le fonctionnement du pays d'accueil et aussi de rencontrer des migrants d'autres origines avec qui ils peuvent entrer dans une dynamique d'entraide. Les responsables de la formation ne maîtrisent pas qui vient aux cours. Il s'avère que le public féminin est souvent majoritaire pour diverses raisons. Cette fois, sur une vingtaine de participants (de 18 à 45 ans, de diverses nationalités), Monsieur V est le seul homme. La formatrice évoque le désarroi de ce participant de 27 ans, marié et faiblement scolarisé dans son pays, à l'idée d'être le seul homme de la classe. Pour la formatrice cette situation est étonnante puisque l'important est d'apprendre le français le plus rapidement possible afin d'occuper un emploi. Par ailleurs, elle est touchée que l'on refuse sa classe, dans la mesure où elle offre bénévolement de son temps pour que les immigrés s'insèrent le mieux possible dans le pays. Surtout, elle est choquée qu'elle-même et toutes les participantes ne soient considérées que par leur seule identité de genre et non par tout ce qu'elles représentent par ailleurs. Par exemple, elle-même est une enseignante retraitée de grande expérience. Elle y voit une non-reconnaissance et, plus encore, de la misogynie.

Analyse.

La discussion avec la formatrice permet d'identifier certaines hypothèses pouvant faire comprendre les raisons du refus d'être le seul homme de la classe. La personne est musulmane, une certaine bienséance lui indique qu'il n'est pas convenable de se retrouver seul en présence de femmes autres que celles de sa propre famille. C'est une question de respect pour ces participantes adultes (garantir leur honneur), ainsi que pour leurs famille et époux. Mais, l'expérience montre que les questions religieuses sont souvent avancées comme prétexte, d'autres raisons peuvent exister. Par ailleurs, il est possible également que certaines participantes soient elles aussi gênées de la présence d'un homme en contexte de formation en langue où il s'agit de s'exprimer (Marcelle, 2012). Du reste, la donne peut changer dès que deux hommes au moins sont présents au cours, l'un pouvant servir de « garant » à l'autre. Ce qui peut déjà constituer une piste d'action, si l'organisation des cours et la collaboration entre instituts de formation en langue le permettent dans la localité en question. Adopter une stratégie de diversité lors de la constitution des groupes d'apprenants est un plus pour les institutions de formation et renforce leur objectif d'intégration sociale.

Pistes d'action.

La première chose est sans doute d'interroger l'intéressé sur les raisons de sa décision. Une discussion avec un membre masculin de l'association peut permettre d'aller plus vite. L'usage d'un interprète social ou d'un médiateur interculturel peut être nécessaire, vu que V est débutant en français. Diverses structures peuvent permettre ce type d'interprétation en présentiel ou à distance. Écouter l'intéressé sur son parcours, sa situation matérielle, ses objectifs en termes d'insertion peut permettre une meilleure compréhension de sa décision. Souhaite-t-il accéder à un emploi de manière urgente ? De cette discussion peut jaillir des idées, le cas échéant, pour une orientation plus appropriée dans son cas. Si cette classe de français est la seule chose que l'on peut lui offrir, il serait intéressant que les participantes, si elles sont d'accord de l'accueillir dans la classe, lui signifient par un mot — colporté par une représentante qui parle sa langue — qu'elles sont toutes d'accord sur sa présence et qu'elles le considèrent comme leur « frère » dans l'épreuve de l'apprentissage du français. Le mot porté par le mari d'une des participantes peut encore en augmenter l'effet. Ce type de dialogue est utile pour nommer et dépasser des peurs inconscientes. Cette forme de

médiation interculturelle qui fait participer les apprenants présente beaucoup d'avantages. Non seulement un problème concret est dépassé, mais l'ensemble des personnes concernées (formatrices, apprenants et leurs familles) enregistrent des avancées dans l'apprentissage collectif de la gestion des diversités. Elle permet aussi de valoriser les ressources des apprenants et renforce leur confiance. Elle instaure d'emblée une ambiance de solidarité. Symbolique, elle ne coûte rien, ne nécessite pas d'intervention extérieure.

Conclusion.

L'expérience de V se termine bien. La séance de médiation l'a convaincu de participer. Il fut l'un des plus assidus et a fait beaucoup de progrès en français. Il a aidé diverses apprenantes en difficulté. La formatrice s'est félicitée de l'avoir dans son groupe, malgré l'appréhension initiale. Il a fait la connaissance de ces femmes et les a considérées comme ses sœurs : aucune ambiguïté n'étant possible. Les échanges au cours, sur les vécus et visions des choses en tant qu'hommes et femmes, n'en ont que gagné en intérêt. Mais il y a eu une limite. V n'a pas souhaité participer à la projection d'un film (salle de cinéma occultée). Il a négocié et argumenté, cet aménagement lui a été accordé. Par contre, lors de diverses sorties en groupe, d'autres membres des familles étant présents, sa participation n'a posé aucun problème.

Discriminations en stage : quelle transition inclusive vers l'emploi ?

Contexte.

Des faits de discrimination sont constatés au moment du choix des stages durant les formations professionnelles ou au sein des écoles à vocation technique. Cette étape de la scolarité ou de la formation professionnelle constitue le premier contact avec le monde des entreprises. Le refus d'acceptation en stage est une véritable difficulté tant pour les apprenants que les structures de formation. La question représente également un important frein psychologique pour les victimes de discrimination qui, dès le début de leurs relations avec les milieux de l'emploi, ont l'impression d'être rejetées. Peu de travaux et de ressources existent sur ce phénomène.

Pistes pratiques.

L'Académie de Nancy-Metz, en France, s'est lancée dans une expérience de longue haleine dès 2006, en participant à un projet européen de lutte contre les discriminations dans l'accès aux stages en entreprise pour les jeunes issus de l'immigration (Dhume-Sonzogni, 2014). Cela a été l'occasion d'un diagnostic et de la constitution d'un groupe de personnes-ressources bénévoles et réparties dans toute l'Académie qui a affronté, lors de ce projet, la difficile réalité. Pour les apprenants et les formateurs, la pression pour trouver des lieux de stage (voire des jobs d'étudiant) est grande, surtout dans des périodes de crise (économique, sanitaire…). Elle accentue le sentiment déjà présent (mais à tort) que l'entreprise rend service à l'élève et à l'institution et qu'il convient donc de la ménager. Ceci, ajouté au fait que nombre de formateurs ne sont pas préparés à la négociation avec un partenaire (ils sont pourtant garants du respect de la convention avec l'entreprise, notamment au regard du droit) incite les enseignants et les directions d'établissement à accepter des demandes discriminatoires, explicites ou implicites, de la part de certaines sociétés. Ils coproduisent alors la discrimination en opérant en retour un tri ethnoracial pour satisfaire la demande et s'arrangent pour placer ailleurs les élèves ainsi éconduits. C'est une situation que le secteur de l'intérim rencontre également. Toutefois, la législation qui évolue, la mise en lumière de pratiques discriminatoires par les médias et diverses associations portent fruit. On voit nombre d'entreprises former leur personnel pour faire face à des comportements discriminatoires. En effet, de nombreuses entreprises (parmi les plus grandes) ont compris que discriminer des travailleurs ou des stagiaires issus des minorités est simplement mauvais pour leurs affaires. Aussi, elles s'efforcent, bien plus qu'avant, à valoriser la diversité. C'est une argumentation que l'école et le monde de la formation professionnelle devraient exploiter, notamment avec les petites et moyennes entreprises (Manço et Barras, 2015). Par exemple, tous les

délits rencontrés en matière de discrimination doivent être poursuivis avec systématisme. Des centres de lutte contre les discriminations s'efforcent d'appuyer de telles démarches dans l'ensemble de l'Union européenne. Il s'agit également (par la sensibilisation, l'information et la formation) d'éviter les demandes discriminatoires (donner les mêmes opportunités aux uns qu'aux autres, usage de CV anonymes, dispatching centralisé des stages, etc.). Il est important de noter que ces démarches d'information doivent tant impliquer les responsables et les formateurs des structures d'insertion que les responsables des entreprises demandeuses de stagiaires, ainsi que les apprenants eux-mêmes qui peuvent produire des comportements d'autodiscrimination. Enfin, les démarches collectives semblent être parmi les plus prometteuses, mais elles restent dans une large mesure à inventer. Les structures de formation ont ainsi tout intérêt à s'entourer de cercles de chefs d'entreprises qui connaissent, comprennent et partagent les préoccupations pédagogiques et sociales des structures de formation. Bref, des personnes qui s'engagent à respecter la diversité et la loi en matière de non-discrimination et qui s'engagent aussi à diffuser ces principes parmi leurs pairs. Ces personnes peuvent se trouver au sein des groupes d'entrepreneurs anciens partenaires des écoles, au sein des parents d'élèves qui peuvent également être des responsables de PME, parmi des anciens ayant été formés au sein des structures de formation concernées et devenus des professionnels, parmi des entrepreneurs issus de l'immigration, parmi les membres de chambres patronales ou des clubs services, dans d'autres associations… Ces cercles locaux peuvent être invités au sein des structures de formation, rencontrer les apprenants, voire être remerciés pour leur engagement (fêtes reflétées dans la presse locale). Des prix peuvent leur être décernés (« entreprise responsable », etc.). Les structures de formation peuvent revoir une politique de suivi des stages de façon à « rassurer » les chefs d'entreprise. Il s'agit également de médiatiser les cas les plus réussis de stage et de partenariats dans les organes de diffusion des chambres sectorielles. Avec le temps, ce type de mobilisation est sans doute la meilleure garantie d'une « banalisation » de la diversité en milieux de stage et, par extension, sur le marché de l'emploi (Manço, 2015).

En guise de conclusion : postures et attitudes à privilégier

L'examen des situations proposées permet de dégager plusieurs postures médiatrices (Scheurette et Manço, 2021).

La médiation, une action spécifique.

La première observation transversale qu'il convient de présenter est la nécessité d'adapter toute réponse en termes de médiation à la spécificité de la situation envisagée. En effet, en matière de médiation, il est impossible d'apporter des réponses types qui seraient ressemblantes entre elles, face à l'infinie diversité des situations posées, même si le partage de bonnes pratiques et d'expérience peut certainement être inspirant. Chaque entreprise fonctionne, de fait, avec une dynamique qui lui est propre, il en est de même pour les individus qui la composent. C'est cette hétérogénéité des situations et des nuances qui rend pertinent l'intervention d'un tiers extérieur et des outils de médiation. Le processus de médiation exige flexibilité et ajustement pour répondre aux besoins de l'entreprise et tendre vers un consensus entre les parties prenantes. Si ce principe impose au médiateur d'accorder ses outils et ses stratégies aux exigences de chaque situation, il reste utile de considérer un certain nombre de principes généraux comme ceux énumérés ici et d'y initier, dans le cadre de formations, des gestionnaires et responsables d'entreprise ou de ressources humaines, ainsi que des syndicalistes, par exemple, afin de leur permettre d'éclaircir des zones d'ombres, de les aider à prendre des décisions sur base d'arguments et de choix basés sur les faits, et enfin de noter que des aides externes sont possibles.

Une stratégie proactive.

La réticence des entreprises à traiter des thématiques liées aux diversités telles que la place de la religion au travail ne permet pas d'optimiser les richesses qui

découlent de l'inclusion. En esquivant les questions, certes complexes, que posent la diversité au travail, les organes dirigeants laissent comme unique choix aux managers opérationnels de trancher à l'aveugle lorsqu'un conflit ou une tension émerge. Cette non-stratégie participe de la création de dysfonctionnements pourtant évitables. L'absence de cadre et l'appréhension de gérer en amont les faits liés aux diversités favorisent l'émergence de pratiques informelles qui contribuent à transgresser les règles formelles au sein d'une entreprise. Par exemple, nier l'existence de rituels religieux sur le lieu de travail sans permettre la concertation sur le cadre entourant ces pratiques ne les fera pas disparaître, mais participera à renforcer des pratiques occultes (Manço et Barras, 2013). Sans démarche proactive concernant les diversités culturelles et sans cadres clairement définis, on observe que le non-formel se substitue aux règles formelles. En niant ou en évitant d'aborder les thématiques qui constellent autour des diversités des travailleurs au sein de l'entreprise, la gestion est déléguée de manière tacite aux salariés qui instaurent des dynamiques qui échappent généralement aux supérieurs et installent l'arbitraire. Tout un pan de la culture de l'entreprise devient alors inconnu des personnes censées la gérer. Si ces dynamiques peuvent dans certains rares cas être harmonieuses, respectueuses et saines pour l'équipe, des tensions surgissent dans de nombreuses autres situations. C'est la raison pour laquelle les stratégies proactives, pensées sur la durée, semblent être efficaces. L'objectif étant d'anticiper et d'établir une démarche claire pour prévenir les tensions, assurer l'harmonie au sein des équipes en valorisant les effets positifs des diversités pour l'entreprise. Pour ce faire, divers outils sont à disposition de l'entreprise et du médiateur. Certaines entreprises décident, par exemple, de mettre sur pied un guide dédié à la gestion des diversités. Celui-ci est généralement mis à disposition des managers et leur permet d'éclairer leur prise de décision en rappelant notamment certains repères juridiques, en mettant en avant des exemples d'attitude à adopter selon des situations diversifiées. Toutefois, l'utilité des guides dépendent de l'usage approprié ou non des managers : *« en association avec le document, un accompagnement des équipes est indispensable afin qu'il soit adopté et mis en œuvre conformément à l'esprit de ceux qui l'ont mis au point »* (Coureau, 2013, 83). L'accompagnement des équipes en prévention pourrait être pris en charge par un médiateur. À cela, s'ajoute la possibilité pour l'entreprise de réaliser un diagnostic préalable des pratiques liées à la diversité et s'assurer que tous les salariés, quel que soit leur genre, origine ou culture aient, à compétences égales, les mêmes possibilités d'ascension au sein de l'entreprise.

Toujours le dialogue.

Selon Bonafé-Schmitt (1997), la médiation n'est pas uniquement un outil de gestion des conflits, il est aussi un mode de communication et de gouvernance des relations sociales. L'instauration d'un dialogue, d'une compréhension est une condition *sine qua non* de la médiation. Le dialogue comme environnement pour restaurer la communication permet de faire émerger un échange entre les parties et de réparer le lien social. Le dialogue instauré par la médiation doit aller au-delà de la simple parole (Touzard, 2006). Il doit en effet permettre de passer de « la distributivité », c'est-à-dire des dynamiques de conflit résultant d'intérêts opposés, à « l'intégrativité », à savoir des dynamiques basées sur la coopération et une communauté d'intérêts. Grâce à un certain nombre de techniques de communication, le médiateur tente de faire émerger un consensus et avant cela, une relation de coopération. Lors de rencontres en groupe ou en binôme, la personne tierce va, par exemple, inviter les parties à s'écouter et surtout à se comprendre notamment en reformulant les propos, en les clarifiant, en émettant des suggestions ou même des propositions de solution. Le médiateur et les parties doivent dépasser un certain nombre de freins à l'écoute pour atteindre cette qualité de dialogue. Cela passe notamment par une attitude empathique, par l'adoption de la parole en « je » et non violente, par le fait

d'accepter de pouvoir se comprendre sans nécessairement être d'accord (Stimec, 2004). Le dialogue n'est pas l'apanage du médiateur, le manager a lui aussi tout intérêt à baser sa gestion quotidienne sur l'intercompréhension, au-delà de ses rapports asymétriques avec les travailleurs. Malgré nos identités uniques, nos parcours singuliers et nos « mondes » individuels, travailler au sein d'une équipe dans le but d'atteindre des objectifs communs nous rassemble et nécessite un certain degré d'ouverture à l'autre avec ses similitudes et ses différences : *« En somme, la question qui se pose dans les entreprises où les particularités et les écarts surviennent en masse et de façon brutale, n'a pas pour objet la remise en cause que le monde de chacun soit (…) mais : comment permettre aux mondes de se rencontrer, comment leur donner la capacité de se constituer en limites, accueillant les différences et de vivre l'unité ? »* (Courau, 2013, 122).

La confiance entre les parties.

Le médiateur a également pour objectif de faire (re)naître un sentiment de confiance partagé par les parties. La confiance est *« une condition nécessaire au changement et aux capacités d'adaptation de la firme et joue donc indirectement un rôle sur sa performance à moyen ou long terme »* (Le Flanchec et coll., 2006, 271). Sans elle, il est impossible de passer de la compétitivité à la coopération. Il existe différents types de confiance, dans le cadre des médiations interculturelles. Nous nous intéressons particulièrement à la confiance dite « identitaire » qui se fonde sur un ensemble complexe de valeurs partagées dans un contexte de diversification et de mobilisation valorielles. Pour la restaurer, le médiateur doit parvenir à *« introduire le respect des identités de chacun ; chaque partie possède sa propre légitimité et l'approfondissement vécu par les parties permet la prise de conscience, la reconnaissance de l'autre, l'acceptation de points de vue différents. Cela débouche sur une ouverture qui permet aux parties d'admettre que chaque partie puisse être porteuse de logiques différentes et légitimes »* (Le Flanchec et coll., 2006, 288). En d'autres termes, il s'agit de travailler à se décentrer de soi-même.

La décentration.

Se décentrer donne la possibilité aux acteurs de comprendre leurs propres zones sensibles, d'identifier les valeurs et les principes importants à leurs yeux et d'éviter de les projeter sur les autres. Se décentrer ne signifie pas devoir aller à l'encontre de ces valeurs, mais bien de ne pas juger les actes d'autrui sur base de références personnelles. La décentration est une étape nécessaire pour le travailleur désireux de poser des actes objectifs et de mieux appréhender les cadres de références de ses collègues. Il est alors intéressant de s'ouvrir et de s'informer sur les autres cultures, sans jugement et sans prétendre devenir un « expert » ni d'essentialiser ce qui est appris, en décrétant que cela vaut pour tout porteur de cette culture et en toutes circonstances… Se décentrer ne signifie pas non plus accepter des comportements déviants au sein d'une équipe. Il est important de garder à l'esprit que le cadre légal, voire les impératifs de sécurité restent des références objectives que l'on ne peut enfreindre. Dès lors, lorsqu'un salarié masculin discrimine une collègue féminine sur base d'arguments religieux, sanctionner cette discrimination punie sur le plan légal est d'une part, un acte objectif, mais également une décision nécessaire en ce sens que *« la non-gestion de ces comportements dysfonctionnants instaure la loi du plus fort et laisse s'installer des comportements de type harcelant »* (Courau, 2013, 59).

Inclure des témoins.

Certains points particulièrement sensibles peuvent compliquer la médiation, notamment lorsqu'il est question de droits fondamentaux ou de principes liés aux croyances spirituelles ou religieuses, ou encore de certaines dimensions techniques des métiers exercés. Il semble de ce fait intéressant d'envisager l'implication d'experts dans le processus de médiation. Éclairer l'avis d'une des parties sur l'expérience positive d'un témoin peut aussi faciliter la médiation et l'identification d'une solution, mais également renforcer la confiance en soi et entre les travailleurs. Ce

processus serait tout particulièrement intéressant, par exemple, pour aborder l'enjeu du voile au travail. Cependant, la présence d'un témoin doit être encadrée par le médiateur ou le manager et répondre d'une série de conditions. Tout d'abord, il est important que le témoin ne se place ni en arbitre ni en juge. L'objectif est d'éclairer les positions des uns et des autres, d'ajouter une expérience positive et une touche de confiance pour nourrir le débat, ou encore d'apporter des explications claires et des pistes de solutions créatives.

La médiation interculturelle en entreprise (Scheurette et Manço, 2021) apparaît comme une démarche certes complémentaire à la législation et à la concertation sociale, mais souple et innovante pour faciliter la construction d'un travailler-ensemble de qualité, le renforcement du bien-être sur les lieux de travail et l'inclusion de tous sur le marché de l'emploi. Elle s'inscrit non seulement dans une logique sociale, mais aussi dans une logique économique, puisqu'elle contribue à l'efficacité de l'entreprise et à son image publique. Néanmoins, la pratique de la médiation interculturelle en entreprise en est encore à ses balbutiements. En voulant éviter le dialogue et en anticipant — souvent à tort — le caractère conflictuel de la gestion des diversités, les entreprises semblent délaisser cette ressource prometteuse. À l'issue de cette note, nous ne pouvons qu'encourager les responsables d'entreprise à découvrir les possibilités des médiations curatives et préventives dont l'utilité est corrélée à l'absence de clarté dans la législation pour certaines questions qui font débat et à la persistance des discriminations systémiques à l'emploi pour de nombreuses catégories de la population.

Bibliographie

Bonafé-Schmitt J-P. (1997), « Les médiations », *Communication et organisation*, n° 11, http://communicationorganisation.revues.org/1914.

Bouzar D. et Denies N. (2014), *Diversité convictionnelle au travail. Comment l'appréhender ? Comment la gérer ?,* Louvain-la-Neuve : Academia.

Cornet A. et Warland P. (2014), *La gestion de la diversité des ressources humaines dans les entreprises et les organisations*, Université de Liège.

Courau T.-M. (dir.) (2013), *Entreprise et diversité religieuses - un management par le dialogue*, Paris : AFMD-ICP.

Devries M. et Manço A. (2018), « Dialogues entre musulmans et non-musulmans dans les entreprises : s'apprivoiser entre collègues pour un meilleur "travailler-ensemble" », Manço A. et Gatugu J. (éds), *Insertion des travailleurs migrants. Efficacité des dispositifs*, Paris : L'Harmattan, p. 293-312.

Dhume-Sonzogni F. (2014), *Entre l'école et l'entreprise : la discrimination en stage — Une sociologie publique de l'ethnicisation des frontières scolaires*, Aix-en-Provence : Presses Universitaires de Provence.

Le Flanchec A., Rojot J. et Fourboul C. (2006), « Rétablir la confiance dans l'entreprise par le recours à la médiation », *Relations industrielles*, v. 61, n° 2, p. 271–295.

Manço A. (éd.) (2015), *Pratiques pour une école inclusive. Agir ensemble*, Paris : L'Harmattan.

Manço A. et Barras C. (2013), *La diversité culturelle dans les PME. Accès au travail et valorisation des ressources*, Paris : L'Harmattan.

Manço A. et Barras C. (2015), « La diversité culturelle dans les PME européennes », Nabil H. et Lescarret O. (éd.), *Les mouvements sociaux à l'épreuve de l'interculturel*, Paris : L'Harmattan, p. 61-72.

Manço A. et Barras C. (dir.) (2013), *La diversité culturelle dans les PME. Accès au travail et valorisation des ressources*, Paris : L'Harmattan.

Manço A., Gatugu J. et Ouled El Bey S. (2017), « La diversité culturelle : un atout pour l'entreprise ? », Manço A., Ouled El Bey S. et Amoranitis A. (éds), *L'apport de l'Autre. Dépasser la peur des migrants*, Paris : L'Harmattan, p. 59-66.

Marcelle H. (2012), « Mixité sexuée et culturelle en éducation permanente : le cas de l'alphabétisation francophone à Bruxelles », *Diversités et citoyennetés*, n° 31, p. 14-18.

Scheurette L. et Manço A. (2021), « Médiation interculturelle en entreprise : favoriser l'inclusion des diversités dans le monde du travail », Manço A et Scheurette L. (éds), *Inclusion des personnes d'origine étrangère sur le marché de l'emploi*, Paris : L'Harmattan, p. 301-320.

Stimec, A. (2004), *La médiation en entreprise*, Paris : Dunod.

Touzard H. (2006), « De la négociation à la médiation : analyse des processus qui relient ces deux situations », *Négociations*, v.2, n° 6, p. 21-28.

Retour à la table des matières

Article

L'ouverture de l'espace symbolique du sujet aux transactions interculturelles

- Par Carlos Antonio RUIZ-ELDREDGE, psychanalyste
et André MOISAN, sociologue

Des organisations humanitaires, caritatives ou sociales interviennent auprès des réfugiés. Elles sont, le plus souvent animées des meilleures intentions : les aider à trouver les ressources matérielles, sociales et en termes de droit pour s'intégrer dans leur société d'accueil. Elles se réclament, parfois, de la médiation interculturelle.

Or, ce travail d'intervention ne va pas de soi. Ce terme même est porteur de sens : qui dit "intervention" suppose une visée de transformation du sujet. De la simple imposition de normes, parfois à l'insu de l'intervenant, à la capacité donnée aux personnes d'entreprendre leur propre acculturation de l'ancien et du nouveau monde, il existe tout un continuum polarisé aux deux extrêmes par deux postures différentes de l'accompagnateur.

L'objet de cet article est d'observer et d'analyser les effets de ces deux postures à partir de ce qui se passe au plus près des sujets. Par des exemples, il illustre ce que peuvent (et doivent) être des accompagnements où l'intervenant « fait médiation » pour susciter, dans la subjectivité de la personne, des transactions entre les deux mondes.

Les pratiques managériales dans un centre d'accueil

Le centre dont il est question dépend d'une grande organisation présente dans plusieurs pays d'Europe. Il fait intervenir des travailleurs sociaux peu formés à l'interculturalité et aux outils d'analyse de leurs propres pratiques. De plus, la Direction a adopté un mode de gestion inspiré du management gestionnaire, sur la base d'une rationalisation des interventions dans une optique de « traitement de masse ».

Dans un tel cadre, l'usager devient pour l'intervenant un objet à réparer. Il n'engage pas quelque chose dans une vision humaine.

Une visée techniciste

L'auteur à l'origine de l'article a ainsi travaillé dans un centre maternel d'accueil de familles ayant des enfants de moins de 3 ans. La condition implicite d'admission était que la famille s'engageât à trouver du travail. Pour celle-ci, cela se traduisait de fait par l'obligation à devenir d'abord employeur avant de devenir employées : la plupart étaient monoparentales (mères isolées). Elles se trouveraient contraintes, dans le cadre d'un emploi classique, à payer presque l'équivalent de leur salaire pour faire garder leurs enfants.

Dans ce dispositif, la parole a été travestie « par défaut » du fait que le travail concernant la relation parent / enfant (objectif premier des centres maternels), était remplacé par celui d'obtenir des fiches de paye. En fait, l'accomplissement de l'action éducative, par le biais de l'accompagnement et le soutien à la relation parent / enfant, s'est vu déplacé au profit de l'accès au marché du travail.

Dès leur arrivée, les familles doivent signer des engagements de type : contrat et règlement. Les parcours douloureux qui les amènent, avec leurs enfants, jusqu'à ces structures leur font signer ces documents « les yeux fermés ». Au lieu de représenter un pacte symbolique, ces documents se transforment en véritable épée de Damoclès.

C'est ainsi qu'une dame arrive en larmes en fin de journée. En entretien individuel, elle explique qu'elle n'en pouvait plus, qu'elle doit passer dans la rue la journée entière pour être crédible face aux exigences des professionnels du centre pour ses efforts à trouver un emploi. Cette dame, après un long

parcours de prostitution, n'avait pas encore pu se reconstruire psychiquement afin de s'insérer dans un parcours de vie classique.

Une visée "maternaliste"

Ainsi l'illustre ce cas de figure relevé au cours de l'accompagnement d'une dame se disant mère de trois enfants. Parmi ceux-ci, deux adolescentes étaient restées au pays. Elle arrive en France avec sa fille cadette après la traversée de la Méditerranée depuis le Maroc.

Elle se présentait dans les espaces collectifs du dispositif tel un enfant, tout en étant très intransigeante vis-à-vis de sa petite fille. Madame a été la première à répondre aux sollicitudes comportementales des bénévoles et de l'éducatrice de jeunes enfants : de loin l'équipe socio-éducative la considérait comme une très bonne élève. Bingo pour elle ! Non seulement elle suivait à la perfection les animations, de type chansons enfantines, mais elle proposait aussi des chansons enfantines de son pays d'origine. Ce qui était bizarre est qu'elle ne s'adressait pas un seul instant à sa fille, et au contraire c'était elle qui se mettait au milieu en tant qu'enfant - chose qui paradoxalement plaisait bien aux professionnels, qui la trouvaient "mignonne".

Ses mécanismes de défense la poussaient à satisfaire le souhait de compensation professionnelle que cherchaient mes collègues. Il s'agissait, pour des raisons de force majeure, de toute une stratégie pour plaire afin de réussir le plus rapidement possible à trouver, non seulement des solutions à ses difficultés, mais aussi à être substituée temporairement dans sa place de mère. L'agressivité exprimée à l'encontre de sa fille avait précisément pour but que l'équipe la remplace dans la fonction de mère. Néanmoins, madame n'envisageait pas une mesure éducative qui pourrait les séparer. Il s'agissait certainement d'une recherche désespérée de fonctionner comme dans sa culture africaine, où ce sont les oncles et les amis qui s'occupent de l'élevage des enfants dans les villages.

Ce comportement particulier s'expliquait, en fait, par l'emprise d'une histoire de dette qui la poursuivait.

Des personnes du pays lui financèrent son voyage pour la France. En échange, celle-ci devait faire venir les deux filles de ces personnes en les déclarant comme siennes. Elle subissait de lourdes pressions pour honorer cette dette rapidement. Elle en était venue à se prostituer discrètement pour pouvoir payer le voyage de ces filles, par l'intermédiaire des réseaux de services à domicile.

Un jour, Madame vient annoncer à son accompagnateur qu'elle avait procédé à la reconnaissance de sa fille par un monsieur ami d'amis à elle, qui habitait Strasbourg. À partir de ce jour, elle commence à s'y rendre tous les week-ends, obligée, en contrepartie, à subir des relations avec ce monsieur, qui était devenu à partir de ce moment le père officiel de sa fille. C'était une façon de payer le « coup de pouce » administratif de ce monsieur, puisque c'était le moyen lui permettant de régulariser sa situation administrative en France. Elle n'a pas voulu, et surtout pas, porté plainte : cette décision lui permettait d'avancer dans le remboursement de sa dette au pays, qui restait son objectif premier et sa hantise. Ce choix d'éviter une plainte préservait la possibilité de résoudre son problème.

Cette réalité était ignorée par l'équipe, qui se cantonnait à l'image de surface et à l'apparence qu'elle donnait à voir aux membres de l'équipe, laquelle ne pouvait que satisfaire le narcissisme de ses membres.

Les effets pathologiques des pratiques managériales

Les exemples cités plus haut illustrent cette pathologie à travers cette triple qualification de « sécuritaire, techniciste et maternaliste ».

Le sujet est privé de parole

La mise en œuvre des procédures judiciaires et administratives, dans les cas exposés plus haut, gomment toute singularité des personnes. À défaut de l'attention à celles-ci, la tentation est forte de standardiser les interventions et accompagnements pour les uniformiser et les leur imposer, trahissant ainsi une forme de domination.

D'où l'escamotage de la parole dans le travail social, enferré dans un système qui ne tient pas compte de la division du sujet, de l'équivocité de son discours, c'est-à-dire du fait qu'un signifiant renvoie à un autre signifiant. La dimension de la métaphore et de la métonymie est dérobée.

Cet escamotage de la parole va aussi à l'encontre du postulat d'Hippocrate qui soutient que nous ne devons pas amener les problèmes de soi à l'autre et que nous n'avons pas à jouir de l'autre dans notre travail.

L'accompagnateur doit laisser la possibilité à la personne, avec qui il travaille, d'articuler un désir. Le professionnel ne doit pas se substituer à la personne. Il doit donner le temps de créer l'espace pour que la personne puisse faire émerger son potentiel personnel, ce que leur situation contextuelle l'empêche de faire.

Les dérives pathologiques d'intervenants dans un contexte d'interculturalité…

Cette privation de la parole du sujet ne met-elle pas les intervenants dans une jouissance imaginaire au détriment des autres ? Et dans un exercice réel de l'autorité qui ne laissent pas de place au signifiant ? S'interroger sur l'autorité symbolique pourrait nous aider à éviter l'esquive de la parole.

Cette normalisation de l'accompagnement stimule, pour ceux qui l'exercent, la recherche de compensation personnelle par le biais de l'identification projective et de sa posture "maternaliste". Pris ensemble, ces deux dérives font des ravages. Et ce, d'autant plus que, sous cette emprise managériale, il arrive chez les professionnels de projeter sur une personne des caractéristiques du "soi" pour s'y reconnaître. Il s'agit d'un mécanisme de défense qui peut devenir pathologique et pousse au fait de s'approprier l'autre dans une tentative de contrôle et d'annihilation du sujet dont les caractéristiques propres sont alors niées.

Dans les cas d'identification du professionnel à la personne accueillie, une des dérives est la production d'un état d'inhibition chez la personne accompagnée. Dans ce cas-là, le professionnel satisfait son narcissisme, mais ne va pas plus loin que la surface de sa clinique en faisant une fixation autour du symptôme, négligeant les causes qui se trouvent à l'origine de la situation personnelle

… et leurs effets sur les sujets

De plus, toute intervention n'est jamais neutre pour la psyché du sujet, même et surtout quand il est ignoré comme tel.

Jacques Lacan évoque ainsi les thérapies comportementalistes.

« Non seulement toute intervention parlée est reçue par le sujet en fonction de sa structure, mais qu'elle y prend une fonction structurante en raison de sa forme, et que c'est précisément la portée des psychothérapies non analytiques, voire des plus communes « ordonnances » médicales, d'être des interventions qu'on peut qualifier de systèmes obsessionnels de suggestion, de suggestions hystériques d'ordre phobique, voire de soutiens persécutifs, chacune prenant son caractère de la sanction qu'elle donne à la méconnaissance par le sujet de sa propre réalité[25]. »

L'ignorance du sujet ignore ce qu'elle produit… par la portée suggestive de son ignorance.

Comme alternative : la construction de l'espace symbolique

Comment contrecarrer ces dérapages ? Écouter ce que la personne dit, et non pas ce que les autres peuvent dire à son sujet. En rester à la narration de faits vécus. Éviter l'étiquette de victime qui configure ce type de relation sociale. Il faut redonner une place à la personne. Elle passe par la reconnaissance symbolique de ce qu'il a été dans sa famille, sa vie d'enfant, de père ou de mère, en tant que professionnel, dans son histoire familiale, sa généalogie…

L'espace symbolique à créer représente un subtil équilibre entre l'écoute de la personne – qu'il s'agit de rendre autonome – et son intégration dans la société. Toutes les actions servent de supports à la **Rencontre** en individuel, tout en agissant sur des groupes. Pour cela, il est très important d'aménager de façon propice des conditions d'interlocution et d'accompagnement de manière à ne pas ignorer les propos de la famille, et les causes qui les construisent. **Il est indispensable de contribuer à créer des moments d'arrêt, de réflexion et d'analyse qui**

[25] Lacan J. . Ecrits, tome 1. Fonction et champ de la parole et du langage en psychanalyse. Editions du Seuil, 1999. P 298 – 299.

échappent un instant à la gestion quotidienne des urgences.

L'exercice de la parentalité, avec des familles issues de l'immigration arrivant sur le sol français, n'est pas toujours chose aisée, en particulier dans une société en perte de repères où les parents ont tendance à se sentir disqualifiés ou à être considérés comme « démissionnaires ». Les difficultés et questionnements à son encontre sont universels et ne touchent pas seulement un type de population. Il nous semble de fait pertinent de rassurer les familles sur ce point.

Pour une pratique innovante de transactions subjectives interculturelles

Principes d'action

Le service la « Colline Aux Enfants » accueille des familles migrantes. C'est dans ce contexte qu'a été conçu et mis en œuvre un projet de soutien à la parentalité avec une visée de médiation interculturelle. Ma proposition consiste à aborder les fonctions familiales en fédérant les familles autour de lieux ressources, de partages culturels et d'expériences, tout en mettant en valeur leur compétences et en travaillant le lien parents-enfants.

L'intérêt pour ce thème de la parentalité est d'autant plus important, aujourd'hui, que la société est face à de nouvelles formes de structures familiales liées au déclin de la fonction paternelle. Il faut prendre acte que le discours social dans le champ relationnel intime témoigne de la symétrie imaginaire à laquelle les deux parents se trouvent contraints en voulant confondre et fusionner les fonctions maternelle et paternelle. Le moment où nous sommes semble imposer qu'ils ne représenteraient que deux variations d'une seule et même fonction : la fonction parentale, s'exerçant à travers une relation ternaire mère-père-enfant.

Dans tous les cas, il s'avère exister une dissymétrie des places et des fonctions dans la triade familiale. L'élément déterminant n'est pas le sexe anatomique mais la fonction qui correspond à chacun dans la triade familiale. Et ceci se constate de façon universelle dans toutes les différentes cultures sur la terre, avec à chaque fois des manifestations singulières.

Cette trilogie fait partie d'un système de portée universelle.

Descriptif des pratiques

Les familles accompagnées proviennent de cultures très différentes et sont, pour la plupart, en grande précarité. Une majorité d'entre elles proviennent de l'Afrique sub-saharienne, du Maghreb et de l'Amérique latine. Il s'agit de couples, de pères et de mères isolés qui vivent pour la plupart à l'hôtel, avec peu de ressources. Ils peinent à obtenir une régularisation sur le territoire. À cela s'ajoutent des parcours de vie douloureux ou traumatisants.

De fait, ces situations de vulnérabilité et de précarité les rendent victimes d'une stigmatisation remettant en question leur rôle de parents, les plaçant ainsi dans une position peu valorisante au sein d'une société dont les codes et les pratiques d'éducation dominants sont différents des leurs, souvent perçus à partir de nombreux stéréotypes.

Au cours d'une intervention singulière conduite depuis plusieurs années, les familles sont réunies sur le principe de la libre adhésion.

La question du Père est abordée à partir de sa fonction. Dans un premier temps, la fonction parentale est démystifiée, notamment celle du Père. Le fait d'accueillir majoritairement des mères isolées conduisait à une certaine diabolisation du père réel. Pour un enfant il est vital, pour sa saine construction psychique, de se créer un « super héros » (père imaginaire). La mère isolée doit alors, pour la bonne structuration psychique de son enfant, assumer la fonction symbolique de la paternité, synonyme de l'introduction auprès de son enfant des règles de vie en société. Aujourd'hui, si nous vivons le déclin de la fonction paternelle, la raison en est l'amalgame entre père réel, père imaginaire et père symbolique. La responsabilité de la fonction paternelle est relative à l'introduction du père imaginaire et du père symbolique. Quand le père réel a joué un rôle négatif, l'enfant n'est pas responsable du comportement de ses parents. Par exemple, nous pouvons nous demander quelle figure paternelle peut développer un enfant issu d'un viol. Néanmoins tout enfant a besoin pour se construire, assez paradoxal que cela puisse paraître y compris dans ce cas, d'un père et d'une mère !

C'est lors des ateliers de groupe, puis en entretiens individuels, avec le réel de la clinique, que le savoir s'éprouve et s'invente. La fonction parentale ne semble pas relever de comportements, mais elle est chargée de significations dans l'inconscient du sujet.

Quant à la place de l'enfant, il ne doit pas être laissé dans l'anonymat, afin de laisser place à son désir, pour s'approprier son nom et prénom, en l'inscrivant dans une histoire familiale et une généalogie.

Au regard des fonctions parentales, il est nécessaire de prendre conscience qu'il y a dans l'imaginaire de l'enfant un Idéal du Père à sculpter comme une œuvre d'art. Par la voie de l'imaginaire, le sujet renforce son identification narcissique - qui est également un soutien à l'assomption des lois symboliques.

Les « bébés chouettes" et leur maman

Dans cet atelier, les mères et les enfants utilisent un tapis cousu main par les familles, racontant l'histoire de trois petites chouettes qui se retrouvent seules dans leur nid pendant que la maman est partie à l'extérieur, sans les prévenir et sans nourriture. Elles se demandent alors si leur maman va revenir.

Lors de la dernière séance de cet atelier, un enfant a levé la main pour poser la question suivante : « Et le PAPA ? ». Il n'existe pas dans l'histoire. Sa question a définitivement conforté la prise en compte de la fonction paternelle et de la place spécifique de chacun des parents.

Aborder la fonction du Père revient à favoriser l'entrée du sujet dans un jeu métaphorique, que ce soit pour l'enfant ou pour ceux qui l'ont engendré, adopté ou reconnu. Il s'agit de donner accès par la parole aux autres et aux règles de vie en société.

Les « Dioramas »

Dans ce deuxième atelier, l'année suivante, en partenariat avec le Palais de Tokyo, l'animation a été axée sur les visites des expositions « Dioramas » et, par la suite, celle de Camille Henrot *« Days are Dogs »*. Ces visites ont servi de stimulants aux imaginaires sur la place du père, et ceci par trois biais : des chansons que chacun apportait relatives à la fonction paternelle, la création de Dioramas, de photos et enfin de portraits sur le Père.

Des Dioramas ont été ainsi construits à partir d'une scène d'enfance. Ces activités facilitent les échanges sur la dissymétrie au sein de la triade familiale. Au fur et à mesure, toute une palette de questions sur les différentes cultures, la fonction paternelle et le tiers séparateur a commencé à émerger. Parmi elles, la corrélation entre le père biologique, le père de substitution, le père absent, la mère absente, les grands -parents, les oncles, les nounous, les professeurs, les autres et la société.

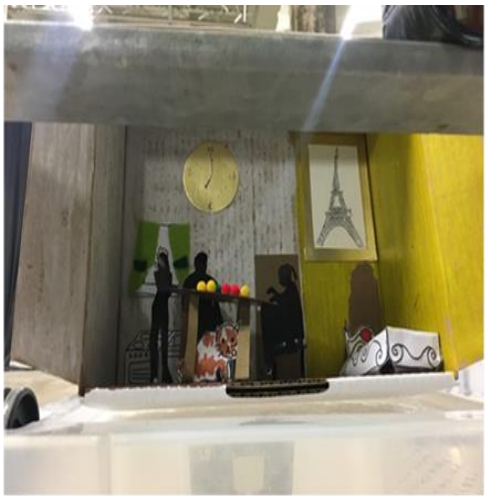


Photo 1 : Diorama sur la maison familiale imaginaire, réalisé par un enfant hébergé à l'hôtel par le dispositif d'urgence.

Photo 2 Un enfant reproduit une scène avec sa mère et ses sœurs en attente de son père disparu au pays, représenté en l'occurrence par le soleil.

Cet espace de parole a permis de constater le courage de ces parents et de ces enfants, prêts à engager leur responsabilité sans tabous et ceci malgré un vécu douloureux et une histoire traumatique lourde pour certains.

J'étais particulièrement frappé, par l'explication d'un enfant sur le portrait qu'il a dessiné de son père (image à droite). Il disait de son père (image supérieure dans le dessin), qu'il avait un visage triste et gribouillé car il ne connaissait pas son fils.

Mais lui-même se représente en bas du dessin. Il est content, même avec le mystère de l'énigme de sa filiation.

Photo 3 - Un enfant représentant son père et son propre portrait.

Un enfant reproduit une scène avec sa mère et ses sœurs en attente de son père disparu au pays représenté en l'occurrence comme le soleil :

Photo 4 - Main d'enfant dans main d'adulte.

C'est lors du commentaire d'une photo des deux mains qui se tiennent ensemble, celle d'un enfant et celui d'un adulte, qu'un autre enfant fait le commentaire suivant : « C'est la paix »

L'art comme médium de transaction interculturelle

L'année suivante, avec la collaboration de l'équipe du Musée d'Orsay, la réflexion a évolué sur la structuration psychique des familles, axée sur le Complexe d'Œdipe.

Sur le thème de la famille, une invitation à une « promenade esthétique » a permis une confrontation avec les œuvres d'art, comme celles de Courbet, Degas, Bazille, Tissot, Gauguin, Vuillard, Vallotton, Monet…

Le regard de l'art sur le psychisme, permet d'ouvrir des fenêtres vers l'âme. Tout se passe dans un mouvement des yeux. Le spectateur se retrouve avec ses fantasmes, ses peurs et ses espoirs, il reproduit le monde et se livre à son imagination, qui peut-être transformera son monde en une image symbolique.

Jacques Lacan n'affirmait-il pas, à propos du peintre : « *Il donne quelque chose en pâture à l'œil, mais il invite celui auquel le tableau est présenté à déposer là son regard, comme on dépose les armes* »[26] ?

Freud, dans « L'Intérêt de la psychanalyse » dit que : « *L'Art forme un royaume intermédiaire entre une réalité qui interdit le désir et le monde imaginaire qui réalise le désir, et dans lequel les aspirations de toute-puissance de l'humanité primitive sont restées pour ainsi dire en vigueur* »[27].

Les visites au musée d'Orsay

Elles étaient suivies d'ateliers d'arts plastiques.

Un enfant n'ayant connu sa famille au pays que par le biais des réseaux sociaux virtuels se posait ainsi la question de savoir si les personnages des tableaux étaient vivants ou morts.

C'est ainsi que, à nouveau, la question de la transmission culturelle était axée sur le thème de la place du père et de la mère par le biais de travaux manuels.

Un moment à relever de ces échanges a été la discussion autour de la question : "*Quel est le père ou la mère que les parents souhaitent que leurs enfants deviennent*" ?

Ceci a permis, même dans les cas les plus difficiles pour les parents provenant d'une expérience de violences conjugales ou de sévices, de faire un pas de côté par rapport à leur traumatisme et de donner une perspective positive et d'avenir intégrateur pour leurs enfants.

L'intention au travers ces ateliers a été de permettre à chacun d'inférer, à partir des analyses sur l'art, des conceptions qui dépassent le sujet esthétique et de faire jouer la référence au Complexe d'Œdipe dans le processus de formation et de développement familial.

La création artistique

En 2019, deux projets ont eu lieu.

De février à mai 2019 (cycle 1) la place de la créativité, de l'écoute et de la parole de chacun, a été interrogée à travers l'intermédiaire des histoires racontées. Son titre était : « *La voix est la voie* ».

[26] Lacan J., Le Séminaire. Livre XI. Les quatre concepts fondamentaux de la psychanalyse. Paris, Le Seuil, 1973, p. 93

[27] Freud, S.. Das Interesse an der Psychoanalyse, (F) L'intérêt du point de vue de l'esthétique. Scienta, 7ème année, 1913, Bologne. GW, VIII

Photo 5 -Exemple de production réalisée par un enfant.

De février à mai 2019 (cycle 1)

Les enfants avaient des feuilles et des crayons à disposition pour s'exprimer par un dessin, s'ils le souhaitaient - ce qui leur a permis de canaliser leur attention tout le long des 2 heures d'ateliers.

Chacun a pu présenter ses productions artistiques réalisées pendant chaque séance. Les propositions faites par les enfants personnalisaient les histoires contées.

Notre démarche articulait toujours approche groupale et approche individuelle.

Une dame, (mère isolée de 5 enfants, issus de 5 relations différentes, les deux ainés abandonnés au pays d'origine, le 3ème handicapé né après de successives tentatives d'avortement sauvage sous la contrainte de l'ex-compagnon) a donné des signes d'une reconstitution de sa personnalité.

Dans ce contexte de thérapie de groupe, elle a eu son 5ème accouchement. Elle explique que le prénom qu'elle a donné à sa fille lui permettra d'être identifiée par sa communauté maternelle et paternelle, et de jouir de sa double appartenance. Cette revendication culturelle, de sa part, a été un signe de restauration psychique. Ce choix mettait, en effet, en évidence un retour à l'estime de soi et à une volonté de se nourrir de ses fondations familiales et de sa culture.

Puis, un 2ème cycle a eu lieu avec l'équipe de la Philharmonie de Paris : un parcours d'éveil musical a été construit en 5 étapes à destination de 4 familles.

La question essentielle de l'organisation des ateliers

L'organisation de ces ateliers a joué un rôle essentiel, permettant à chacun de s'identifier et de se sentir partie prenante de notre proposition, avant même d'y se rendre.

Ce projet a mis en évidence l'importance de travailler entre structures et professionnels afin d'élaborer de nouvelles pratiques favorisant l'accompagnement, mais aussi pour obtenir une meilleure lisibilité des actions entreprises au niveau territorial. En faisant en sorte que ces pratiques soient cohérentes et rayonnent sur le territoire, la possibilité est ainsi offerte de faire remonter les problématiques émergentes mais aussi de placer les familles au centre des démarches, de les investir dans un projet qu'elles portent, pour elles, et de plus leur permettent de découvrir les plus belles réalisations de la culture française.

L'espace de médiation interculturelle comme condition à l'ouverture de l'espace symbolique du sujet

L'observation des politiques institutionnelles pour l'accompagnement de familles migrantes à Paris illustre ce qui se joue dans l'accueil des migrants.

Dans ce domaine d'intervention, là aussi, des formes de rationalisation managériale peuvent sévir. Elles y produisent les mêmes conséquences qu'ailleurs : l'application de normes standardisées d'intervention pour des traitements de masse conduisent à l'ignorance de la singularité des personnes. Même si l'on peut penser que ce type de rationalisation reste assez rare dans les organisations humanitaires, caritatives et sociales, il reste que le jeu des

intervenants et la mise en scène de leur "je" dans la relation qui se joue et se noue avec les familles migrantes, n'est jamais neutre et sans conséquences. Qui mieux qu'un intervenant psychanalyste pour l'observer ?

Pour analyser ces situations en termes de médiation, la question est bien celle du développement des capacités de l'interlocuteur en position dominée d'émerger comme acteur (le fameux "*empowerment*"), et ainsi de construire une position relativement symétrique pouvant faire contrepoids aux déterminants normatifs des institutions et de la culture de la société. Pas de médiation dans des dissymétries de position et de ressources sociales et symboliques. La jauge de la médiation est bien la suivante : si cette égalité de position n'est pas assurée au départ ou en cours de processus, est-ce qu'elle est à même d'activer les capacités et ressources de l'interlocuteur en position d'infériorité langagière, culturelle ou dans le domaine de l'information de l'environnement social ?

La question centrale est bien celle du renforcement des capacités des migrants et de leurs familles à émerger comme acteurs de leur propre construction psychique et mentale.

C'est bien ce que laissent paraître toutes les actions alternatives décrites plus haut. Les enfants et les parents reprennent la main sur les réarrangements psychiques autour des fonctions parentales.

Se pose maintenant la question : un accompagnateur analyste ou un analyste accompagnateur de familles immigrées peut-il être considéré comme « médiateur interculturel » ?

On pourrait prétendre ne pas vouloir mélanger ce qui est de l'ordre des relations sociales – objet de la médiation sociale – et celui de la psychanalyse, orientée vers la subjectivité des personnes. On pourrait également s'en tenir au fait que ne se dessine pas, dans les narrations précédentes, des entités en opposition ou, tout au moins, en tension – individus, groupes, institutions.

Il s'agit pourtant de deux réalités plus fugaces et plus abstraites : celles de systèmes de valeurs, de normes, de codes, de signifiants… qui, si elles ne s'opposent pas nécessairement, ne s'accordent pas aussi facilement et mettent le sujet en tension, sinon en souffrance.
Peut-on prétendre que « faire médiation » se joue aussi dans l'intercession avec la subjectivité des sujets ?

Les sociologies de l'habitus (Elias, Bourdieu) et de l'identité (Dubar), pour ne citer qu'elles, mettent à bas les murs disciplinaires entre les notions d'individu et de social, pour faire valoir leur imbrication et constructions réciproques. Le "lien social", objet de la médiation "sociale", se joue aussi dans la subjectivité des personnes.

Précisons, de plus, que l'intention n'est pas d'intervenir ni **sur** ni **dans** cette subjectivité. Mais que, dans le cadre d'un espace social délibérément construit comme le sont les ateliers mentionnés plus haut, le sujet lui-même puisse, au lieu de subir, prendre l'initiative face aux indéterminations liées à la confrontation de deux univers culturels. Cet espace social spécifique détient tous les traits de l' « espace de médiation ».

- Il est construit sur la base de la libre-adhésion.
- Il se caractérise par sa gratuité, son absence de jugement de valeurs, sa déprise de tout regard réprobateur inhibiteur, son ouverture et même son incitation à la libre expression du sujet,
- Il utilise des « médiums » comme l'art ou la création artistique de la même façon que le médiateur dans une relation conflictuelle va utiliser méthodes, supports, etc… Ici, le médium fait médiation.
- De plus, la déontologie de la médiation est encore renforcée par les référents psychanalytiques, et davantage, parce qu'il est sans cesse en "méta-analyse" des signifiants (identifications, projections, etc…) qui se jouent dans la relation entre lui et la (les) personne(s).

L'espace de médiation a pour effet d'ouvrir l'espace symbolique du sujet. Et, par le fait, la médiation interculturelle ainsi conçue est l'antidote – le seul – aux rationalisations de l'accueil et de l'accompagnants des réfugiés et immigrés comme aux pathologies qu'elle génère chez des intervenants sociaux livrées à eux-mêmes et sans regard réflexif sur leurs propres projections.

Retour à la table des matières

Présentation

Le diagnostic, une analyse nécessaire au préalable d'une politique d'intégration locale[28]

- Par le CEFIS
Centre d'Étude et de Formation Interculturelles et Sociales asbl.
www.cefis.lu

Depuis 2018, le Centre d'Étude et de Formation Interculturelles et Sociales, situé au Luxembourg, propose de réaliser, avec la collaboration des communes, des diagnostics territoriaux portant sur l'intégration grâce à la mise en place d'une méthodologie et d'outils standards. Cette méthodologie est transposable à d'autres contextes que celui du Luxembourg. Mais qu'est-ce qu'un diagnostic ? En quoi consiste-t-il ? Il s'agit d'un état des lieux de la commune, des spécificités qui la composent, des besoins de sa population et des actions menées par la commune, provenant du fait qu'une commune est toujours singulière en matière d'intégration et de diversité culturelle. S'engager dans une politique de l'intégration ou du vivre ensemble au niveau local n'est pas une chose simple tant les démarches et le processus semblent complexes. Il s'agit de construire, brique par brique, un édifice dont la fondation sera le diagnostic. Il permettra ensuite la mise en place un Plan Communal d'Intégration (PCI) en prenant en considération les caractéristiques de la commune, en évitant les erreurs du passé et en s'appuyant sur la consultation de la population. Dans le cadre de ce diagnostic trois sources d'informations ont été croisées, pour répondre à trois questions permettant de construire peu à peu un PCI : Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? Que voulons-nous ?

Qui sommes-nous ?

L'objectif est de connaître la diversité de la population et son évolution dans la commune, pour cibler des groupes spécifiques si nécessaire. Il s'agit notamment de recueillir des données statistiques auprès du Statec et de diverses administrations :

- La population par nationalités, âge, genre pour la commune.
- L'analyse des données sur les localités qui composent la commune.
- Les arrivées et les départs par nationalités pour calculer le solde migratoire de la commune.
- Les naissances et les décès pour calculer le solde naturel.
- Les données socio-économiques et culturelles : catégories socioprofessionnelles, situations familiales, connaissances linguistiques, etc. Certaines de ses données proviennent du recensement de la population.
- Les données seront complètes si on les obtient par années pour une analyse diachronique. (Les 10 dernières années par exemple).

Ces informations objectives servent à mieux identifier les publics-cibles « prioritaires » des actions envisagées, selon les principales nationalités, les caractéristiques des nouveaux arrivants, les groupes culturels, etc. Les données apportent une aide afin de définir le type de communication en fonction du ou des publics cibles. On disposera aussi d'un point de comparaison pour voir si, parmi les participants aux actions de la commune, il y a d'éventuels sous ou sur-représentations par rapport aux groupes représentés dans la commune. Enfin, même si cela peut paraître assez technique, les données chiffrées permettent d'analyser les réponses aux enquêtes lancées par la commune et voir si elles répondent à des critères de représentativité.

[28] Dans le cadre de cet article le CEFIS revient sur son expérience en méthodologie de diagnostic en matière d'intégration locale qu'il avait réalisée dans ce format jusqu'en 2021.

Que faisons-nous ?

L'objectif de cette deuxième phase du diagnostic est de connaître et de faire un état des lieux des actions et projets existants initiés ou soutenus par la commune. Il s'agira de faire un bilan des actions réalisées auprès des services de la commune en lien direct ou indirect avec le vivre ensemble et l'intégration.

L'utilité de ce travail est d'éviter de refaire les mêmes erreurs que par le passé et d'apprendre des expériences du terrain. La commune ne part pas de zéro. Elle a réalisé, initié ou soutenu des activités en faveur du vivre ensemble et de l'intégration. Elle a aussi financé des actions dans des domaines très variés, mais qui ont un impact indirect sur l'intégration. Le bilan des actions réalisées ou soutenues servira à :

- Identifier les actions réalisées ayant un lien direct ou indirect avec le vivre ensemble et l'intégration, et ceci dans les divers domaines d'activité.
- Cerner les éventuels objectifs rattachés aux projets et les ressources, moyens mis en œuvre.
- Déterminer, le cas échéant, à quels besoins ou aspirations l'activité est rattachée.
- Fournir des éléments d'évaluation subjectifs et objectifs sur l'impact de l'activité.
- Identifier des actions et des projets, des bonnes pratiques qui pourraient être reconduits.
- Identifier les domaines et thématiques d'intégration dans lesquels rien n'est réalisé pour le moment et qui sont autant de possibilités d'action.

Ce volet du diagnostic a aussi pour objectif de sensibiliser les responsables ou porteurs du projet à la nécessité d'inclure, lors de son élaboration, une phase de bilan d'une action autour de questions toutes simples : le bilan est-il globalement positif, négatif, pourquoi le projet a-t-il touché son public cible, etc. ?. Il peut être également intéressant de réfléchir, dès le début, à des indicateurs de réussite : nombre de participants, leur hétérogénéité selon l'âge, le genre, les nationalités ou les cultures, les échanges entre les participants, etc. Pour des projets d'envergure, il est possible de prévoir un questionnaire de satisfaction ou de recueillir des témoignages et des avis afin d'améliorer le projet.

Que voulons-nous ?

L'objectif de ce troisième volet du diagnostic est de connaître les besoins et préoccupations de la population locale. Pour cela, on va effectuer une consultation auprès des habitants de la commune, ses besoins, ses préoccupations et aspirations en matière d'intégration et de vivre ensemble. En recueillant et en analysant les besoins de la population, on peut mener un travail de sensibilisation auprès de cette population ; l'enquête elle-même sert de levier à une prise de conscience et d'interpellation des personnes à la question de l'intégration et du vivre ensemble. Ainsi, on pourra dégager des pistes et actions pour trouver des réponses adaptées aux besoins et préoccupations des habitants.

Le CEFIS a réalisé plusieurs méthodes pour consulter la population. Il n'y a pas qu'une seule méthode, elle est choisie avec la collaboration des partenaires communaux, en fonction des moyens financiers et humains à disposition et au regard de diverses modalités.

Sondage auprès de la population

Le CEFIS a réalisé plusieurs sondages dans les communes sur base d'un questionnaire standardisé de type quantitatif avec des questions fermées et semi-ouvertes. Le questionnaire est diffusé en ligne auprès des habitants. Le même questionnaire est aussi disponible en version papier. Il est renvoyé à l'administration communale qui, le cas échéant, saisit les réponses aux questionnaires. Le CEFIS exploite les données et rédige un rapport.

L'enjeu principal du sondage reste le nombre de répondants. Il convient d'avoir environ 400 répondants par rapport à une commune de taille moyenne. La mise en place d'un sondage a un coût assez important et demande un savoir-faire et des compétences pour son élaboration, sa diffusion et son exploitation. Enfin, il y a le risque de manque de représentativité parmi les répondants : selon notre expérience, les répondants sont plus souvent des hommes,

plutôt âgés, ayant un bon niveau socio-économique et de nationalité luxembourgeoise, avec une sous représentativité des jeunes, des classes populaires, des femmes et des étrangers. Mais le sondage a comme avantage certain de permettre aux interviewés de s'exprimer librement, sans contrôle social, notamment dans les questions ouvertes.

Focus group, soirée thématique d'échange avec la population

Le *focus group* est une réunion de petit groupe entre citoyens qui ne se connaissent pas forcément et vont réfléchir ensemble autour d'un thème le temps d'une soirée ou d'un après-midi. L'intérêt du *focus group* est la possibilité d'échanger à plusieurs et de faire ressortir des idées novatrices. De ce fait, le focus group peut être vu comme un outil intéressant de créativité.

La mise en place de *focus groups* (atelier, *workshops*, *world café*, etc.) reste quelque chose d'assez prisée. Ce travail mêle à la fois enquête qualitative de recueil des données et techniques d'animation de groupe, dont le but est de connaître les opinions, les attentes et les points de vue des protagonistes.

Selon notre expérience, les personnes apprécient beaucoup cette méthode. C'est une bonne expérience pour les gens et les résultats sont intéressants et instructifs. Elle permet d'aller en profondeur dans la compréhension des perceptions, des attitudes et des comportements. Elle crée une dynamique de groupe : discussion, débat d'opinions, enrichissement des idées des autres, etc.

Enfin, le *focus group* et l'ensemble de la méthodologie permettent de définir des actions qui seront l'étape suivante, c'est aussi une méthode qui permet d'interpeller les acteurs locaux et de les pousser à réfléchir. À travers les entretiens, le sondage, les fiches projets, c'est également l'objectif du CEFIS que d'interpeller et sensibiliser les habitants de la commune (politiques, associations, fonctionnaires, etc.) à la question de l'intégration locale.

Entretiens d'experts avec des acteurs internes et externes à la commune

Dans plusieurs communes, le CEFIS a réalisé des entretiens auprès d'interlocuteurs de la commune. Nous avons mené des entretiens internes, auprès de fonctionnaires des services ou responsables politiques de la commune et des entretiens externes avec des responsables associatifs et acteurs-relais (association, club, maison-relais, office social, etc.) installés sur le territoire de la commune. Les objectifs de ces entretiens sont de connaître la situation et les enjeux en matière d'intégration telle qu'elle est vécue sur le terrain, de connaître les besoins en matière d'intégration par l'intermédiaire de ces relais et de fédérer les personnes-relais autour de la question de l'intégration. Cette méthode permet d'engager une discussion en profondeur en privilégiant une démarche compréhensive des processus d'intégration et des visions de la diversité. Idéalement, cette méthode de recueil de données s'effectue de manière complémentaire à la consultation de la population, que ce soit le sondage ou le *focus group*. Elle permet d'approfondir la perception de l'intégration et du vivre ensemble au sein de la commune, d'analyser les besoins réels des habitants et des associations.

Conclusion

Précisons enfin que depuis 2022, on ne parle plus de PCI, qui a été remplacé par le *Pacte du vivre-ensemble* (*Pakt vum Zesummeliewen*, PvZ). Le PvZ a pour objectif de favoriser un processus d'intégration au niveau local, il est basé sur un véritable partenariat entre le Ministère de la Famille et de l'Intégration et la commune, et inclut d'autres acteurs comme le SYVICOL, l'ASTI, et des conseillers à l'intégration. Le CEFIS intervient toujours dans le cadre du PvZ en établissant un diagnostic des besoins plus ou moins similaire à celui décrit dans cet article qui avait été mis en place dans le cadre du PCI. En plus d'établir un état des lieux des besoins, le PvZ prévoit de mettre en place des ateliers citoyens pour développer des actions favorisant le vivre-ensemble, ainsi que la mise en œuvre et l'évaluation de ces actions.

.

Retour à la table des matières

Portrait

Sing-Loon Cheung, la médiation au service de l'interculturalité

- Par la Revue des Médiations

Sing-Loon CHEUNG, ingénieur et médiation et pédagogue.
Profil LinkedIn.
Ancien Streetworker, ancien responsable communal « Diversités et handicap ».

RdM : Monsieur Cheung, pourriez-vous vous présenter ?
Sing-Loon Cheung :

Je m'appelle Sing-Loon CHEUNG, je suis né au Luxembourg d'une mère française et d'un père cantonais (Hong Kong). J'ai aujourd'hui 40 ans et je m'identifie comme étant luxembourgeois tout en valorisant mes origines étrangères (certains diront que je suis *racialisé*).

J'ai suivi le *Master en médiation* à l'Université du Luxembourg et porte aujourd'hui le titre d'*ingénieur en médiation*. Précédemment, j'ai obtenu un diplôme d'*éducateur gradué* et aujourd'hui, j'exerce la fonction de *pédagogue* au sein d'une direction régionale de l'enseignement fondamental du Grand-Duché de Luxembourg.

RdM : Quels sont vos liens avec l'interculturalité ?
Sing-Loon Cheung :

Comme je l'ai dit précédemment, je suis issu d'une famille d'immigrés : un père chinois et une mère française. J'ai donc appris, au Luxembourg et dès ma naissance, à circuler entre de nombreuses cultures. Dont, par exemple : l'Asie, du côté de mon père qui était un des premiers restaurateurs chinois au sud du pays et ma passion pour les arts martiaux ; la France, du côté de ma mère qui a immigré au Luxembourg pour des raisons professionnelles ; les pays lusophones, desquels sont issues des rencontres remarquables ayant contribué à former mon enfance (Portugal), ma jeunesse (Brésil) et ma vie d'adulte (Cap-Vert).

D'ailleurs, je porte la nationalité luxembourgeoise, comme à peine plus de la moitié des habitants d'ici. Je ne m'en rendrai compte que bien plus tard, mais des profils tels que le mien sont plus que courants au Luxembourg !

En effet, le Luxembourg est un petit pays historiquement lié aux immigrations. Je suis curieux de voir les chiffres du dernier recensement de la population (2021), mais au cours du recensement de 2011, j'ai pu mettre en lumière que 65% de la population était née à l'étranger ou avait au moins un parent ou grand-parent né dans un autre pays que le Luxembourg. À cela s'ajoute un très grand nombre de travailleurs frontaliers qui enrichissent considérablement la diversité culturelle vécue au quotidien sur le territoire luxembourgeois.

Ce petit *aparté* permet de comprendre pourquoi il est totalement inadapté de réduire la diversité culturelle à la simple nationalité, comme c'est souvent le cas ici.

RdM : Quelles sont, vos activités de médiation ? Y a-t-il une médiation qui vous a marquée ?
Sing-Loon Cheung :

Je n'ai pas de fonction de médiateur à proprement parler, mais j'utilise des techniques et des approches de médiation dans mon quotidien, pour mes projets et dans mes interactions qui nécessitent toutes d'avoir d'abord une communication accessible avant de pouvoir avancer.

Il m'arrive de temps en temps d'être sollicité pour réaliser des médiations. Cela a pu être, par exemple, entre plusieurs services administratifs qui n'arrivaient pas à travailler ensemble, créant des tensions interpersonnelles. Ou alors dernièrement, j'ai été sollicité pour une médiation entre des élèves d'une école primaire.

Il n'y a pas de médiation à proprement parler, dont je sois le plus fier. Par contre, il y a une intervention dont l'impact et la reconnaissance a été plus forte que les autres. Il s'agit d'une médiation informelle entre plusieurs associations interculturelles qui a permis de rétablir leur collaboration. Cela a évité qu'un de leur grands projets, devenu une tradition locale, ne tombe à l'eau.

Mon approche a toujours consisté à permettre aux personnes de prendre leurs décisions ou de se positionner en toute connaissance de cause. Pour cela, il est nécessaire de connaître tous les paramètres de la situation, ce qui inclut les positions ou les souhaits des autres parties. Cela implique, pour chacune des parties, de s'exprimer de façon adaptée tout en s'assurant que la compréhension est la même pour chacun des participants.

RdM : Pensez-vous que la médiation a une place dans la gestion interculturelle ?

Sing-Loon Cheung :

Tout d'abord, je dois dire qu'au Luxembourg, quasiment toutes les interventions, qu'elles soient de médiation ou non, impliquent forcément de l'interculturalité. Lorsqu'on est au Luxembourg, il est illusoire d'espérer arriver à des objectifs satisfaisants sans prendre en compte ce facteur. Cela peut paraître compliqué, mais l'aspect positif de cet état des choses est que la majorité de la population est capable, intuitivement, d'agir face à la diversité culturelle, même si ce n'est pas toujours très *adapté*.

Dans un tel contexte, les techniques de médiation agissent sur la bonne compréhension de chacun, et sont un outil efficace pour prévenir les quiproquos, voire les conflits. Ce qui lui manque, c'est une certaine connaissance, ou reconnaissance, de la médiation par les différents acteurs de la société.

RdM : Comment voyez-vous l'avenir de la médiation dans un contexte interculturel ?

Sing-Loon Cheung :

Mon souhait serait que les techniques et les méthodes spécifique à la médiation soient reconnues comme utiles et pertinentes. En effet, malgré le fait que beaucoup peuvent considérer que cela relève du bon sens commun - savoir écouter, savoir reformuler, savoir synthétiser, savoir accompagner chacun dans une recherche des solutions les plus adaptées, en ayant pris en considération les besoins et des contraintes de tous - ce n'est pas (forcément) "naturel" pour tout le monde. Partager le message qu'un petit coup de pouce méthodologique ou bien le recours à un spécialiste *médiateur* serait d'une grande aide pour atteindre les objectifs d'une société solidaire, équitable et juste.

Il me semble que la principale barrière à cela soit une certaine confusion entre l'égalité et l'équité. Il y a une tendance naturelle à vouloir proposer la même chose pour tout le monde. Surtout au niveau des initiatives politiques. Le problème, c'est que tout le monde n'est pas pareil. Si on veut que le maximum de personnes profite de son offre, il faut aussi adapter sa proposition. Dans sa communication, mais aussi dans son accessibilité.

Et cela implique de mobiliser plus de ressources qu'une simple déclaration de type "*c'est ouvert à tous*", "*chacun peut y accéder*" ou "*celui qui le souhaite est libre de venir*". En fait, ma vision serait, aussi bien auprès des divers intervenants que parmi les décideurs, que les déclarations d'intention soient transformées en de réelles initiatives justes et équitables grâce à la philosophie de la médiation, qui cherche à ce que chaque acteur concerné soit impliqué dans le processus pour que le résultat obtenu convienne le mieux à chacun.

Retour à la table des matières

Portrait

Margalit Cohen-Emerique
Une pionnière de l'interculturalité dans le travail social et la médiation

- Par André MOISAN

De la Belgique à l'Espagne, du Portugal à la France, sans compter les Etats-Unis, le Canada, Israël, la Suisse et bien d'autres pays, en particulier francophones et méditerranéens, Margalit

Cohen-Emerique a marqué ces pays et bien d'autres par ses recherches, ses formations et ses recherches-formations pour outiller les intervenants sociaux dans le champ spécifique de l'interculturalité.

Une quête de l'interculturalité, en tant que sujet et objet

Elle l'a fait à partir de sa propre histoire de vie. Juive tunisienne, elle dit d'elle-même être le « *produit de la troisième génération d'acculturation apportée par la colonisation française*[29] » : la modernité venait laminer les traditions et les modes de vie d'une société patriarcale, fermée sur elle-même, vivant comme un îlot au sein d'une majorité arabe. L'égalité professée par le colonisateur établissait pourtant une hiérarchie des cultures avec, en surplomb, l'attrait et la supériorité de la France, de sa culture (en particulier, de sa langue) et de ses valeurs. L'ouverture à la modernité était, en même temps, le passage obligé et le garant d'une promotion sociale, avec son angle mort : l'occultation des origines, de leur histoire et de leurs racines.

Prise dans ce dilemme identitaire, le sionisme de gauche se présente comme voie de compromis. A 17 ans, elle s'engage et s'implique totalement dans le mouvement des kibboutz, qu'elle vit comme une utopie collective démocratique. Elle en subira les travers « totalitaires » (dans le sens où le collectif régissait l'ensemble de la vie des personnes, cf. E. Goffman[30]) : « *le kibboutz m'avait volé mes maternités, n'ayant eu avec mes très jeunes enfants presque aucun moment de cette proximité corporelle assurée par les soins physiques d'une mère* »[31]. Revenant sur cette expérience, elle en découvrira également le leurre de démocratie.

Sa troisième immersion sera celle de la France, où elle s'inscrit pour quatre ans à un diplôme de psychologie. Ses premières activités de psychologue, en particulier auprès d'adolescents d'origine immigrée. C'est à partir de cette première expérience et la rencontre

[29] L'ensemble de ces éléments sont extraits de son « histoire de vie ». Cf http://www.cohen-emerique.fr/pages/menu/histoire-de-vie.html, consulté le 4/1/2023. Son curriculum vitae est également disponible : http://www.cohen-emerique.fr/pages/menu/presentation.html, consulté le 4/1/2023

[30] GOFFMAN, E. : *Asiles, Études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*, Éditions de Minuit, 1961.

[31] « Histoire de vie ». Op. cit.

avec R. Feuerstein connu pour sa méthode dite “P.E.I.” (Programme d’Enrichissement Instrumental) que la variable culturelle lui apparaît nettement. Cette méthode, élaborée dans le contexte israélien de forte immigration de populations pauvres d’origine sépharade, repositionne l’intervenant psychologue - de la posture d’évaluateur à partir de tests (de QI, en particulier) à celle de “médiateur”, prenant en considération les caractéristiques sociales et culturelles de jeunes en échec scolaire.

L’expérience de ses interventions au cours d’un retour en Israël la conduit, comme en boomerang, à s’interroger sur sa biographie et son « identité multiple ». Elle s’engage alors dans un doctorat à l’École des Hautes Études en Sciences Sociales, à Paris, avec comme sujet : l’acculturation des juifs d’Afrique du Nord en France et plus particulièrement des Juifs marocains. Cette thèse, avec comme pas de côté le Maroc et non la Tunisie, n’a pas comme seule retombée son apport académique : elle joue un rôle décisif pour saisir toute l’histoire de sa famille et de ses propres enracinements, dans un contexte « multidimensionnel » en pleine transformation.

Cette recherche l’amène à intervenir auprès de services sociaux dans le contexte de forte immigration liée à la décolonisation et au départ des juifs du Maghreb. Elle perçoit alors le désarroi des formateurs et intervenants, complètement démunis par rapport à ces nouveaux publics, leurs caractéristiques et leurs besoins. La formation d’intervenants culturels est alors devenue sa question centrale.

Ce travail d’élaboration, qu’elle a toujours conduit en étroite participation avec les travailleurs et médiateurs sociaux, s’est ainsi enchevêtrée avec sa propre “construction identitaire”. « *Grâce à eux les frontières de mon identité se sont ouvertes à d’autres univers, à d’autres questionnements qui ont éloigné le premier [la formation à l’interculturalité] : celui du “Qui suis-je ?”* ».[32].

L’ensemble du travail de Margalit Cohen-Emerique est marqué du sceau de cette intégration : production théorique, production de soi et formation tout à la fois s’entrelacent et s’enrichissent réciproquement dans un cercle vertueux et dynamique, toujours en développement.

La méthode du « choc culturel »

Également appelée "*méthode des incidents critiques*", elle se caractérise d’abord par le refus de considérer la position de neutralité des intervenants interculturels : à leur insu ou de leur plein gré, elle ne joue que comme un masque de leurs propre représentations, codes et valeurs culturels.

Ses fondements

Elle a ses références théoriques. Celles des représentation sociales (RS, théorisées en particulier par Moscovici) ; de la culture, théorisée par Abdallah Pretceille, et ses trois perspectives : subjectiviste, interactionniste et situationnelle.

Elle a aussi sa méthodologie, génératrice de méthodes. La méthodologie est la pensée qui permet de concevoir des méthodes. Elle apparaît comme guidée par des interactions constantes entre des hypothèses et les populations concernées : migrants, plus largement les personnes confrontées à des processus de déculturation / acculturation, et les intervenants sociaux. Elle se fonde sur un paradigme de type « compréhensif » (qui part des représentations et du travail d’élaboration conceptuelle des personnes) et non « explicative » (dans lequel le chercheur et/ou le formateur livre et délivre ses propres analyses, en surplomb).

Cette méthodologie interactive donne forme à des méthodes (comme *chemin pour aller vers*, suivant son étymologie) en fonction des contextes de recherche et/ou de formation. Ce serait une erreur de vouloir figer une méthode *ad hoc*, sans considérer d’abord les principes qui la fondent.

Elle développe longuement, dans son grand livre de référence, les principes méthodologiques de recherche- action-formation entremêlant production de savoirs (« obligation de dégager des savoirs avec des critères de scientificité »), implication des acteurs et des chercheurs à égalité, et effets de formation[33].

[32] Op. cit.

[33] Cohen-Emerique, M. (2015). Annexe I. Questions de méthodologie : combiner recherche et formation. Dans : , M. Cohen-Emerique, *Pour une approche interculturelle en travail social : Théories et pratiques* (pp. 437-452). Rennes: Presses de l’EHESP.

La méthode des chocs culturels

Cette méthode est fondatrice. Elle s'adresse à des travailleurs sociaux intervenant dans des contextes de pluri-culturalité. Elle consiste à partir d'incidents critiques qu'ils ont vécu au cours de leur intervention : situation de malaise, d'incompréhension, qui les ont mis en difficulté pour les déconstruire à partir d'une même grille d'analyse.

C'est à partir de la déconstruction de ces expériences « à vif » que se construit à la fois la formation et la production de connaissances, tant par et pour les "apprenants" que l'animateur-formateur-chercheur.

Son livre évoque 94 situations de « chocs culturels »[34]. Elles ont été analysées dans le cadre de stages de formation intégrant des populations diverses, mais à partir de la même démarche alternant travail en sous-groupes et en grand groupe et une même grille de questionnement. Les connaissances ainsi produites ont été formalisées par une grille d'analyse en 7 points.

Les trois démarches d'intervention de l'approche interculturelle

Elles sont formalisées en trois phases / opérations :

La décentration

Cette démarche fondamentale consiste en plusieurs opérations cognitives et émotionnelles, qui font appel à une réflexivité du sujet. Il doit, en effet, prendre conscience de ses propres cadres et schèmes culturels de pensée et d'action, fortement encodés dans son mode d'être et de penser le monde. Cette prise de conscience s'active au contact de l'interaction avec ce qui semble étrange et étranger à ce cadre. Elle permet à l'intervenant d'identifier ses propres "zones sensibles" : celles dans lesquelles la confrontation avec des comportements et représentations qui lui sont étrangères le mettent dans une situation de malaise.

Margalit Cohen-Émerique reprend ainsi la notion d'« images-guides » symboliques de l'imprégnation d'un mode culturel. Celles-ci sont chargées émotionnellement et affectivement. Elles mettent l'intervenant en porte-à-faux, dans des malentendus qui portent tout autant dans l'interprétation d'attitude corporelle, que de normes sociales (comme les dons, l'hospitalité, etc.). Elles se focalisent souvent sur la position et le rôle de la femme et l'éducation des enfants.

La découverte du cadre de références de l'autre

Il ne s'agit pas uniquement de connaissances anthropologiques abstraites, mais la connaissance *in situ* des personnes, de leur trajectoire biographique (dont l'ethnie d'origine), leur parcours de migration, leurs aspirations, etc.

Elle reprend les distinctions de Hall (1990) de culture à "contexte riche" (la communication passe à travers différents canaux : oraux, corporels, symboliques : dans le vêtement, par exemple) à la culture à "contexte pauvre" (formalisation des idées et des représentations).

Reste ce constat :

« Lorsque les professionnels sont confrontés à des conflits de valeurs entre celles qu'ils ont pour mission de transmettre et de faire appliquer et celles des familles, la connaissance des secondes passe au second plan par rapport à leur rôle de contrôle social et toutes les informations importantes déjà reçues ou celles qu'ils auraient pu chercher, ne sont d'aucun poids.[35] *»*

La négociation/médiation.

C'est évidemment le cœur de l'activité des intervenants, avec tous les dilemmes qu'elle pose : elle met en jeu de véritables compétences qui ne se réduisent pas à une certaine technicité mais intègrent (à la façon des médecins et des avocats, par exemple) une capacité d'évaluation normative et éthique.

« C'est un processus complexe qui implique une recherche des frontières perméables comme des barrières infranchissables entre les deux (systèmes de..) codes en présence, afin de trouver un consensus équilibré entre diversité et unité d'une société autorisant leur coexistence tout en préservant les principes forts de chacun d'eux. Il ne s'agit ni d'un processus assimilateur niant l'autre dans ce qu'il est (« Ici, vous êtes en France, devenez comme nous ! ») et souvent doublé d'une attitude de rejet (« Adaptez vous ou rentrez chez vous ! »), ni d'un comportement

[34] Cf. COHEN-EMERIQUE Margalit, « Annexe II, op. cit.

[35] Op. cit.

d'indifférence sous le couvert du respect des différences et du relativisme culturel (« Restez ce que vous êtes, et nous ce que nous sommes, on ne peut rien changer ! »)[36].

La médiation interculturelle

Margalit Cohen-Emerique a également beaucoup étudié la médiation culturelle ou interculturelle. Elle est de celles et de ceux qui ont su différencier très clairement ces médiateurs des autres intervenants sociaux, resituant chacun dans leurs rôles et leurs fonctions.

Ils se distinguent

- Par leurs compétences : les intervenants sociaux ont « *pour mission d'appliquer les politiques publiques. […]. Souvent, ils pensent faire de la médiation, alors qu'ils jouent un rôle de modérateurs entre l'institution et la famille, rôle certes essentiel, mais qui ne crée pas nécessairement des ponts ni des espaces intermédiaires* » ;
- Et leur positionnement : alors que la distance subjective avec la personne est un des préceptes du travail social, « *la médiatrice [*terme évoqué par l'auteur, suite, probablement, aux contacts uniquement féminins qu'elle a eus au sein de la médiation] *est « dedans » par ses appartenances communes avec les compatriotes auprès desquels il intervient. Mais elle est aussi « dehors », ayant une fonction à remplir ».*

Si ce positionnement à la fois de « *dedans* », et « *dehors* » est un atout essentiel du médiateur (de la médiatrice) interculturel(le)[37], il n'est pas sans difficultés de type "identitaire" (constitutif d'une compétence professionnelle) : « *Ce double positionnement lui fait vivre souvent, en particulier lorsqu'elle se situe entre les institutions et les migrants, un conflit fidélité/trahison à l'égard de sa communauté d'origine. C'est un conflit à la fois extérieur à elle — parce qu'elle ne prend pas le parti des « siens » et défend la position institutionnelle — et intérieur — parce qu'elle peut se sentir écartelée entre le désir d'aider ses proches dont elle connaît les difficultés et l'impératif professionnel d'égalité de traitement pour tous les demandeurs, quelles que soient leurs origines.* [38]»

Aux frontières

Son livre majeur (*Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques, 2015)* constitue sans nul doute une œuvre majeure dans le champ de l'intervention et de l'interculturalité. Mêlant fondements théoriques diversifiées (de l'analyse systémique à l'anthropologie, d'épistémologie autant que de méthodologie) à l'illustration par des faits précis, de l'apport de connaissances aux recommandations pratiques pour les intervenants, il remplit le tour de force de s'adresser autant aux chercheurs qu'aux formateurs et aux intervenants

Cette œuvre doit aussi être située : celle d'un contexte de migration et de chocs culturels qui étaient (encore, pour l'essentiel) de l'époque de la fin de l'industrialisation et des premiers temps d'une mondialisation dans lesquels l'intériorisation d'infériorité culturelle des migrants d'anciens pays colonisés perdurait. Si ce phénomène se prolonge encore, on peut se demander si la donne n'est pas en train de changer brusquement avec les bouleversements géopolitiques qui érodent la domination passée de l'Europe et l'affirmation revendiquée de civilisations, auparavant sous l'éteignoir de la domination scientifique, intellectuelle et technique de l'Occident.

Dans ce contexte renouvelé, il reste que sa contribution restera majeure par les outils conceptuels et méthodologiques qu'elle nous propose, y compris pour penser de nouveau la question de l'interculturalité.

Retenons, dans cette œuvre, la caractéristique majeure des pionniers : le travail aux frontières. Elles le sont, ici, dans les interstices entre l'action, l'engagement, l'intervention pour le changement des pratiques, et la connaissance[39].

[36] Op. cit.

[37] Cf. B. Madelin (2001, p. 89), cité dans la Revue des médiations, n° 1, p. 16 : « *Cet enracinement communautaire et territorial, souvent violemment critiqué au nom des valeurs républicaines, est paradoxalement cité par les institutions comme point d'appui essentiel à l'efficacité des femmes-relais. (...)* » . *Cf.* Madelin B., 2001, Les femmes-relais. Les « sans-papiers » du travail social, *VEI*, n° 124,, Mars 2001

[38] Op. cit.

[39] On retrouve ici une grande familiarité avec le promoteur de la Formation continue, de l'identification des « *nouvelles qualifications* » et des premières formations / recherches sur la médiation développée dans le programme « *Nouveaux services, emplois-jeunes* » : Bertrand Schwartz.

Elles le sont également de l'interculturalité : ces frontières peuvent constituer des barrières, tout autant que des ponts. Les différences culturelles ne s'estompent pas. Au contraire, elles s'enrichissent. Elles le font à la fois, et dans un même mouvement, dans la prise de conscience et l'affirmation de leur singularité en même temps que dans leurs interactions. Le *switch* entre frontière-barrière et frontière-pont se fait selon la qualité du médiateur : isolant, c'est la barrière ; conducteur, et c'est le pont.

Quelle est la condition d'une bonne conduction ? Celle de considérer que chaque recherche et/ou formation est une interaction sensible qui met en jeu et implique le "médiant" lui-même. Dans la négative, le courant ne passe tout simplement pas et les différences / divergences restent figées. *À contrario*, le tiers médiant, par la présence active et vivante de son propre "façonnage culturel", établit les interactions culturelles positives.

C'est le grand legs de Margalit Cohen-Émerique.

Retour à la table des matières

Note de lecture

Médiation interculturelle : formation, action et réflexion

- Par André MOISAN

Silva, A. M. C. e & Costa, E. P. (eds.) (2022).
Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão.
CECS/Editora UMinho.
ISBN 978-989-8974-80-8; eISBN 978-989-8974-81-5
https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63

Ce livre (en portugais) a une fonction essentiellement pédagogique. Le but de ce travail est de constituer un manuel d'appui pédagogique pour la formation initiale et continue des médiateurs interculturels.

Pour remplir cet objectif, les fondements théoriques, éthiques, méthodologiques et praxéologiques de la médiation interculturelle sont exposés à travers les contributions de divers spécialistes et professionnels du domaine.

Le livre est organisé en deux parties. Dans une première partie, la médiation interculturelle est contextualisée et ancrée à travers son cadre scientifique, social et politique, qui permet sa compréhension et sa contextualisation dans des sociétés complexes, multiculturelles, multiethniques et multi religieuses. La deuxième partie porte sur la formation et la pratique de la médiation interculturelle. Pour les éditeurs, ce travail est une manière de contribuer à l'appréciation et à la diffusion de la médiation interculturelle, à travers des propositions conceptuelles, méthodologiques, de formation, d'action et d'auto-supervision issues de processus de formation, d'action et de recherche collaborative.

Retour à la table des matières

Article

Des valeurs communes peuvent-elles transcender la diversité ? Essai sur le fondement culturel d'une société interculturelle

- Par André MOISAN
Ancien maître de conférences au Cnam
Et ancien membre du Laboratoire Cnam – CNRS LISE
Président de l'association européenne de médiation sociale CreE.A
andre.moisan.creea@gmail.com

Quand l'interculturalité s'invite dans des interventions de médiation sociale en France, le leitmotiv souvent entendu consiste à remonter à des "valeurs communes" - dépassant ainsi celles auxquelles se réfère chaque individu ou groupe. Cette idée suppose que ce qui fonde le lien, dans une société multiculturelle, repose sur un socle de valeurs transcendant les relations humaines. Elle est formulée de façon un peu différente par Cohen-Émerique : « *Les conflits de valeurs apparaissent dans des contextes divers (…) Dans ces cas, le médiateur aide à la recherche de compromis qui respectent les identités de chacun tout en étant capable de montrer que le malentendu, voire le conflit de valeurs entre le migrant et les institutions, ne vient pas d'une différence de valeurs, car elles sont universelles, mais d'une différence dans la hiérarchisation de ces valeurs, selon les milieux sociaux ou culturels* »[40].

Est-ce si évident ? Faut-il nécessairement cette concorde « *en valeurs* », quelle que soit leur hiérarchisation, pour fonder l'accord ? Ou suffit-il de constater et d'acter leurs divergences pour le construire ? Autrement dit, les désaccords et conflits sont-ils fongibles dans des principes supérieurs qui deviendraient condition, source ou surplomb de leur résolution, ou faut-il, *a contrario*, ménager les conditions de leur coexistence dans leurs différences ?

Au fond, cette question est aussi vieille que la Tour de Babel. Dotée d'une langue unique, l'humanité s'est crue en capacité d'ériger cet immense phallus vers le ciel pour défier l'hégémonie du Créateur. Nous connaissons la réponse : Dieu dota les hommes de plusieurs langues, provoquant la zizanie d'individus rendus incapables de communiquer. L'Homme était ainsi renvoyé à sa diversité.

Faut-il y voir le mythe de l'échec de toute vision "totalisante" d'une humanité rassemblée ? L'histoire des religions l'illustre à elle seule : d'une inspiration initiale, elle se fractionne en hérésies et branches multiples. La seule ville de Jérusalem, celle du Dieu unique, en est l'illustration parfaite : elle se fragmente en autant de Lieux saints abritant eux-mêmes leurs chapelles discordantes. Mais cette histoire est aussi celle du monde séculier. Kant évoque une morale universelle fondée sur la Raison, pour transcender les éthiques dans une méta-éthique. Max Weber, en écho et après observation de la modernité, 150 ans plus tard, lui oppose la « guerre des dieux »[41] pour signifier des valeurs irréconciliables. Entre eux deux, dans le prolongement des Lumières, Goethe était passé de la découverte d'une culture

[40] Margalit Cohen-Émerique (2006), La médiation interculturelle, de quoi parle-t-on ? Dans : *Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis*. Profession Banlieue. Institut régional du travail social de Paris Ile-de-France. Mars 2006.

[41] Conférence prononcée en 1919, et reprise dans sa préface à son livre célèbre : « Le savant et le politique ». Cf. 10/18, février 2002.

universelle au repliement sur la culture romantique des peuples, en l'occurrence de leurs mythes et légendes germaniques

La globalisation, nouvelle Babel ?

La globalisation prétend enserrer l'ensemble des humains dans les mêmes rets de communication, de flux économiques, sinon de cultures : de verticale, Babel deviendrait horizontale, l'humanité se suffisant à elle-même - à l'image de Prométhée se délivrant des dieux par le rapt de leur savoir. Et le Dieu vengeur n'est plus là pour disperser ces prétendants à la conquête du ciel : leur fragmentation s'opère en même temps que la prétention à l'universel : de diachronique, le *process* devient synchronique.

La globalisation, en effet, fabrique du local. Elle est concomitante à des enracinements identitaires de lieux, d'ethnies, de religions, de genre, d'orientations sexuelles, etc. qui, en s'affirmant, n'échappent pas toujours à l'ignorance, sinon l'opposition de leurs proches et voisins.

Lévi-Strauss, dans un interview au journal l'Express en 2008, soulignait ce processus à l'œuvre : « *À mesure que nous verrons l'humanité s'homogénéiser se créeront, en son sein, d'autres différences. Quelques signes avant-coureurs se manifestent : par exemple, la multiplication des sectes en Californie (j'y ai passé quelques semaines à la fin de 1984) ; ou encore des phénomènes qui nous paraissent pathologiques, comme la difficulté croissante de communication entre les générations, mais qui ont peut-être un côté positif que nous ne soupçonnons pas. Plus l'humanité devient grosse, si je puis dire, moins elle devient transparente à elle-même* »[42].

Dans un ouvrage récent, O. Roy plaide dans le même sens, en faisant valoir un autre phénomène. La globalisation actuelle génère un « aplatissement du monde »[43] : un affaissement de la culture. Si *l'insécurité culturelle* (parfois évoquée par des politiques) il y a, et déliaison sociale, c'est « *qu'il n'y a pas de nouvelle culture se profilant à l'horizon* » (p. 54)[44]. S'y substituent des « *sous-cultures* », comme autant de fragments d'archipels décrits par ailleurs par Jérôme Fourquet[45].

Valeurs, culture, principes supérieurs

Nous reprenons ici le terme de "valeurs", notion d'autant plus utile qu'elle est floue. Mais qu'est-ce qui la distingue de celle de culture, ou même de celles de "principes supérieurs" ?

Pour G. Rocher, les valeurs « sont des manières d'être ou d'agir qu'un groupe reconnaît comme idéales et qui rendent désirables ou estimables, les êtres, les conduites, les objets auxquels elles sont attribuées ». O. Roy, dans la distinction qu'il fait de "culture-corpus" (sédimentation de « productions intellectuelles ou artistiques sélectionnées et considérées comme bonnes ») et la culture au sens anthropologique, comme « horizon commun de sens et de représentations propre à une société »[46]. On constate a minima une forte proximité.

Les termes de "principes supérieurs" sont également quasi équivalents (celui de Fraternité, inscrit dans l'article premier de la Constitution française, s'est imposé aux tribunaux pour dépénaliser le passeur de réfugiés G. Le Houérou, condamné pour délit de solidarité).

Luc Boltanski fera preuve de prudence et de rigueur par sa notion de « grandeur », comprise comme un étalon auquel les protagonistes d'une dispute se réfère pour justifier leurs causes.

Dans les développements ci-dessous, les trois premiers termes seront alternativement utilisés.

La notion d'*universel* elle-même est soumise à critique, comme prétention de l'Occident à imposer ses normes et sa culture. L'universalisme mérite cette critique, quand il se fait « surplomb »[47]. Quant à

[42] Cf. L'express du 28/11/2008.

https://www.lexpress.fr/informations/archive-claude-levi-strauss-un-anarchiste-de-droite_714140.html *(consulté le 5/12/2022)*

[43] Cf. Roy O. (2022). *L'aplatissement du monde. La crise de la culture et l'empire des normes*. Seuil

[44] Il précise : l'affrontement entre *« identités contre universalisme, genre contre sexe, république contre communautarisme, racisme, féminisme, immigration »* ne font que refléter la notion même de culture. « *(…) le conflit sur les valeurs n'est pas un conflit entre cultures, mais une tentative de penser les valeurs au-delà des cultures* »

[45] Fourquet J. (2019), *L'Archipel français. Naissance d'une nation multiple et divisée*. Seuil.

[46] Cf. Roy O. (2022). *Op. cit.* p. 47

[47] Les définitions « d'universalisme » et « d'universel » sont mal délimitées. Certains auteurs vont se servir du terme d'universel pour l'opposer à celui l'universalisme, qui serait un dévoiement et un usage frauduleux de diffusion des valeurs occidentales. Le terme de "surplomb" permet de situer la critique, quel que soit le terme utilisé : ce qui est en question est effectivement de vouloir

l'universel, si personne ne peut la circonscrire, (sinon une « commune humanité », dans le respect de son environnement terrien), il ne s'entend et ne se saisit que dans et par ses expressions culturelles locales et singulières qui, elles-mêmes, élèvent l'âme à ce qui les dépasse et les relie. Le Panthéon est grec, les pyramides sont égyptiennes, le Taj Mahal est indien, le Palais d'été est chinois, etc… tous fruits de leur histoire et de leur culture. Et pourtant, ils procurent une émotion commune à "*ce qui est plus grand que nous*[48]", l'universel en partage, indéfinissable. Il en est de même de la musique, de la littérature, etc… Autrement dit, l'universel n'est que dans le singulier et le singulier dans l'universel.

Peut-on pacifier les dieux ?

Revenons-en, donc, à la "guerre des dieux". Plus que jamais, ils semblent se guerroyer. O. Roy l'atteste encore en constatant l'enfermement dans des sous-cultures, dont les réseaux sociaux (sur Internet) en sont le symbole : leurs algorithmes agglutinent les individus de même vision, goûts et obsessions pour les mettre sous cloche étanche.

Que faire, alors, de ces dieux jaloux, dont la mythologie grecque n'est avare ni de leurs querelles, ni de leurs ruses et complots ? Alain Renaut, souligne l'actualité de la question : « (…) *la discussion concernant le polythéisme des valeurs devrait aujourd'hui être reprise* », pour en soulever l'enjeu *: « (…) la vie (…) ne connaît que le combat éternel que les dieux se font entre eux ou, en évitant la métaphore, elle ne connaît que l'incompatibilité des points de vue ultimes possible, l'impossibilité de régler leurs conflits et par conséquent la nécessité de se décider en faveur de l'un ou de l'autre* »[49].

Ce constat d'A. Renaut, s'il nous paraît fondé, nous laisse les "bras ballants". Sommes-nous condamnés à assister aux frasques guerrières des dieux ? À vivre le « Choc des civilisations » annoncé par Huttington ?

Pour une pragmatique de la "convivialité » ("Vivre ensemble en paix")

Il règne, dans ces constats de « fragmentation », de diffraction en archipels et de dispersion, comme un sentiment d'une unité ou d'une harmonie perdue de groupes humains réunis autour d'une même appartenance nationale, celle que décrivait E. Renan : « *L'existence d'une nation est (pardonnez-moi cette métaphore) un plébiscite de tous les jours, comme l'existence de l'individu est une affirmation perpétuelle de vie*. »[50] La crise se définissant comme un moment de rupture, la « *dé-construction* » de l'ancien prend souvent le pas - chez nombre d'auteurs - sur la « *re-construction* » qu'elle annonce.

Or, ces "*re-constructions*" existent. Elles le sont dans de nouvelles pratiques. Et elles ont leurs théories.

Un "cosmopolitisme par le bas"

Ce terme de « *cosmopolitisme par le bas* » est emprunté à A. Policar, qui le situe dans *« des interactions concrètes que les institutions viennent éventuellement généraliser »*[51].

Le numéro précédent de la Revue des médiations en avait fourni un exemple, à travers les pratiques des médiatrices de la région parisienne qui portent le nom de leur statut d'emploi-aidé : les "femmes-relais". Leurs pratiques ont ainsi été théorisées par E. Lemercier (2007, pp. 39 à 42) :[52]

« *L'analyse des pratiques professionnelles révèle que le sens des actions conduites [par les femmes-relais] n'est pas de combler un fossé culturel entre familles immigrées et institutions*

sacraliser un système de valeurs s'imposant à l'ensemble de l'humanité.
Cf. Policar A. (2021*). L'universalisme en procès*. Éditions de l'Aube.

[48] Suivant les termes de la manifestation des « Grands Voyageurs », à Saint-Malo, pour son édition de 2017.

[49] Max Weber (1919), « Le métier et la vocation de savant », dans *Le savant et le politique*, Paris, 10/18, 1963, p. 107 *sq*.

[50] *« Une nation est une âme, un principe spirituel. Deux choses qui, à vrai dire, n'en font qu'une, constituent cette âme, ce principe spirituel. L'une est dans le passé, l'autre dans le présent. L'une est la possession en commun d'un riche legs de souvenirs ; l'autre est le consentement actuel, le désir de vivre ensemble, la volonté de continuer à faire valoir l'héritage qu'on a reçu indivis.* »
Renan, E. (1882*), Qu'est-ce qu'une nation* ? Conférence faite en sorbonne, le 11 mars 1882 ; Calmann Lévy.

[51] *Policar A., op. cit., p. 127.*

[52] Lemercier E. (2007). Les arrangements de la médiation interculturelle ». In : *Plein droit,* 2007/2, n° 73. Pp. 39 à 42)

publiques. ***(…) La spécificité de leurs compétences réside davantage dans la production d'arrangements entre universalité du droit et particularité des expériences des minoritaires, bricolages dont la portée est largement politique*** [mis en gras par nous]».

Autre exemple de ce cosmopolitisme : le plus grand bidonville d'Europe, la Cañada Reale, au sud de Madrid. Principalement occupée par des familles d'origine marocaine et des familles gitanes d'origine roumaine, leur isolement et leur précarité renforcent leur repli sur leurs propres traditions de vie sociale. Comme fait significatif, les médiatrices de l'association Barró sont issues de leur communauté soit gitanes, soit marocaines. Mais elles travaillent main dans la main pour interpeller les institutions sur le manque d'électricité, d'adduction d'eau, des difficultés d'accès à l'école, aux services de santé, etc. Poussés par la nécessité quotidienne, les liens se créent entre les membres des deux communautés, ce qui ne dissout en rien les appartenances communautaires.

Mais ce cosmopolitisme par le bas n'appartient pas qu'aux médiateurs sociaux (terme générique qui inclut la médiation dite interculturelle). À titre d'exemples, celui de Tobi Nathan. Les responsables d'un lycée de la Seine-Saint-Denis l'ont sollicité pour intervenir dans une classe de première dans laquelle un vif conflit existait entre un groupe d'élèves marocains, provenant d'un même village et arrivés récemment en France et l'équipe des professeurs, et tout particulièrement le professeur de physique, qui affichait clairement son "matérialisme". À partir d'un diagnostic rapide, Tobi Nathan demande de rassembler l'ensemble des professeurs et des élèves. Il s'adresse alors au groupe d'élèves en désignant les professeurs, pour leur dire : « *Vos professeurs ont des dieux dans leurs dos* ». Autrement dit, l'alternative n'est pas entre référence religieuse et amoralité – selon les représentations des fervents d'une religion monothéiste, qui fonde la morale dans la transcendance d'un principe Divin – mais dans la coexistence de plusieurs valeurs, quel que soit leur enracinement (on peut supposer que Tobi Nathan pouvait, en l'occurrence, faire référence aux valeurs de la République)[53].

Ces propos pouvaient aussi s'adresser aux enseignants, en les invitant à déplacer leurs jugements au-delà de d'un cadre matérialiste républicain étroit pour s'ouvrir à la compréhension d'élèves empreints d'une culture religieuse.

Retenons surtout qu'il ne s'agit en rien d'un discours moralisant sur les vertus de la tolérance, mais une invitation à une ouverture d'esprit par l'utilisation du même langage et des mêmes références imaginaires (l'espace des dieux) que les élèves.

La vision poétique de l'interculturalité d'Edouard Glissant[54]

(…) elle permet de vivre avec l'imprédictibilité parce qu'elle permet de concevoir l'imprédictibilité, non pas comme un négatif mais comme un positif, et elle permet de changer notre sensibilité sur cette question alors qu'aucun concept ou aucun système conceptuel ne pourrait le faire. C'est-à-dire qu'une intention poétique peut permettre de concevoir que dans la relation à l'autre, aux autres, à tous les autres, à la totalité-monde, je me change en m'échangeant, en demeurant moi-même, sans me renier, sans me diluer, et il faut toute une poétique pour concevoir ces impossibles-là.

Autrement dit, dans le "chaos-monde » décrit par E. Glissant[55], les *re-compositions*, souvent souterraines à défaut d'être valorisées, sont en cours.

Des "valeurs" aux principes, celle de la convivialité

Les développements précédents déniaient aux "valeurs" la faculté, à elles seules, de créer du "commun" à hauteur de nos sociétés européennes multiculturelles. Non qu'elles aient pu y participer, dans l'enclos des religions ou de valeurs profanes, mais il s'agit précisément de les dépasser tout en les respectant et leur permettre leur épanouissement.

[53] Dans la même veine, Tobbi Nathan écrira que les migrants portent leurs dieux dans leurs dos.

[54] Glissant E. (1995). Introduction à une poétique du divers. Gallimard, 2020. P. 102

[55] Op. Cit. p. 82

C'est l'enjeu du "vivre ensemble en paix », que le terme de « convivialité » (*convivencia*, en espagnol) concentre et résume.

Il faut donc des principes communs générateurs de règles. La laïcité, définie dans la loi de 1905, est de ceux-là : non pas un corpus de valeurs qui s'opposeraient à celles des religions, mais un corps de règles susceptibles d'assurer le principe de la « liberté de conscience ».

C'est ainsi que 300 personnalités, de 33 pays différents, se sont attachées, au-delà de leurs visions politiques et philosophiques, à définir ce que pourraient être ces principes de *convivialité :* le convivialisme. Ils en énoncent cinq : (1) *commune naturalité* (intégrant ainsi les autres composantes de la nature) ; (2) *commune humanité* (proche, ici, des "Droits de l'homme") ; (3) *commune socialité* (mettant en exergue la richesse que constituent les relations sociales (ce à quoi travaille précisément la médiation) ; (4) *légitime individuation* (« *à la différence de l'individualisme, qui débouche sur le chacun pour soi et la lutte de tous contre tous, ce principe d'individuation ne reconnaît de la valeur qu'aux individus qui affirment leur singularité dans le respect de leur interdépendance avec les autres et avec la nature* ») (5) opposition créatrice (« *la politique bonne est celle qui permet aux êtres humains de se différencier tout en mettant la rivalité au service de bien commun. La même chose est vraie de l'éthique* ». À ceux-là s'ajoutent un "*meta*-principe" : l'impératif de maîtrise de l'*hubris* (désir de toute-puissance et de démesure) : « *chaque principe, poussé à son extrême et non tempéré par les autres, risque de s'inverser en son contraire* »).

Ces principes, théorisés et énoncés dans le « Second manifeste convivialiste[56] » valent à tous les niveaux : du local et même du micro-local, à des échelons plus élevés. Ils n'ont pas besoin d'être énoncés comme tels pour être mis en pratique (méfions-nous de l'affichage des principes sur les murs de nos écoles).

Ils peuvent ainsi fournir aux médiateurs sociaux le cadre et l'horizon de cette nouvelle citoyenneté à construire dans nos sociétés multiculturelles : citoyenneté tout autant locale et territoriale qu'européenne, mondiale que terrestre (incluant la nature) jusqu'à l'universelle (incluant, parfois, la sphère spirituelle) – citoyennetés s'enchevêtrant dans chaque acte social et politique.

Pour une pragmatique de la médiation dans le champ de la diversité

Qui dit médiation dit diversité, aussi plurielle que ce qui fonde la singularité des personnes et des groupes. Dans les développements précédents, cette pluralité prend en compte plus spécifiquement les dimensions culturelles, ethniques, religieuses, linguistiques des individus. Ce qui vaut ici, dans ce cadre-là, valent aussi pour des "écarts" plus intimes, à l'intérieur par exemple d'un même village ou quartier, d'une même école, etc…

Ce qui a été développé précédemment conduit à énoncer quelques principes d'action.

1. **Éviter d'essentialiser les différends**. L' "essentialisation" consiste à renvoyer l'origine des différends à des différences ontologiques liées à des appartenances ethniques et/ou religieuses, elles-mêmes censées porter des valeurs spécifiques. Le "cosmopolitisme par le bas" se construit au ras du quotidien.
2. **« *On est d'accord sur le fait qu'on n'est pas d'accord* »**
   Autrement dit, la médiation n'a pas d'obligation de résultat sous la forme d'un accord en bonne et due forme, censée éponger et éteindre le conflit. Il peut très bien – comme souligné dans l'expérience de *Neve Shalom* en Israël (cf. *supra*) – se restreindre à acter du désaccord et de son contenu.
   Cet accord sur le désaccord suppose quatre phases progressives et cumulatives, qui peuvent évidemment s'arrêter et s'interrompre à chacune d'entre elles :
   a. *Constater* le désaccord ;

[56] Internationale convivialiste (2020, *Second manifeste convivialise. Pour un monde* post-*néolibéral*. Actes Sud

b. *Reconnaître* le désaccord (ce qui constitue un pas de plus : on peut le constater sans y accorder l'importance qu'il méritevouloir y remédier) ;

c. *Accorder* à la position opposée un statut d'égalité à la sienne dans la conduite du différend (non seulement on l'admet – contraint et forcé – mais on va au-delà par l'accueil de ses "bonnes raisons") [57] ;

d. *S'accorder* pour vivre le désaccord dans le respect des positions de chacun, dans la "convivialité" (le vivre ensemble en paix).

Ce processus n'a pas vocation à la généralité. Une autre voie de sortie au conflit est de bifurquer, au stade du c), pour remonter (cette fois) vers les valeurs qui fondent la position de l'un et de l'autre et ainsi – quand elles s'avèrent être partagées – les mobiliser comme matrice d'un arrangement possible[58] et absorber ainsi le différend.

3. **Création d'un espace de médiation vide de tout intention**

Le médiateur, dans des situations dites d'interculturalité, n'en est pas un militant. Il n'est juge ni du différend ni de la façon dont les parties prenantes veulent gérer le dissensus fondé sur une diversité culturelle. Il peut, par ailleurs, être convaincu (comme l'auteur de cet article) des bienfaits, sinon même de la nécessité de cette société en émergence. Mais il laisse les modalités de sa construction, les formes qu'elle peut prendre *hic et nunc* dans les multiples plis du tissu social, aux acteurs sociaux eux-mêmes.

Multiculturel, interculturel, transculturel

« Les différentes cultures sont les différentes facettes de l'Humain. Le multiculturel permet l'interprétation d'une culture par une autre culture, l'interculturel – la fécondation d'une culture par une autre culture, tandis que le transculturel assure la traduction d'une culture dans une autre culture, par le déchiffrement du sens reliant les différentes cultures, tout en les dépassant ».

B. Nicolescu[59] (un des fondateurs et des théoriciens de la transdisciplinarité).

Ce qui veut dire qu'il suspend toute intention. Son seul projet est de (1) permettre l'expression la plus profonde possible de chacun des partenaires / adversaires pour rendre explicite sa position en exprimant les principes et les valeurs qui la fondent ; (2) proposer une régulation des échanges, allant même jusqu'à créer des rituels de gestion des différences ?..

Ainsi, il pourra, éventuellement, se laisser surprendre par la tenue et les aboutissements de la médiation. Ainsi, les petits "arrangements" du quotidien, souvent, tissent les fils d'une société interculturelle, sans préjuger des formes qu'elle peut prendre.

Autrement dit, le précepte de Cohen-Émerique présidant à toute intervention dans un contexte de pluri-culturalité – celui d'une auto-analyse de l'intervenant sur ses propres valeurs, normes, codes culturels – doit aller encore plus loin et poser la question : « *quelle vision "politique" (projet de société) je projette* » ? Cette suspension de l'intention sous-jacente à l'ingérence du médiateur dans le différend est la seule susceptible de créer ce vide où deux partenaires / adversaires vont se trouver en face-à-face, dépourvus d'une chape de normes et de valeurs extérieures pesant sur leurs interactions, nus et ramenés à eux-mêmes dans leurs différends et leurs différences et, - si et à la seule condition que le médiateur favorise cette éclosion – se

[57] Autrement dit, c'est admettre qu'il n'y a pas de "rationalité" au-delà des circonstances du différend qui permettrait de s'ériger en juge impartial. On retrouve ici tous les débats entre économistes et sociologues, à propos de la « rationalité limitée » (March & Simon) et la "rationalité ordinaire", de Boudon (cf. Boudon R (2011), « Une approche cognitive de la rationalité », *Idées économiques et sociales*, 2011/3 (N° 165), p. 24-36.
C'est admettre que la même personne, dans le contexte de son adversaire, agirait de la même façon que lui.

[58] C'est tout l'apport de L. Boltanski dans sa théorie sur la justification. Citons :
Boltanski, L., Thévenot, L. (1991), *De la justification. Les économies de la grandeur*. Gallimard.
Boltanski, L. (1990). *L'Amour et la Justice comme compétences*, Folio, 2011

[59] Nicolescu B (1996). Le transculturel et le miroir de l'autre. Dans *La transdisciplinarité. Manifeste*. Éditions du rocher. Monaco.

trouvent à même de dépasser les préjugés d'avant rencontre pour aller au-delà et au plus profond de ce qui les a conduit au conflit[60].

« *Le transculturel se traduit par la lecture simultanée de nos niveaux de silence, à travers la multitude des cultures* », écrit Basarab Nicolescu[61].

4. **Promotion et diffusion d'une culture du "vivre ensemble en paix"**

La définition de la médiation sociale donnée au séminaire de Créteil tient en trois mots-clés : *lien social et tiers*. Elle concentre ainsi tant sa finalité : la convivialité (*le vivre ensemble en paix*) que sa modalité : la position de tiers.

Toutes les manifestations qui mettent en contact, autour d'activités partagées, sont ainsi les bienvenues : fêtes, compétitions sportives, repas gastronomiques partagées où chacun rivalise des plats de ses origines, interventions dans les écoles, etc… Les médiateurs sociaux en maîtrisent toute la palette.

Est-ce contradictoire de la neutralité active (la suspension de toute intention dans l'espace de médiation) développée plus haut ? De façon apparente, seulement : là est la vertu de la position de "tiers". Vivre ensemble ? oui. Construction d'une société interculturelle ? oui. Mais, qui en sont les acteurs ? quelles modalités dans l'invention constamment à renouveler dans le quotidien des relations ? La position de "tiers" met le médiateur en suspens et non en surplomb, pour mieux laisser agir le ferment des interactions positives.

Cette posture, à laquelle doit s'astreindre le médiateur, loin de réduire le rôle de la médiation, ne fait que la renforcer.

Au lieu d'exercer une position d'influence et de pouvoir, elle s'affirme à la hauteur des enjeux contemporains. Ces fragmentations, qui semblent devenir le lot de nos sociétés, changent la donne. Si elles peuvent être comprises comme une des voies et moyens d'une individualisation renforcée qui recompose la configuration des liens personnels autour de ses affinités (*électives*, dirait Goethe) et ses dispositions culturelles, elles n'en posent pas moins la question redoutable de leur "convivance" dans des chaînons d'interdépendance de plus en plus étendus et denses.

Créer ces ponts pour que ces fragments dispersés, comme autant d'éclats du miroir d'une même humanité (et "naturalité", pour reprendre les termes du Manifeste convivialiste), en favorisant les contacts et l'enrichissement mutuel de ces « *multiplicités écumantes* » (Edouard Glissant, 1996), voilà le rôle éminent de la médiation.

L'écrivain et poète de cette "poétique du divers" pose cette question : « *L'important est précisément de savoir discuter d'une poétique de la Relation telle qu'on puisse, sans défaire le lieu, sans diluer le lieu, l'ouvrir. Est-ce que nous avons les moyens de le faire* ? (pp. 29-30). Dans la poursuite de cette réflexion, il écrit : « *Dans la rencontre des cultures, il nous faut avoir la force imaginaire de concevoir toutes les cultures comme exerçant à la fois une action d'unité et de diversité libératrices. Mais nous n'avons pas la force imaginaire de le concevoir. Et il nous faut cette force. Il faut l'avoir…* ». (p. 78).

Autrement dit, revisiter Babel à hauteur d'humanité (et de naturalité) en faisant jouer les harmoniques synchroniques de la diversité et de la concorde.

Puisse la médiation sociale participer à ce chaos-monde (E. Glissant), dans son imprédictibilité créatrice.

Retour à la table des matières

[60] Cette question du vide est centrale. L'instabilité (et même l'insécurité) qu'elles peuvent provoquer est la condition de sortie des représentations et du corps d'évidence qui construisent la carapace imperméable à toute confrontation (L. Boltanski dirait : justification ») et à l'ouverture à d'autres points de vue. La projection du projet même du médiateur, n'est pas nécessairement affichée. Elle peut-être plus subtile. La sociologie a montré comment, dans des enquêtes, l'interviewé se conformait aux attentes qu'il supposait de l'enquêteur.

[61] Nicolescu B (1996), op. cit

La ***Revue des Médiations*** a été fondée par des médiateurs et chercheurs français et francophones.
La ***Revue des Médiations*** se veut indépendante et a pour vocation d'informer et d'engager une réflexion sur la médiation dans toutes ses composantes, en privilégiant plus particulièrement les expériences francophones.
La ***Revue des Médiations*** souhaite ouvrir un débat sur le renouveau de la médiation traduisant les nouveaux modes de régulation sociale dans l'ensemble des pays.

Directeur de publication
BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre

Comité de rédaction
BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre,
Initiateur de la « Lettre des Médiations »
BEN MRAD Fathi
DEMARET Paul
HOUSTY Françoise
IMHOOS Christophe
RIVAUX Jean-Louis
CHEUNG Sing-Loon
FEKIER Larbi
BEROS Zohra
MELONI Jean-Paul
MOISAN André
JULLION Daniel
JAMET Chantal
TIMMERMANS Joëlle

Correspondants
Ils sont à votre disposition pour vous présenter la ***Revue des Médiations*** dans le monde francophone.

BELGIQUE
TIMMERMANS Joëlle (Le souffle)
lesouffle@skynet.be
BÉNIN
VIGNON Elvire
elvirevignon@cabinetvignon.net
BRESIL
LOPES Juliano Alves
julianoalveslopes@hotmail.com
CANADA
CHARBONNEAU Serge (Equijustice)
scharbonneau@equijustice.ca
ITALIE
PUCCI Emanuela
av.emanuela.pucci1@hotmail.it
LIBAN
KESROUANI Zeina
Zeina.kesrouani@gmail.com
LUXEMBOURG
DEMARET Paul (Centre de Médiation)
paul.demaret@mediation.lu
SUISSE
GAY Jean (conflict.ch)
jeanlgay@conflits.ch

Appel à contributeurs
Nos prochains champs d'étude sont :
- Médiation et professionnalisation

Vous pouvez proposer une contribution en langue française si vous avez ou souhaitez partager, en ces domaines :
- **Des connaissances ;**
- **Une analyse ;**
- **Des pratiques.**

Faites acte de candidature auprès du comité de rédaction ou prenez contact avec nos correspondants.

Coordination de ce numéro
MOISAN André
CHEUNG Sing-Loon

Contributeurs
Zohra BEROS
Hani NASSER
Abdelkader Atef EL MESSARI et Begoña ARROYO BUSTINZA
Cristina PEREIRA
Altay MANÇO et Leïla SCHEURETTE
Carlos Antonio RUIZ-ELDREDGE
CEFIS

Maquette
CHEUNG Sing-Loon
Éditeur
ISSN non exigé
Contact
RevueDesMediations@gmail.com
Courrier
J-P BONAFE-SCHMITT
Revue des Médiations
10, rue Marc-Antoine Petit
69002- Lyon, France

Avertissement
La « *Revue des Médiations* » est un site de débat assurant la continuité de la « *Lettre des Médiations* ».
Le contenu des articles et opinions exprimées par leurs auteurs ne représentent pas nécessairement celles du comité de rédaction.
N° 1 à 11 : archives de la « Lettre des Médiations »

Droits et licence d'utilisation
Cette œuvre est placée sous la licence CC-BY-NC
Obligatoire : mention de la source.
Interdit : utilisations commerciales.