



**HAL**  
open science

## Regard singulier sur une médiation plurielle : La médiation interculturelle, des réalités humaines

Sylvie Mischo Fleury

► **To cite this version:**

Sylvie Mischo Fleury. Regard singulier sur une médiation plurielle : La médiation interculturelle, des réalités humaines. 2019. hal-02144409

**HAL Id: hal-02144409**

**<https://hal.science/hal-02144409>**

Preprint submitted on 30 May 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## **Regard singulier sur une médiation plurielle :**

### **La médiation interculturelle, des réalités humaines.**

Les sociétés sont plurielles. La médiation ne peut que l'être et, particulièrement, la médiation interculturelle dans sa dynamique. La diversité interpelle chacun autant dans sa vie privée que professionnelle. Il n'y a pas de jours où les médias n'abordent cette évidence questionnante en référant des faits de société ou en commentant des questions de politiques gouvernementales tant nationales qu'internationales. Confrontées aux enjeux de la globalisation, les sociétés civiles privilégient désormais la mise en place d'un processus de protection identitaire et sécuritaire tout en prônant l'éducation à la paix.

Des réalités humaines dont nous devons tenir compte pour comprendre l'être humain en conflit et saisir les logiques de résolution de ses conflits par la médiation.

Pour parler et penser médiation, et particulièrement médiation interculturelle, il faut donc parler de l'être humain et cela dans une perspective humaniste qui justifie le mieux l'objectif de la médiation, c-à-d la conviction que la capacité de résolution de conflit fait partie de l'intelligence sociale, que les solutions aux différends sont possibles et que la finalité de la société humaine est la coopération dans des conditions de paix.

En psychologie humaniste <sup>1</sup>, l'être humain est un être cherchant des explications quant au sens et à la compréhension de la vie et, pour cela, il façonne des théories et des convictions, des objectifs qu'il affirme et expose. C'est un acteur (dans le sens d'action) orienté volontairement et consciemment vers un sens et un but et il n'est pas seulement le résultat passif de forces, réactions intérieures et extérieures, involontaires ou inconscientes. C'est un inventeur intelligent et créatif qui fait face à l'existence, observe, raisonne, interprète pour en dégager des opportunités et des projets. C'est un auteur, un créateur de cultures et d'ordres normatifs. C'est un organisateur de son propre développement. L'être humain est un moi (un soi), un être constituant une idée réfléchie (l'homme raisonnable dit homo sapiens). C'est un sujet capable de faire des choix suffisamment libres et d'orienter ses décisions en bien ou en mal. L'être humain est, par conséquent, un sujet capable d'assumer ses responsabilités et prêt à répondre de ses actes. Il est dans la nature du dit homo sapiens de former des convictions et des théories, représentations et modélisations personnelles de l'existence telle qu'elle est, pourrait être, devrait être concernant : le monde, soi-même, les autres êtres humains, la présence de l'autre, des réalités et des coïncidences terrestres, événements de vie, l'efficacité de ses initiatives, et, s'il y croit, à un lien avec un au-delà, les conséquences de comportements et de performances, l'efficacité de ses initiatives, la nécessité de valeurs, de normes de justice et de lois, le sens ou le non-sens de l'agir, le sens des coups du destin et l'interprétation de son destin, et beaucoup d'autres choses...

Qu'elles soient justes ou fausses, bornées ou sages, obstinées ou ouvertes, les convictions de l'être humain sont donc influentes, déterminantes, structurantes. Sans connaître leurs convictions et leurs théories, leurs valeurs, nous ne pouvons pas comprendre les humains et encore moins envisager, envisager leurs réactions, leurs interprétations, leurs jugements, leurs attitudes et comportements en cas de conflits, ni les amener à un changement, ni les en préserver.

Et c'est là qu'intervient la médiation qui permet de nommer, thématiser, des convictions décisives

---

<sup>1</sup> Montada, L. & Kals, E. (2007). *Mediation. Ein Lehrbuch auf psychologischer Grundlage*. II Auflage. Weinheim : Beltz PVU.

concernant les conflits et leurs solutions et, si nécessaire, de les reconnaître comme erronées, improductives.

Sans donc la supposition que l'être humain est en mesure de remettre en question ses convictions et ses théories et de les réajuster sur la base de nouvelles informations, d'expériences, d'apprentissages et de nouveaux arguments, la concertation, l'entente, seraient impensables, impossibles. Et la possibilité de médiation serait alors utopique. Sans admettre la liberté de la volonté, le libre arbitre, on ne pourrait pas comprendre pourquoi l'être humain se sent coupable ou attribue la faute à d'autres.

Le médiateur a un atout dans son positionnement s'il est prévenu que l'être humain ne communique avec l'autre qu'à travers l'image qu'il s'en fait et qu'il se fait de lui-même. Et c'est parce qu'il s'agit de confrontations d'images plus que de réalités que le médiateur reconnaît les opportunités de transformation d'images, modifiables, contestables, du conflit et ce, dans le sens d'une possible interaction constructive. Nous ne voyons pas l'autre comme il est mais comme il nous paraît. Nous ne serions donc pas en relation entre le « moi » et le « toi » mais avec le « il » que nous ne pouvons situer qu'à travers une identité ou des qualités que nous lui attribuons avec projections, transferts, interprétations non vérifiées, etc. On ne peut situer l'autre avec sa vraie réalité que dans un système de modèles théoriques, des modèles de représentations, même si l'être humain prétendrait définir, avoir la pertinence et le pouvoir de tout contrôler et maîtriser. C'est toujours lui faire violence que de le confiner par nos concepts, notre terminologie, notre typologie. Et pourtant, sans nous créer d'images, sans ces approximations dans nos interactions humaines, il n'y aurait ni repères de communication élémentaires, ni bases, terrains d'entente possibles. Le médiateur lui-même admet sa ressemblance à tout autre être humain et est conscient qu'il ne peut s'empêcher (le contrôle lui échappe) d'interférer à travers toutes les limites de sa propre personne.

Les différences nous paraissent impardonnables et, avec la meilleure des bonnes volontés, nous ne sommes même pas égaux dans notre façon d'être différents : raisonnements illogiques, perceptions autres, différences de concepts (les mots les plus simples peuvent avoir un autre sens), les interprétations (du non verbal jusqu'à la verbalisation apparemment évidente), les attributions d'intentions, les résonances émotionnelles (le degré d'empathie notamment), la volonté, les priorités, les objectifs précis, les comportements, les besoins fondamentaux, les traditions culturelles, etc.

Ce sont ces différences qui font évoluer la société, qui la transforment positivement, dans la mesure où elles sont constructives et intégrées. Si déjà l'être humain s'accepte au moins lui-même dans sa différence et se distancie à un certain degré de l'atmosphère de compétition et de la contrainte sociale permanente, encore devrait-il savoir qui il est et pour qui il se prend : l'image mentale de soi est indéfinissable, insaisissable dans sa totalité, fluctuante, changeante. Autant nous considérer comme étant tous en apprentissage, en ajustement permanent.

Nous avons en tous cas à gérer les conséquences sur notre identité. Quelle qu'elle soit et quel que soit son effet sur les autres, particulièrement dans le conflit. Ceci étant, l'image du monde aussi ne risque pas d'être plus objective, au contraire. A part le fait qu'elle nous arrive savamment manipulée par les médias, notre décodage personnel est en plus extrêmement varié selon les croyances religieuses, idéologiques, philosophiques, anthropologiques, les normes et concepts de justice et nos états d'âme momentanés. C'est avec l'image personnelle que chacun se construit, objective ou non, et les conséquences concrètes, décisives qui en résultent, que nous devons traiter en médiation.

L'être humain est un être social, certes, mais un être inévitablement en conflit.

## **Le principe du conflit.**

Nous pourrions affirmer que le principe du conflit <sup>2</sup> est une tentative de produire l'harmonie, ce qui veut dire qu'il joue le rôle d'un régulateur. Une chose est sûre et décisive, les événements ont l'importance qu'on leur donne dans ce qui est acceptable ou inacceptable. Si nous voulions désigner la simple existence d'une différence, d'une divergence, comme un conflit, nous devrions admettre que nous sommes en conflit avec tous les êtres humains de cette terre car il n'est pas vraisemblable qu'au moins deux personnes pensent, sentent, veulent la même chose !

Le conflit peut être défini par la capacité dont les êtres humains gèrent ces différences. C'est ce mode de régulation qui décide s'il y a un conflit et si on aboutit à un accord ou pas. Il y a peu de risques de conflit quand les droits et les devoirs de chacun concordent, sont respectés. Pour nombre d'auteurs, les conflits sociaux sont équivalents à des constats d'incompatibilités, d'opinions, de convictions, de références, d'antipathies, rejets et attirances, de désirs, d'exigences ou des incompatibilités d'objectifs, d'actions ou d'inactions, de personnes interagissantes. Rappelons que qui dit incompatible dit « je ne vois pas, je ne peux pas ou je ne veux pas » (opinions politiques, croyances, sympathies, antipathies, modes de vie, etc.).

Le conflit social c'est donc une interaction entre des acteurs (individus, groupes, organisations, etc.) dans laquelle au moins un des acteurs fait l'expérience d'une différence voire d'une incompatibilité dans la perception, la pensée, l'émotion et la volonté de l'autre acteur au point que, dans la réalisation de ce que l'autre pense, sent et veut, naisse un préjudice. Chaque relation est constituée d'un mixage dynamique d'intérêts à la fois communs et compétitifs. Néanmoins la nature spéciale du conflit fait que les parties tendent à ignorer les intérêts communs pour focaliser sur les intérêts en compétition : reproches, revendications, changements de comportements, réparations de torts, règlements de compte, nuisances, préjudices les plus divers, que ce soit physique, matériel, psychologique, social.

### **Médiations sociale et interculturelle. Un constat de logiques.**

La médiation recouvre de nombreux domaines. L'un de ceux-ci, la médiation sociale <sup>3</sup>, est défini comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits dans la vie quotidienne, dans lequel un tiers, dans le respect de l'éthique et de la déontologie qui l'anime, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose. La médiation sociale met en œuvre une vision politique de la participation de tous à la construction de la vie en commun. Elle se fonde sur la communication, les émotions, le dialogue, l'intercompréhension et non seulement sur l'application des normes et du droit. Elle s'appuie sur des valeurs telles que l'ouverture à l'Autre, la diversité et la confiance dans la capacité des personnes à dépasser leur propre intérêt. Elle promeut une culture de l'accueil, du dialogue, de la rencontre. Elle correspond à une posture de tiers proposant des espaces d'accueil, de rencontre et de compréhension, et confiance permettant, au-delà de la gestion positive des conflits, de construire le lien social, le rapport à l'altérité, à la communauté de citoyens, à la solidarité, au vivre ensemble.

Les politiques gouvernementales ont lancé la médiation sociale au secours de la cité dès les années 80. Sociale ou citoyenne ou de quartier, de proximité en France ou en Italie, au Québec,

---

<sup>2</sup> Ballreich, R., & Glasl, F. (2011). *Mediation in Bewegung. Ein Lehr-und-Übungsbuch*. Stuttgart: Concadora Verlag.

<sup>3</sup> Lettre des Médiations, n. 2 (octobre 2016). La médiation sociale dans le monde francophone. [www.observatoiredesmediations.org](http://www.observatoiredesmediations.org)

communautaire dans les pays anglophones et hispanophones, ancrée dans les espaces publics de nombreuses villes françaises depuis plusieurs décennies, la médiation sociale jouit d'une reconnaissance relative. *France Médiation* œuvre, particulièrement, depuis 2008, à développer le besoin d'une certification, d'une clarification sur la définition du métier, de ses conditions d'exercice et de son articulation avec les autres métiers du travail social.

Les médiations sociale et interculturelle, ce sont des intervenants pluriels : certains s'appuient sur des savoirs professionnels spécialisés (juristes, psychologues, éducateurs spécialisés, etc.), tandis que d'autres se basent sur leurs savoirs expérientiels et une formation de base à la médiation et peuvent avoir du mal à se faire reconnaître parmi des métiers mieux établis. L'éventail des formations va du CAP au diplôme de Technicien Médiation Services ou des cursus universitaires tels que - par exemple, à Strasbourg - le diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques, autrement dit le DEUST « Médiations citoyennes », le diplôme universitaire ou DU « Acteurs de médiation et conduite de projets d'intervention sociale », ou des formations masters aux thématiques larges et à la fois révélatrices des préoccupations sociétales et questionnements inhérents tels que, par exemple, « Sociologie de l'intervention sociale, des conflits et de la médiation » ou « Conflits, criminologie et médiations », « Cultures, conflits et territoires », « Interventions sociales, comparaisons européennes, migrations », etc.

Nous retrouvons dans le développement de ces médiations impacté par les politiques gouvernementales une logique de communication qui recouvre une logique d'intégration sociale qui permet de favoriser la paix sociale dans les quartiers en développant une dynamique d'intégration et de gestion des conflits dans les quartiers en difficultés en cherchant à régler par la voie de la médiation les conflits du quotidien (familiaux, de voisinage, inter-ethniques, etc.) et de réappropriation qui passe par la reconnaissance par les habitants de la légitimité des interventions, ce qui nécessite une bonne insertion sur le quartier pour créer, valoriser de nouveaux lieux de socialisation. Cette logique de communication inclut une logique de communication interculturelle initiée avec les adultes-relais dès les années 80 et une logique de communication instrumentale avec le développement des PIMMS<sup>4</sup> qui favorisent les relations entre les entreprises et leurs usagers tout en développant ainsi l'intégration professionnelle des personnes rencontrant des difficultés à l'accès à l'emploi en les formant.

Les médiations sociale et interculturelle liées à une logique de sécurisation sont probablement le domaine le plus développé ces dernières années, c-à-d toutes les formes d'interventions de tiers dont l'objet principal n'est pas la médiation mais la recherche d'un climat de sécurité ou de tranquillité publique. Une logique liée à celle de pacification sociale.

La médiation est née de la société civile et continue de s'y développer, tant en France qu'en Europe, à l'international. Des chercheurs, des médiateurs, architectes urbanistes, enseignants, des psychologues, des associations, des médecins, des travailleurs sociaux, des législateurs, praticiens du droit, se penchent au chevet de la société. Preuve d'évolution ? Oui. En tous cas de nécessité diagnostique et de nécessité de traitement des symptômes.

### **De l'inclusion sociale à la médiation interculturelle.**

Au tournant des années 2000, les pouvoirs publics se sont attachés à développer le concept de médiation pour l'inclusion sociale en Europe<sup>5</sup> (le contraire de l'exclusion !). L'inclusion concerne tous

---

<sup>4</sup> Points d'Information de Médiation et Multiservices.

<sup>5</sup> [www.cree-a.eu](http://www.cree-a.eu)

les individus, aborde toutes les différences sans que celles-ci ne soient définies par des catégories et des critères de déficience mais considérées comme des manières personnelles d'être dans différentes relations et interactions. L'inclusion vise également à éliminer toutes les formes de discrimination, pousse vers le changement du système culturel et social pour favoriser la participation active et complète de tous les individus ; elle vise à la construction de contextes capables d'intégrer les différences en éliminant toute barrière. Autrement dit, donner la possibilité à chaque être humain (enfants, adultes) d'avoir les moyens de contribuer à la communauté, à la société, avec des valeurs partagées.

Le concept d'inclusion sociale nous interpelle dans notre réflexion sur **la médiation interculturelle** <sup>6</sup>, une des dimensions de toute relation.

Qu'est-ce que la culture ? Un ensemble complexe qui comprend le savoir, les croyances, l'art, l'éthique, les lois, les coutumes et toute autre capacité et habitude acquise par l'homme en tant que membre d'une société. C'est tout l'environnement humanisé par un groupe, sa façon de voir le monde, de percevoir la valeur de l'homme et son destin. Acquise, évolutive, apprise, dépendant de contextes, c'est la mentalité qu'acquiert tout individu s'identifiant à une collectivité, c'est le patrimoine humain transmis de génération en génération.

Si l'être humain a une image de lui-même, de l'autre et du monde, il est porteur de sa culture. En établissant une relation, deux êtres humains apportent et mêlent, partagent leurs propres références culturelles (éducation, valeurs, croyances, normes) bases de tout échange, dialogue, voire de confrontations. Nous le savons, il n'est pas utile d'aller au bout du monde pour découvrir d'autres cultures. La société plurielle, multiculturelle, mondialisée, dans laquelle nous vivons nous rappelle notre relation à l'autre, quel qu'il soit, et que, nous l'avons dit, chacun à une vision de soi, de l'autre, même entre proches, et du monde.

La dynamique interculturelle devrait viser à faire dialoguer les cultures en s'ouvrant, s'expliquant et se rendant accessible à l'autre, dans l'échange.

Par sa position de tiers et sa proximité avec la population, quels que soient l'âge, l'ethnie, la langue, le statut social ou le genre, la médiation active le dépassement des conflits qui minent les relations sociales, l'accès de tous aux droits et aux biens sociaux, la prévention des ruptures scolaires, familiales, citoyennes, le développement d'espaces publics pacifiés et ouverts à l'échange.

Ainsi la médiation interculturelle a-t-elle un rôle à jouer quand l'incompréhension se heurte au dialogue. De fait, comment se dire, partager, communiquer, rendre compatibles nos différences quand elles deviennent un danger potentiel ?

Pour être prêt à rencontrer l'Autre, la médiation interculturelle doit pouvoir ouvrir à une optique d'enrichissement mutuel et non plus une logique d'opposition, un même questionnement pouvant amener des réponses différentes. La démarche interculturelle implique de prendre acte des attentes de l'autre partie, de son regard porté sur le conflit, sans renoncer à ses propres attentes. Il ne s'agit pas de trancher mais plutôt de trouver une solution à l'intersection des différents univers, tenant compte des points communs... Et cela est possible par une démarche de conscientisation de ses propres comportements, la majorité de ceux-ci relevant de valeurs identitaires et culturelles ancrées et souvent inconscientes. Il s'agit alors de distinguer ce qui pour soi est négociable ou pas, la reconnaissance de l'autre ne signifiant pas la perte de soi-même.

### **Qui est le médiateur interculturel ?**

« On se sent comme un « gilet pare-balles » entre la société et la personne... » (Y. R. médiatrice)

---

<sup>6</sup> Younes, C., & Le Roy E., (dir.) (2002). Médiation et diversité culturelle. Paris : Karthala.  
La médiation interculturelle... Un pléonisme (décembre 2016). [www.alternego.com](http://www.alternego.com)

interculturelle travaillant en milieu associatif à Strasbourg).

Le médiateur se situe dans une relation triangulaire entre la personne ou le groupe, lui-même et l'institution, à égale distance des deux autres parties. Cette position lui permet d'être à un carrefour à la fois des interpellations des individus envers les institutions et des institutions envers les individus. Outre son rôle de facilitateur d'information et de traduction, le médiateur interculturel peut, par cette mise en lien réciproque des valeurs des parties, contribuer à la modification des structures des institutions et valoriser les valeurs notamment des individus considérés comme groupe minoritaire. La médiation interculturelle intervient au niveau individuel (suivi et accompagnement), collectif (action collective, impulsion de projet) et général (observations, suggestions, recommandations aux services et institutions compétentes).

Evidemment pour cela il faut du temps et les sociétés peuvent être lentes aux changements. Chaque médiateur interculturel a sa spécificité suivant le public pour lequel il intervient (population étrangère ou d'origine étrangère). Il a pour tâches d'améliorer la communication entre les personnes et les professionnels, d'informer les professionnels sur les caractéristiques culturelles des personnes, et d'informer les personnes sur les caractéristiques générales du pays d'accueil tout en assurant un travail d'interprétariat. La population peut interpellier les associations de médiation sur sa non-maîtrise du français, sa méconnaissance des institutions, la complexité et la méconnaissance des procédures, sa difficulté à comprendre un document écrit à caractère officiel ou encore ses difficultés de communication rencontrées avec les institutions ou autres organismes.

Les services et institutions font appel aux médiateurs interculturels lorsque l'utilisateur comprend peu ou pas le français, quand ils veulent s'assurer que les explications sont bien comprises par la personne ou inversement (bien qu'il y ait communication, l'importance ou le sens de la réponse doit être absolument comprise, assimilable par la personne) ou quand ils perçoivent une difficulté qui pourrait être générée par une incompréhension d'ordre culturel. Les interventions peuvent se faire également dans le domaine scolaire quand un établissement signale une absence de dialogue avec des parents.

Capable de réfléchir à ses propres références culturelles pour pouvoir aller vers l'autre, de comprendre ce qui donne sens et valeur à l'autre, à travers sa culture, sa migration, son exil et son acculturation, formé à la médiation, tiers omnipartial, indépendant, sans pouvoir, facilitateur, l'objectif du médiateur interculturel est de permettre aux personnes d'investir ou réinvestir les lieux de socialisation et ce, par un travail d'accompagnement, d'orientation, d'information, d'explication. Concrètement, il assure aux personnes la réponse la plus adaptée au regard de leur statut, de leurs devoirs et du droit. Le but est aussi de permettre aux professionnels d'assurer une prise en charge complète, objective et adaptée aux demandes. Il n'est pas de son ressort de prendre en charge la pleine gestion de la demande. Son rôle est bien de créer (ou recréer) le lien entre le demandeur et le destinataire de la demande, en facilitant la communication entre ceux-ci avec une capacité d'écoute et d'empathie, une disponibilité et des connaissances sociolinguistiques et culturelles (de la société d'accueil et de la personne issue de l'immigration).

### **Deux exemples alsaciens.**

Les associations *SOS Aide-aux-Habitants - France Victimes 67* et *Viaduc - France Victimes 67* se partagent la carte de l'Eurométropole strasbourgeoise et travaillent au cœur des logiques de communication, d'intégration et de sécurisation, pacification sociale, présentées plus haut, en menant des actions de sensibilisation à la différence et l'altérité, la prévention des conflits et replis, malaises identitaires, promotion du vivre ensemble, dans une perspective pluraliste et luttent contre les violences et discriminations.

Deux exemples qui montrent bien que le médiateur œuvre à la transformation de la société dans laquelle la médiation tant sociale qu'interculturelle s'inscrit.

Sans être un service spécifiquement dédié, le champ de l'interculturel est imbriqué et est géré à tous les niveaux structurels ouverts aux individus, familles, groupes : juridique (accès au droit, aide aux victimes, justice restaurative), médiation de proximité et médiation pénale, psychologique (soutien à la parentalité et visites médiatisées, accompagnement des familles, prévention de la radicalisation), social (accès aux droits sociaux, écrivain public, bailleurs, institutions, organisations).

Du national à l'international, des politiques de la ville, passons à la politique particulièrement sécuritaire européenne qui entend maîtriser les flux migratoires, lutter contre l'immigration illégale et les trafics humains qu'elle entraîne. Une dimension des politiques d'immigration consiste en l'intégration des populations immigrées qui vivent, travaillent sur notre territoire. Intégration voudrait toutefois dire accueil des étrangers dès leur arrivée, accès à un logement décent, à un travail dans des conditions normales, à la formation pour les adultes, à l'éducation tant pour les adultes que pour les enfants, à la santé pour tous. Les médiateurs interculturels donnent un visage ouvert à une Europe qui peut sembler fermée, étrangère aux immigrés. Être étranger n'est pas un statut, une situation administrative. C'est un état d'esprit qui renvoie, encore une fois, à la question du vivre ensemble.

L'enjeu de la médiation interculturelle c'est justement de permettre à l'étranger d'être accueilli, compris, soutenu et d'échapper ainsi au sentiment d'éloignement, d'incompréhension, ressenti quand on a tout quitté, perdu. Les médiateurs interculturels contribuent à la rencontre avec l'Autre. Leurs actions se sont développées dans de nombreux pays européens, sur une base bénévole puis se sont professionnalisées.

### **L'exemple de Sant'Egidio en Italie.**

*« Il faut refaire le tissu social, recréer des communautés humaines. Une vraie réforme devrait se faire par en bas, avec la base de la société »* (Andrea Riccardi, Fondateur de la Communauté de Sant'Egidio).

Après les événements de 2013 à Lampedusa démontrant la tragique nécessité d'une politique européenne d'immigration globale, solidaire et équilibrée, de nombreuses initiatives ont été développées dans le pays telles que, par exemple, certaines modifications législatives ouvrant et permettant l'accueil des migrants.

Celle de la Communauté de Sant'Egidio <sup>7</sup>, bien connue pour, entre autres, ses actions de médiations internationales para-gouvernementales, mérite d'être relevée.

En 2016, la Communauté a mis en place la première formation professionnelle universitaire de médiateur européen pour l'interculturel et la cohésion sociale afin de favoriser l'intégration des réfugiés. Le projet est né d'un partenariat entre Sant'Egidio, à Rome, l'Université pour étrangers de Pérouse et le ministère italien de l'instruction. Ce cursus universitaire constitué de cours théoriques et de pratiques (500 heures de formation dont 200 de théories et 300 d'apprentissage) avait pour but de former des professionnels destinés à avoir un rôle clé pour l'intégration en Italie et en Europe. Pour l'année 2016, 140 personnes de 40 nationalités différentes, âgées de 25 à 50 ans, ont participé

---

<sup>7</sup> [www.santegidio.org](http://www.santegidio.org)



aux cours dont, ce qui est à souligner, des immigrés recueillis à Lampedusa !

Pour suivre ce cursus universitaire, les étudiants devaient être titulaires au minimum d'un baccalauréat (ou équivalent) et étaient sélectionnés sur entretien. Une fois leur formation accomplie, ils ont travaillé dans des structures d'accueil pour migrants, des centres d'hébergement de réfugiés, des établissements scolaires, des hôpitaux, des prisons ou des conseils municipaux.

Par une activité de médiation entre les immigrés et la société locale, les médiateurs interculturels européens ont ainsi accompagné les personnes concernées dans la compréhension des barrières culturelles et linguistiques, dans la promotion sur le territoire de la culture du pays d'accueil et de l'intégration socio-économique et dans la connaissance et la pratique des droits et des devoirs en vigueur en Italie, particulièrement à l'accès aux services publics et privés.

Outre la formation à des connaissances spécifiques dans le domaine de l'interculturel, le cursus universitaire a également proposé une plateforme de connaissances historiques et culturelles concernant les lieux de provenances des immigrés et sur les situations à l'origine des flux migratoires, ceci pour comprendre de manière approfondie les cultures, les traditions et les religions qui cohabitent dans notre société contemporaine. L'approche était interdisciplinaire et comprenait une formation juridique et législative, historique, pédagogique, sociologique, de la médiation interculturelle et religieuse, la gestion et résolution des conflits.

Véritable trait d'union, le médiateur interculturel collabore avec les organismes et institutions, publics et privés, dans le processus d'adaptation du citoyen immigré et intervient dans toutes les situations de difficultés communicationnelles et/ou de compréhension entre personnes de cultures différentes. Son rôle est toujours plus nécessaire dans les sociétés plurielles européennes au sein desquelles les risques de conflits doivent être prévenus par un travail précis et pointu de promotion de la cohésion sociale, ceci souvent à contre-courant des politiques gouvernementales qui deviennent farouchement anti-migrants.

L'initiative de Sant'Egidio perdure et a essaimé. Dans de nombreuses régions d'Italie ont été créées des formations reconnues de haut niveau universitaire.

A travers son rôle de facilitateur, le médiateur interculturel est désormais une figure pivot essentielle de la société italienne qui œuvre à promouvoir vaille que vaille l'intégration des immigrés, et ce nonobstant les situations politiques actuelles et la crise des « liens » représentative d'un individualisme fort nourri par une solitude de l'individu qui fait changer nos attitudes et nos rapports à l'Autre, tandis que seules les émotions semblent être capables de maintenir un semblant de communion, d'unité.

Actuellement, après la nième tragédie en mer en janvier 2019, Sant'Egidio demande à l'Europe de faire taire toutes polémiques et d'intervenir pour sauver tout être humain en danger et réaliser un plan d'interventions dans les pays d'origine en étudiant toutes les possibilités d'entrées régulières en Europe.

### **Témoignage de Seraina.**

Jeune femme de 24 ans, médiateur interculturel sauveteur, membre de l'équipe SOS Méditerranée<sup>8</sup> qui intervient avec Médecins sans Frontières, étudiante en « Sécurité Internationale et résolution de conflits ». Elle parle couramment six langues. Elle conçoit son rôle comme un « pont » entre les

---

<sup>8</sup> [www.sosmediterranee.fr](http://www.sosmediterranee.fr)

équipes et les naufragés.

Le médiateur interculturel doit s'adapter à la variété d'émotions auxquelles il fait face : incertitude, peur, panique, enthousiasme, joie. « *Parfois l'une domine, mais c'est généralement un mélange. Il faut être prêt à tout* ». Il accompagne les rescapés de la première minute du sauvetage jusqu'au débarquement dans un port sûr. « *La panique peut être contagieuse* ». Dès la première rencontre visuelle avec une embarcation en détresse, Seraina essaye de discerner l'origine géographique et la langue des personnes afin d'établir une relation de confiance le plus rapidement possible. Personne d'autre ne communique avec les naufragés lors de la première approche. « *Parfois je ne sais pas, alors je demande 'english ? français ? arabi ?'. Il faut discerner la langue dominante dès les premières secondes. C'est parfois un mélange des trois langues* ». Pour ne pas perdre l'attention des personnes qui ne comprennent pas l'une des langues, le médiateur interculturel doit faire des phrases courtes et alterner les langues toutes les 5 secondes.

Pour établir le lien de confiance duquel dépend en grande partie le bon déroulé de l'opération de sauvetage et pour éviter, surtout, la panique, Seraina cherche avant tout le calme avant de parler. Puis elle se met debout dans le canot de sauvetage près de l'embarcation en détresse et donne le premier message : « *Nous sommes une organisation humanitaire. Nous allons vous amener à bord de notre bateau. Il y aura assez de place pour tout le monde. Vous êtes sains et saufs. N'ayez pas peur. Restez calmes. Nous allons vous donner des instructions. Il faudra bien les suivre pour que tout se passe bien. Nous allons venir vous chercher un par un* ». Puis elle explique pourquoi et comment enfile les gilets de sauvetage prêts à être distribués. (...).

Après un sauvetage il faut comprendre les parcours, recueillir les témoignages, préparer à « l'après » (...).

Les informations recueillies sont primordiales pour que la communauté internationale agisse sans attendre face aux témoignages (...).

### **Le métissage d'une pratique porteuse de logiques diversifiées.**

Confrontées aux enjeux contemporains de la diversité culturelle et de la globalisation, les sociétés civiles s'engagent, se réfugient dans un processus de recherche de protection identitaire.

Depuis plus d'une vingtaine d'années, toutes les identités religieuses, politiques, ethniques, sociales se sont recomposées. Les gouvernements cherchent à résoudre les tensions entre l'individu et le collectif en balisant l'intégration et la cohésion sociale que ce soit par des procédures de sélection des migrants, l'accueil et les services aux nouveaux arrivants, l'encadrement, l'éducation à la citoyenneté. Le monde des entreprises, des organisations internationales, est également interpellé et mis au défi par la diversification culturelle, religieuse, linguistique. Ces tensions complexifient le vivre ensemble et interpellent les pratiques professionnelles où les différents acteurs sont amenés à prendre des décisions en faisant appel à des processus de médiation interculturelle.

En Europe, la médiation interculturelle donne donc lieu à une certaine professionnalisation, spécialisation des médiateurs dans le domaine de la résolution de conflits, mettant en valeur un état d'esprit qui renvoie à l'harmonie, la cohésion entre les individus et une volonté de transformation de la société dans laquelle elle s'inscrit. Mais d'entrée de jeu cela relève de défis et d'enjeux majeurs pour un meilleur vivre ensemble.

### **Au Québec, le médiateur interculturel, « passerelle d'identité ».**

C'est clair, la médiation interculturelle dépasse le seul domaine de la résolution de conflits. Ainsi le médiateur peut avoir la tâche de faire de la médiation un outil de transformation de la société dans laquelle elle s'inscrit, au point, pour certains partisans de la médiation, de vouloir la promouvoir comme un droit de l'homme de par sa contribution à la justice sociale et à la paix.

Ce n'est qu'à partir de 2008 que la désignation professionnelle de la médiation interculturelle s'est précisée grâce à l'instauration du programme international de Maîtrise en médiation interculturelle à l'Université de Sherbrooke.

Le rôle du médiateur interculturel est de travailler à rebâtir le vivre-ensemble, comme quelque chose de nouveau. Le profil professionnel du médiateur interculturel inclut des compétences, des connaissances, attitudes ainsi qu'une éthique.

Médiation et interculturel sont articulés dans une nouvelle façon de regarder les rapports sociaux et les relations interpersonnelles avec une finalité professionnelle, celle de construire des ponts entre des personnes, des groupes, des institutions qui s'ignorent, entretiennent des préjugés ou de l'incompréhension, voire des conflits.

La reconnaissance de rapports interculturels entre personnes et entre groupes constitue l'assise de cette perspective. Et ce, à partir d'une lecture complexe et multidimensionnelle des situations d'interculturalité. Ils doivent agir comme des tiers, des intermédiaires, des vecteurs qui facilitent les rapprochements et la meilleure compréhension.

Pour agir comme médiateur interculturel, il faut disposer d'un ensemble de compétences suffisamment large pour mener une intervention constructive face aux différentes situations et enjeux interculturels. L'action n'est pas normative mais repose sur une approche pragmatique et sur des savoirs qui émanent de la praxis et sur une capacité d'appréhender une situation dans une perspective qui va du macrosocial au microsociale, à l'individuel. C'est là son défi et sa mission pour construire des ponts dans une société, un contexte où le rapport à la différence et la reconnaissance du pluralisme sont au cœur des débats sociaux et politiques actuels.

*Tel un « équilibriste sur le fil de ses convictions dans le pluralisme, l'interculturalisme et le rapprochement, le médiateur interculturel gère professionnellement mais aussi au coup par coup les affres des tensions qui l'habitent (...). Il se situe soit dans sa propre posture soit dans son processus de médiation, entre le thérapeute et le diplomate, entre le militant et le tiers neutre, entre le sociologue et le travailleur social, entre le gestionnaire et l' élu, entre le patron et le syndicaliste, entre le visionnaire et le technicien. Ce qui le définit le mieux c'est, sans aucun doute, cette position assumée et revendiquée de celui qui est « entre » et qui, de ce fait, intègre l'altérité dans un espace dialogique et critique »<sup>9</sup>.*

### **Pour en savoir plus...**

Avec deux vidéos, laissons la parole à Michèle Vatz Laaroussi, professeure à l'Université de Sherbrooke, spécialiste en médiation interculturelle, présidente de l'Association Internationale pour la Recherche Interculturelle (ARIC) :

---

<sup>9</sup> Vatz Laaroussi, M., & Tadlaoui, J.-E., (2013). Les médiations interculturelles dans la société pluraliste du Québec : espaces de tension, espaces de créativité, in La médiation (inter)culturelle : représentations, mises en œuvre et développement des compétences. P. Stadler et A. Touti (dir.). Paris : Ed. des Archives contemporaines.

La première vidéo répond à trois questions posées : Comment soutient-on les migrants ? Quels sont les enjeux liés à leur accueil en région ? Et comment l'expertise de l'Université de Sherbrooke se déploie-t-elle pour outiller les intervenants ?

<https://youtu.be/2vUAfITArn4>

La deuxième vidéo présente plus précisément la médiation interculturelle :

<https://youtu.be/QAVGVjYDvYY>

### **La médiation : une approche transversale aux multiples finalités...**

Notre regard sur la question de la médiation interculturelle a été interrogateur et porteur de quelques constats et pistes de réflexions et réponses quant à une médiation faite de pluralités qui se heurtent, tendent à l'évitement, se ressemblent, se recourent, se rejoignent, se construisent...

Sylvie Mischo Fleury  
Médiateure  
Docteure en Psychologie  
Université du Luxembourg

