

# Médiation Interculturelle et Travail Social

Jeudi 18 décembre 2014

Amphithéâtre Robert-Badinter  
Immeuble Gironde - Conseil Général de la Gironde  
83, cours du Maréchal Juin  
33000 BORDEAUX

Conseil Général de la Gironde  
Direction Générale Adjointe chargée de la Solidarité  
Pôle Solidarité Vie Sociale  
Direction des Interventions et du Développement Social  
Pôle Ressources de la Solidarité  
Centre Multimédia de Documentation Médico-Sociale



La DIDS, Direction des Interventions et du Développement Social associée au CLAP, Comité de Liaison des Acteurs de la Promotion du Sud-Ouest et le Centre Multimédia de Documentation Médico-Sociale de la DGAS, proposent une Bibliographie Sélective.

## **« Médiation interculturelle et travail social »**

Les documents cités (articles de revues et ouvrages) sont disponibles au Centre Multimédia de Documentation Médico-Sociale

Au cours de cette journée, un stand livresque vous permet de consulter les documents de la Bibliographie mise en ligne sur [www.gironde.fr](http://www.gironde.fr)

**Direction Générale Adjointe chargée de la Solidarité**  
Direction des Interventions et du Développement Social  
Pôle Ressources de la Solidarité  
Centre Multimédia de Documentation Médico-Sociale  
Immeuble Solidarité – 6ème étage – porte 651  
1 Esplanade Charles de Gaulle – CS 71223 – 33074 BORDEAUX CEDEX  
Tel : 05.56.99.68.49 – Courriel : [dgas-prs-doc@cg33.fr](mailto:dgas-prs-doc@cg33.fr)

## **« MEDIATION INTERCULTURELLE ET TRAVAIL SOCIAL »**

De quoi la Médiation est-elle le nom du fait de son développement dans différents domaines d'intervention sociale depuis une vingtaine d'années ?

Quels liens entre Participation, Développement du Pouvoir d'Agir et Médiation ?

Quelles missions des médiateurs/médiatrices?

Quelles missions des Travailleurs Sociaux?

Quelles zones de croisement ?

Aujourd'hui la Médiation est multidimensionnelle et multiforme, le terme est devenu banalisé, voire galvaudé. Il s'agit alors d'en déterminer la ou les définitions et approches différencierées.

De son côté, le Travail Social se doit de s'interroger car, depuis les années 1980, la Question Sociale a évolué : la massification du chômage trouve son pendant dans la massification de la précarité relationnelle. Un réapprentissage du collectif est nécessaire dans le contexte sociétal d'aujourd'hui .Il est constitutif du développement de lien social. Le Travailleur Social y prend sa place dans une dimension de développement social territorial. Quel(s) rôle(s) de la médiation redéfini(s) dans ce contexte ?

Dans la continuité des différents modes d'appui aux pratiques de travail social, mis en œuvre par la Direction des Interventions et du Développement Social depuis plusieurs années dans le domaine notamment de l'interculturalité, il s'agira pour ce troisième colloque « Médiation Interculturelle et Travail Social » organisé par le CLAP Sud Ouest et la DIDS de :

- Resituer le concept et la définition de la médiation
- Identifier les missions et cadres d'interventions respectifs des métiers de la Médiation et du Travail Social pour envisager leurs complémentarités.

Ce colloque réunira des travailleurs sociaux du Conseil Général et d'institutions partenaires, des universitaires et des acteurs associatifs.

## S O M M A I R E

I - REGARDS CROISES SUR LA MEDIATION EN PRATIQUE SOCIALE .....	5
II - PRATIQUES ET ENJEUX DE LA MEDIATION EN CONTEXTE INTERCULTUREL .....	9
III - « MEDIATEURS INTERCULTURELS, PASSERELLES D'IDENTITES » Margalit Cohen-Emerique et Sonia Fayman Connexions N°83 2005/1, p 169-190 .....	15
IV - « CROISEMENT DE SAVOIRS ET PRATIQUES EN CONTEXTE INTERCULTUREL » Marie-Madeleine Blanchard Hommes et Migrations N°1249 – mai/juin 2004 p 63-76.....	38
V - QUELQUES SITES SPECIALISES.....	53

## **I – REGARDS CROISES SUR LA MEDIATION EN PRATIQUE SOCIALE**

**Une voie à suivre pour les travailleurs sociaux ?** par Caroline Sedrati-Dinet.- Actualités sociales hebdomadaires, n°2850, 7/03/2014, p 27.

Nombreux sont les travailleurs sociaux qui, après avoir exercé en protection de l'enfance, se forment à la médiation familiale. Une façon de renouveler leurs pratiques.

**Faire participer les habitants ? Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires** par Marion Carrel.- Lyon : ENS Editions, 01/05/2013, 270 p.

CI 360 41170-41497

L'apathie des habitants des quartiers d'habitat social n'est qu'apparente ou plutôt elle se développe dans des contextes d'interaction particuliers. Sous certaines conditions, au contraire, de nouvelles formes de contre-pouvoir, engendrées par l'activité délibérative des "artisans de la participation", émergent dans les milieux populaires.

**Les courants de la médiation familiale** par Claire Denis, Michèle Savourey, Liliana Perrone, Marianne Souquet.- Lyon : Chronique sociale, 2013, collection Comprendre la société, 187 p.

CI 301.42 41452

La médiation dite familiale est avant tout un type de médiation. Le dispositif mis en place, le cadre, la place du médiateur sont identiques dans les différents espaces sociaux où le médiateur intervient. Elle diffère cependant des autres médiations par la nature des liens et des affects qu'elle engendre. Les liens familiaux jouent un rôle très important dans le sentiment identitaire et le sentiment de sécurité des êtres. Quand le cadre familial s'effondre, les médiateurs interviennent avec une éthique de juste distance.

**La médiation pour tous. Théorie et pratique de la médiation. Le cadre juridique de la médiation** par Béatrice Blohorn-Brenneur.- Paris : Medias et médiations, 2013, 143 p.

CI 150.194 41526

La médiation au carrefour du droit et de la communication devient une discipline à part entière en plein développement en France. Conçu comme un manuel synthétique d'auto-formation et illustré de nombreux cas réels, "La médiation pour tous" précise toutes les règles et techniques utilisées en médiation mais aussi des repères juridiques.

**L'intervention sociale à l'épreuve des habitants** par Jean-Jacques Schaller.- Paris : Harmattan (Editions L'), 2013, 205 p.

CI 361 41846

A partir de la proposition faite à des professionnels de l'action sociale et à des enseignants-chercheurs, de mettre en place une démarche visant à rechercher les forces vives d'un territoire, à y reconnaître des formes de solidarité et de pouvoir d'agir, la "Recherche Action Qualifiante" (RAQ) invite à la mise en œuvre de modalités différentes d'intervention sociale en prenant pour point de départ les projets de développement portés par les habitants. Affirmant la nécessité de se tenir au plus près des personnes sur les territoires, elle a pour objectif d'inciter au développement d'une dynamique du vouloir commun, du faire-ensemble, de la participation démocratique.

**Plus on en parle, moins on en fait** par Cheikh Tijaan Sow.- Orthez : La Cause du Poulailler, 2012, 104 p.

CI 360 39752 - 40704

Cet essai fictionnel philosophique raconte les errances du jeune Arfang dans la jungle démocratique entre Sénégal et France. L'Auteur aborde, à la manière d'un conte rêvé, le futur d'une planète qui a dû reconstruire sa démocratie. Cette prise de recul, à la limite de la science-fiction, permet à son Auteur de tenter de faire réagir sur les absurdités du système présent.

**Femmes-relais : une profession indispensable mais peu valorisée** par Florence Pagneux.- Actualités sociales hebdomadaires, n°2780, 26/10/2012, p 24-27.

Apparues dans les années 1980, les femmes-relais s'emploient à retisser du lien entre les habitants des quartiers défavorisés et entre les institutions de la vie sociale. Mais si la fonction de médiatrice sociale et culturelle s'est professionnalisée ces vingt dernières années, elle reste précaire et bien difficile à vivre. Les médiatrices seraient environ un millier en France et exerceraient principalement dans des zones urbaines de la région parisienne et en Rhône-Alpes.

**Les médiations : pratiques et enjeux** par Pierre Grelley, Fathi Ben Mrad, Jacques Faget, Daniela Gaddi, Alain Vulbeau, Eric Battistoni, Philip Milburn, Caroline Helfter, Aurélie Peyrin, Benoit Bastard, Régis Malet, Jean-Marc Stebe, Anne Revillard, Sophie Divay, Céline Barbosa, Michel Legros.- Informations sociales, n°170, 01/03/2012, 144 p.

Ce numéro s'intéresse au développement de la culture de la médiation, dans différents champs (famille, école, communautés, Etat, citoyens...). Il s'agit de revisiter les terrains de la médiation à travers une démarche d'inventaire des types de pratiques de la médiation dans les divers domaines où elle apparaît, et d'évaluation des enjeux dont elle est porteuse, sans s'interdire d'évoquer ses limites.

**Médiation : définition et problématique** par Claude Tapia, René Mokounkolo, Pascal Roussay, Ghislain Mary, Anne-Marie Costalat-Founeau, Véronique Rousseau, Yves Chevalier, Jacqueline Barus-Michel.- Le Journal des Psychologues, n°288, 01/06/2011, p 16-50.

Depuis une trentaine d'années, la notion de médiation a fait l'objet de nombreux travaux (enquêtes, monographies, évaluations...) dans diverses disciplines des sciences humaines et sociales. Elle a connu une certaine vulgarisation qu'atteste sa présence dans les discours de nombreux professionnels proches des milieux de l'éducation, de l'animation socioculturelle, du syndicalisme, de l'entreprise, etc. Elle caractérise donc un ensemble d'activités ayant à voir avec les relations sociales, intra ou inter-organisationnelles, intra ou interfamiliales...et avec les problèmes divers affectant ces relations : problèmes de socialisation, d'intégration sociale, de confrontation de références et de comportements culturellement hétérogènes, de détérioration de liens sociaux et relationnels dans divers secteurs.

**Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie** par Jacques Faget.- Toulouse : Erès (Editions), 01/05/2010, collection Trajets, 300 p.

CI 301.1 41429

Depuis trois décennies se développent des pratiques de médiations qui expérimentent de nouvelles façons de faire vivre la démocratie. À travers une analyse de toutes les formes de médiations, il s'agit d'en mieux comprendre les enjeux politiques, institutionnels et sociaux. Au-delà de toutes leurs différences, toutes ces pratiques tentent d'asservir un ordre institutionnel et grâce à leurs modes de fonctionnement à "exalter" l'empowerment et l'émancipation des individus et des groupes sociaux.

**Médiations. Connexions N° 93-2010/1** par Dominique Fablet.- Toulouse : Erès (Editions), 2010,

231 p.

CI 301.1 41337

Le recours à la médiation semble devenu aujourd'hui incontournable, quel que soit le domaine considéré : famille, juridique, politique, social, éducation... Dès que des tensions apparaissent, que des conflits se manifestent, un médiateur est nommé. Un tel systématisme interroge : s'agit-il de s'engager vraiment dans le traitement et la résolution de litiges ou cet appel à un tiers ne vise-t-il pas plutôt à apaiser momentanément les parties ? La médiation en principe destinée à gérer les conflits deviendrait-elle ainsi un nouveau mode de régulation sociale ou une simple technique de communication ? Dans ce numéro de Connexions, l'Auteur cherche à déterminer les significations attribuables au développement des pratiques de médiation en explorant différents champs professionnels.

**Médiateur social, une profession émergente ?** par Fabienne Bathélémy.- Revue Française de sociologie, 2009/2 (Vol. 50), p 287-314.

Loin de rechercher une forme d'autonomie professionnelle, les médiateurs s'ancrent au contraire dans des relations de dépendance où ils prennent différentes formes, se rendent malléables et se recomposent suivant les exigences de leurs interlocuteurs. Cet article se propose de bâtir un cadre conceptuel destiné à rendre compte de dynamiques de plasticité et de malléabilité, et non de fermeture et de clôture. C'est dans cette perspective qu'émergent des concepts issus de la sociologie, des formes d'actions réciproques de Simmel, de la sociologie économique et de la sociologie des organisations. Ce faisant, cet article apporte une contribution aux réflexions actuelles sur les théorisations sociologiques permettant de rendre compte des activités de travail encadrées par l'État et paradoxalement malléables.

[http://www.cairn.info/resume\\_p.php?ID\\_ARTICLE=RFS\\_502\\_0287](http://www.cairn.info/resume_p.php?ID_ARTICLE=RFS_502_0287)

**La médiation sociale s'affirme sur le terrain** par Stéphanie Marseille.- Gazette des communes, des départements et des régions, n°1925, 17/03/2008, p 30-32.

Depuis le 1er janvier 2007, les adultes-relais interviennent en tant qu'agents de prévention et de médiation des espaces publics, agents d'ambiance dans les transports publics, correspondants de nuit ou encore médiateurs sociaux-culturels, interculturels et coordonnateurs d'équipe de médiation. Au fil du temps sont également apparus des médiateurs en santé, mais également en droit. Parmi ces adultes, 20% suivent des formations, professionnalisantes mais non diplômantes, et la question de la pérennisation de leur emploi se pose désormais.

**Penser la médiation** par Hervé Marchal, Fathi Ben Mrad, Jean-Marc Stebe.- Paris : Harmattan (Editions L'), 2008, 158 p.

CI 301 42325

Face aux mutations profondes de notre société, les rapports sociaux se complexifient et nécessitent de trouver des formes originales de régulation et a fortiori des médiations (familiale, sociale, professionnelle). Des sociologues, des juristes, des psychologues entendent présenter diverses façons d'appréhender les nouvelles médiations qui se développent dans notre monde contemporain. Il devient nécessaire de penser et d'organiser ces nouveaux cadres de régulation à même de faciliter le "vivre-ensemble".

**Dynamique de la médiation** par Jean-François Six.- Paris : Desclée de Brouwer, 1995, 282 p.

CI 350.72 13520

Famille, école, santé, justice, ville ou entreprise, la médiation s'exerce dans chacun de ces secteurs pour apaiser les tensions, gérer les conflits ou arbitrer. Après cinq ans d'existence, Jean-François Six fait le point sur la médiation dans ces différents secteurs, il précise le statut et la fonction du médiateur, son rôle, son éthique, sa morale et sa formation.

**Le temps des médiateurs** par Jean-François Six.- Paris : Seuil (Editions du), 1990, 288 p.

CI 351.72 12593

La médiation se fait sentir dans notre vie publique et privée, dans nos quartiers et entreprises. Elle offre de multiples avantages en intervenant sur tous les plans des relations entre les hommes. Elle est basée sur l'écoute, la compréhension et l'apaisement des tensions et la volonté d'établir un lien. La médiation est un recours. Entrera-t-elle dans les mœurs de notre vie quotidienne ?

## **II – PRATIQUES ET ENJEUX DE LA MEDIATION EN CONTEXTE INTERCULTUREL**

**La médiation transculturelle : outil d'évaluation en protection de l'enfance** par Sarah Assaf.- Revue d'action juridique et sociale – Journal du droit des jeunes, n°337, 01/09/2014, p 16-22.  
Aujourd'hui, le travail social est confronté plus que jamais à la diversité culturelle. Les points de contact entre les cultures étant de plus en plus importants, le champ du social ne peut faire l'économie d'une profonde réflexion sur ses pratiques en proposant des outils d'interventions toujours plus innovants. Présentation ici d'une expérience de la médiation transculturelle et son utilisation comme outil d'intervention au service de l'évaluation des informations préoccupantes issues de la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

**La médiation interculturelle. Représentations, mises en œuvre et développement des compétences** par Pia Stalder, Annick Tonti.- Paris : Archives contemporaines (Editions des), 2014, 200 p.

CI 306 42333

Les neuf chapitres proposent une réflexion autour de la notion de médiation interculturelle. Les contributeurs interrogent sa nature, ses caractéristiques et ses limites pour ouvrir des perspectives sur ses champs d'action et éclairer les modes et outils de formation visant à développer les compétences utiles à sa mise en œuvre.

**La médiation au cœur de l'interculturel. Les Cahiers de l'Orient. Revue d'études et de réflexion sur le monde arabe et musulman. Printemps 2014 – N°114** par Sharifa Benammour, Alain Chouet, Samira El-Daher.- Paris : les Cahiers de l'Orient, 2014, p 8-175.

CI 301.324 42175

Le dialogue n'est pas spontanément un échange égalitaire, encore moins éthique. La médiation se mue en voie privilégiée pour l'instauration du dialogue interculturel. Pour que la médiation joue son rôle, il faut la sortir de la critique qui l'assimile à la conciliation ou à la négociation, voire à l'arbitrage et insister sur sa vocation irremplaçable dans le dialogue interculturel. La médiation est un processus ouvert impliquant tous les acteurs.

**Handicap, migration et famille. Enjeux et ressources pour l'intervention interculturelle** par Geneviève Pierart.- Genève : IES Editions, 01/12/2013, collection Le social dans la cité, 223 p.

CI 306 41814

Réflexion sur la réalité de l'enfant migrant en situation de handicap et de sa famille en posant les premiers jalons d'une intervention interculturelle. A travers une synthèse des approches disciplinaires utiles pour comprendre la problématique, une recension d'outils, des illustrations tirées de la littérature et des analyses de cas, le lecteur est invité à repenser l'intervention dans le champ du handicap à l'aune de l'interculturalité. Support pédagogique précieux pour la formation des professionnels destinés à intervenir dans ce domaine.

**Médiations interculturelles : défis et enjeux pour un meilleur Vivre ensemble** par Michèle Vatz-Laaroussi, Jamal-Eddine Tadlaoui, Claude Gélinas.- Montréal : Centre d'études ethniques des universités montréalaises, 01/11/2013, 5 p.

La Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles (2007) a entériné le respect de la diversité culturelle considérée comme une caractéristique inhérente à l'humanité et un patrimoine commun devant être célébré et préservé au profit de toutes et tous. Parallèlement, les sociétés civiles, confrontées aux enjeux contemporains de la diversité culturelle et de la globalisation, s'engagent dans un processus de recherche, sinon de protection identitaire. Les médiations interculturelles s'inscrivent dans un processus multiforme et contextualisé.

<http://www.ceetum.umontreal.ca/documents/capsules/2013-enjeux/vatz-tad-gel-enj-2013.pdf>

**Médiations et relations interculturelles dans le travail social** par Mamadou N'Bodje.- ritimo : informations, outils, initiatives pour un monde solidaire ([www.ritimo.org](http://www.ritimo.org)), 18/03/2013, 3 p.

C'est dans les années 1980, suite aux malentendus qui se multiplient entre habitants des quartiers et travailleurs sociaux, qui ne peuvent dès lors plus jouer leur rôle de « pont » avec des services publics parfois porteurs de préjugés, que des femmes se prennent en main pour faire avancer leurs dossiers et parfois ceux de leurs voisins. Ce faisant, elles acquièrent une compétence peu à peu reconnue qui favorisera la naissance du statut officiel de « femme-relais » lequel évoluera vers celui de médiatrice socioculturelle. Depuis, la médiation sociale et culturelle est devenue un support important des associations et des travailleurs sociaux.

<http://www.ritimo.org/article4734.html>

**Regards croisés sur les familles venues d'ailleurs. Prise en charge thérapeutique des enfants**

par Claude Mesmin, Philippe Wallon.- Paris : Fabert (Editions), 2013, 231 p.

CI 306 42117

Les familles migrantes posent des questions inédites aux professionnels de l'éducation, du social et de la santé. De nouveaux outils et des médiations différentes sont nécessaires pour comprendre et prévenir les risques liés à leur installation dans un pays d'accueil. La prise en compte des données familiales, culturelles et historiques des pays d'origine permet d'accepter les différences. Une approche a été développée à partir d'épreuves non verbales de dessins d'enfants avec un stylo numérique et un logiciel qui donne une analyse immédiate des résultats et donc une compréhension rapide des difficultés de l'enfant afin de prodiguer des conseils aux parents et aux services concernés.

**Défis et enjeux de la médiation interculturelle. Perspectives plurilingues et transdisciplinaires**

par Nadine Rentel, Stéphanie Schwerter.- Berlin : Pie-Peter Lang, 2012, 304 p.

CI 306 41891

La société contemporaine est marquée par une globalisation et une mondialisation accrues entraînant un accroissement d'échanges interculturels. Le désir d'appréhender les enjeux et les pratiques des échanges interculturels a généré une grande diversité des approches scientifiques. La notion de médiation interculturelle tient une place importante dans les recherches sur la communication interculturelle. Au sens général, le terme médiation désigne l'action de prévention des conflits et de régulation sociale. Quant à la médiation interculturelle, il n'est pas toujours évident de la distinguer de la communication interculturelle.

**Pour une approche interculturelle en travail social – Théories et pratiques** par Margalit Cohen-Emeric.- Rennes : Presses de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, 2011, 470 p.

CI 360 38911-39501 CI 301.324 39502

La pratique des travailleurs sociaux auprès des migrants et de leurs enfants les confronte à de nombreux obstacles devant lesquels ils se trouvent très démunis. Pour aider à les surmonter, l'Auteur propose ici un concept et une méthode, "l'approche interculturelle", qui recouvre trois démarches spécifiques. La méthode des "chocs culturels" ou "incidents critiques" traite de la multiplicité et de la complexité des facteurs qui interfèrent dans la rencontre interculturelle à visée d'aide et d'accompagnement des migrants en difficulté. Nombreuses situations concrètes, commentées et analysées, contribuent à la richesse de cet ouvrage, fruit d'une longue expérience de recherche et de formation.

**Travailleurs sociaux et migrations. Connaître pour mieux intervenir. Hommes et migrations**

**N°1290 mars-avril 2011** par Brigitte Bouquet.- Paris : Cité nationale de l'histoire de l'immigration, 01/04/2011, 157 p.

CI 360 38824

Les problèmes auxquels sont confrontés les publics immigrés ont été longtemps interprétés en termes de difficultés d'intégration, là où il fallait voir le poids de conditions sociales précaires. La situation a-t-elle évolué ? Comment se pose la question aujourd'hui ? Ce numéro se propose d'interroger la façon dont les acteurs du travail social appréhendent les problématiques migratoires et les mécanismes qui conduisent à désigner les immigrés et/ou leurs enfants comme une catégorie spécifique de l'action sociale.

**Quel avenir pour les médiateurs sociaux et culturels ?** par Mariette Kammerer.- Lien social, n°998, 16/12/2010, p 22-23.

Après 20 ans d'existence et de professionnalisation, les femmes-relais réclament la pérennisation de leurs contrats de travail. La fonction de médiateur social et culturel, le plus souvent exercée par des femmes issues de l'immigration, consiste à faire le lien entre des familles de culture étrangère et les institutions.

**La médiation interculturelle avec les Roms et les Gens du voyage** par Vincent Ritz Nara.- Diversité, n°159, 01/12/2009, p.244-248.

La médiation a pour objectif premier de faciliter l'accès aux droits ordinaires mais aussi de lutter contre les stéréotypes, les préjugés et les discriminations. Discriminations bien sûr entre *gadje* et Roms, parfois entre Roms et Roms, parfois entre Roms et Gens du voyage mais aussi entre Roms et *gadje*. Car il ne faut pas oublier que nous avons autant de représentations sur les *gadje* que les *gadje* en ont sur nous.

[http://www2.cndp.fr/revueVEI/159/Je\\_médiation\\_159.pdf](http://www2.cndp.fr/revueVEI/159/Je_médiation_159.pdf)

**Travailleurs sociaux : des cultures métisses. Introduction** par Paule Sanchou, Manuel Sanz-Oliveros.- Empan, n°71, 2008/3, p 14-17.

Comment, à partir de leur culture, de leurs références, de leur sensibilité propre, les travailleurs sociaux fondent-ils leurs choix professionnels ? Dans des métiers qui s'appuient autant sur des outils techniques que sur les ressources des individus, sont-ils mieux armés pour faire face aux situations complexes de l'intervention sociale, du fait de leur métissage ? Sont-ils plus en capacité d'appréhender les difficultés des personnes dans les problématiques d'intégration et d'interculturalité, notamment ?

<http://www.cairn.info/numero.php?REVUE=empan&ANNEE=2008&NUMERO=3>

**Expérience pluriculturelle et pratique professionnelle dans le travail social** par Gérard Marandon.- Empan, n°71, 2008/3, p 60-68.

Les travailleurs sociaux issus de l'immigration sont-ils « naturellement » préparés à prendre en charge les diverses problématiques d'intégration sociale qui sont au cœur de leur mission ? L'expérience pluriculturelle s'offrirait-elle alors comme voie royale de la compétence professionnelle dans le travail social ?

[http://www.cairn.info/article\\_p.php?ID\\_ARTICLE=EMPA\\_071\\_0060](http://www.cairn.info/article_p.php?ID_ARTICLE=EMPA_071_0060)

**Pratiques sociales dans la diversité culturelle : et la formation ?** par Michèle Vatz-Laaroussi.- Caen : Les Sciences de l'éducation – Pour l'Ere nouvelle, 2007/1 (Vol 40), p 67-78.

À partir d'une analyse des pratiques d'intervention face à la diversité culturelle dans plusieurs pays dont le Canada, la Belgique et la France, nous présentons une première typologie s'articulant sur le rapport à l'autre, sur la définition de la diversité et sur le contexte sociopolitique. Cette typologie vient ensuite questionner les pratiques de formation des intervenants sociaux à la diversité culturelle. Ce questionnement est illustré plus spécifiquement par un projet pédagogique à l'œuvre au département de service social de l'université de Sherbrooke au Québec. En France et en Belgique, la question des médiations est devenue un enjeu de formation et de profession chez les travailleurs sociaux.

[http://www.cairn.info/zen.php?ID\\_ARTICLE=LSDLE\\_401\\_0067](http://www.cairn.info/zen.php?ID_ARTICLE=LSDLE_401_0067)

**Médiation Interculturelle ?** par Kalpana Das, Margalit Cohen-Emerique, Etienne Le Roy.- InterCulture, N°153, 2007, 40 p.

La médiation comme outil pour maintenir l'ordre social s'est développée à l'intérieur des systèmes judiciaires avant d'être envisagée en tant qu'instrument d'interaction sociale pour équilibrer la cohésion et l'ordre dans la société.

<http://www.iim.qc.ca/publications/Documents%20PDF/interculture-153f.pdf>

**Médiateurs interculturels, passerelles d'identités** par Margalit Cohen-Emerique, Sonia Fayman.- Connexions, n°83, 2005/1, p 169-190.

Comme dans leurs interventions avec les personnes accompagnées, les médiatrices connaissent les limites au-delà desquelles les acteurs institutionnels ne peuvent aller s'ils veulent rester crédibles dans leur propre institution et maintenir leur expertise. Une des pionnières de la médiation sociale et culturelle explique qu'elle ne se contente pas d'essayer d'obtenir quelque chose des travailleurs sociaux mais qu'elle s'efforce d'élaborer avec eux « des points de vue communs ». De plus, les médiatrices expérimentées comprennent que les travailleurs sociaux sont souvent déstabilisés par leurs rapports avec des usagers dont ils ne savent pas décoder les demandes ni les conduites.

<http://www.cairn.info/revue-connexions-2005-1-page-169.htm>

(L'intégralité de cet article est à la fin de la bibliographie)

**Positionnement et compétences spécifiques des médiateurs** par Margalit Cohen-Emerique.- Hommes et migrations, n°1249, mai-juin 2004, p 36-52.

Le médiateur interculturel n'est pas là pour ramener les brebis égarées à la tradition, ni pour pousser à l'assimilation. Son rôle serait plutôt d'aider à trouver des passerelles, des métissages à la lueur d'une expérience personnelle que les travailleurs sociaux ne peuvent souvent pas revendiquer. Pour bien faire, le médiateur doit recevoir une formation, en particulier concernant son double positionnement et la dimension interculturelle de ses actions, afin d'éviter les dérives de communautarisme et de non-professionnalisme.

[http://www.hommes-et-migrations.fr/docannexe/file/1383/dossier\\_1249\\_dossier\\_1249\\_36\\_52.pdf](http://www.hommes-et-migrations.fr/docannexe/file/1383/dossier_1249_dossier_1249_36_52.pdf)

**Médiations et travail social** par Philippe Dewitte, Margalit Cohen-Emerique, Abdelhafid Hammouche.-Hommes et migrations, n°1249, mai-juin 2004, 96 p.

Le présent numéro, consacré à la médiation sociale et culturelle, accorde une large place à celle qui se réfère à l'interculturalité, à celle qui prend place dans les "quartiers" et qui vise à améliorer la relation entre les habitants et les institutions. Il reste difficile de parler d'une banalisation et encore moins d'une homogénéisation de ces pratiques, mais il est vrai qu'elles se diffusent et prennent, semble-t-il, durablement place dans le paysage de l'action sociale des villes. Par leurs postures même, les médiateurs promeuvent une autre conception des rapports d'autorité que celle qui prévalait il n'y a pas si longtemps. Ils participent de la sorte à la redéfinition des rapports entre générations ou entre conjoints. Ils offrent également un point d'appui aux travailleurs sociaux.

[http://www.hommes-et-migrations.fr/docannexe/file/5502/dossier\\_1249\\_dossier\\_1249.pdf](http://www.hommes-et-migrations.fr/docannexe/file/5502/dossier_1249_dossier_1249.pdf)

**Chocs de cultures. Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel** par Margalit Cohen-Emerique.- Paris : Harmattan (Editions L'), 2003, 398 p.

CI 301.1 39499-39500

Comment les professionnels peuvent-ils mieux comprendre les situations multiculturelles dans lesquelles ils sont impliqués et y favoriser la communication ? Exposé sur les notions de base de l'anthropologie psychologique pour s'approprier les principaux référents théoriques. Réflexion finale sur le passage du multiculturel conflictuel à la régulation interculturelle.

**Médiation et diversité culturelle. Pour quelle société ?** par Carole Younes, Etienne Le Roy.- Paris : Karthala Editions-Diffusion, 2002, 310 p.

CI 306 42334

Recueil de diverses contributions présentées dans le cadre d'un colloque international organisé par le Laboratoire d'anthropologie juridique de Paris. Les articles proposent une réflexion d'ensemble sur les pratiques de médiation et sur le traitement de la diversité culturelle dans des contextes aussi variés que les sociétés à tradition juridique étatique ou celles à forte tradition coutumière. Carole Younes et Etienne Le Roy ont voulu placer les questions relatives à la médiation dans une perspective pluridimensionnelle déclinée tant au niveau des disciplines convoquées (sociologie, anthropologie, droit), des objets étudiés (médiation, inter-culturalité, accès au droit, justice des mineurs...), qu'au niveau des positionnements épistémologiques adoptés (dialogisme, constructivisme, postmodernisme anthropologique).

**Les obstacles dans les relations interculturelles. La médiation et les missions du médiateur interculturel** par Nihat Dursun.- Pensée Plurielle, n°3, 2001/1, p 23-26.

Les travailleurs sociaux et les personnes de culture occidentale ont l'impression que les modèles, que leur société a éliminés ou tente encore d'éliminer, semblent réapparaître au travers des attitudes et comportements des personnes d'autres cultures : soumission de la femme, intrusion de la religion dans la société... d'où la crainte de perdre les acquis de la société moderne, alors la culture de l'autre perce comme un anti modèle. En conclusion : dans une société réellement interculturelle, chaque groupe social doit pouvoir entrer dans des conditions d'égalité, quels que soient sa culture, son mode de vie ou son origine, et l'interculturel ne doit pas aboutir à un modèle de société qui uniformise les valeurs de représentation sous des dehors de respect des différences.

[http://www.cairn.info/article\\_p.php?ID\\_ARTICLE=PP\\_003\\_0023](http://www.cairn.info/article_p.php?ID_ARTICLE=PP_003_0023)

**Résolution de conflits familiaux en contexte interculturel. « Croisement des savoirs professionnels et savoirs associatifs »** par Marie-Madeleine Blanchard, Service social d'aide aux Emigrants, Evry (France), non daté, p 99-116.

En contexte interculturel, les professionnels sont confrontés à de nouvelles problématiques de conflits familiaux, pour lesquels ils consultent le SSAE, Service Social d'Aide aux Emigrants. La migration modifie les rapports au sein du couple, de même que l'autorité des pères sur les enfants et les adolescents. Contestés dans leur rôle traditionnel, les pères et maris sont contraints d'affirmer de nouvelles stratégies de préservation de leur pouvoir, causes de violences familiales. La constitution de ces conflits à priori privés, en problèmes publics, implique une intervention des professionnels qui s'avère très complexe en raison de niveaux différents.

[http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5649/1/ALT\\_10\\_07.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5649/1/ALT_10_07.pdf)

### III - «MEDIATEURS INTERCULTURELS, PASSERELLES D'IDENTITES»

Margalit Cohen-Emerique et Sonia Fayman  
*(Autorisation de l'Auteure le 24/11/2014)*

Connexions Numéro 83 2005/1 p 169 – 190

Margalit Cohen-Emerique  
Sonia Fayman

---

## Médiateurs interculturels, passerelles d'identités

Les médiations occupent le champ du social, dans plusieurs pays d'Europe, tandis qu'une profusion d'articles, d'ouvrages et de colloques en traite.

Pour comprendre ce phénomène, il faut avoir à l'esprit le contexte d'une diversification des migrations qui affluent vers les pays du Nord-Ouest de l'Europe et entraînent un renouvellement du regard et du questionnement sur les possibilités de coexistence dans le respect des différences.

En France, ce mouvement est en train d'opérer une mutation qui remet en cause, d'un côté, certains principes républicains ignorants des différences culturelles dans la sphère du public, et d'un autre côté, des restes de mentalité postcoloniale. Or, ces principes et cette mentalité, combinés, enjoignent l'immigré de s'assimiler, dépouillant ainsi l'étranger de son bagage culturel ; ils s'accompagnent d'un respect feint des différences dans un « pseudo-relativisme » (S. Abou, 1982), c'est-à-dire un prétendu respect de la diversité culturelle qui masque en fait une hiérarchisation des cultures ; ils évitent aussi de poser le problème de la difficulté à coexister, en particulier de par les préjugés tenaces et les conflits de valeurs inhérents à cette coexistence.

Un autre facteur à l'origine du développement de la médiation réside dans l'aggravation des situations d'exclusion, de pauvreté et de précarité qui touchent particulièrement les migrants, victimes également de représentations qui amalgament les phénomènes de pauvreté, de délinquance et d'immigration.

---

*Margalit Cohen-Emerique est docteur en psychologie, formateur et chercheur indépendant.  
cohen-emerique@wanadoo.fr*  
*Sonia Fayman est sociologue indépendante. sonia.fayman@free.fr*

---

Face aux stéréotypes et aux préjugés qui entretiennent des pratiques discriminatoires et des replis identitaires, des modifications de représentations ne sont-elles pas nécessaires ? Face aux conflits de valeurs entre les migrants et la société d'accueil (en particulier, concernant le statut de la femme et l'éducation des enfants), n'est-il pas urgent d'accepter le dialogue conflictuel et de développer la négociation dans le respect des identités multiples ? Enfin, les processus d'acculturation inhérents aux contacts des migrants avec une nouvelle société sont souvent source de conflits familiaux auxquels s'ajoutent des difficultés économiques. Ces conflits, s'ils ne sont pas gérés de façon adéquate, conduisent à l'éclatement des familles et à l'anomie. Dans ces cas, ne faut-il pas envisager un type d'intervention qui puisse aider à modifier les représentations et à trouver des transitions entre tradition et modernité, au-delà du juridico-administratif ?

En cherchant à donner des réponses à ces questions, la médiation vise à modifier le cadre des relations interculturelles dans lequel elles s'originent. C'est le terreau sur lequel elle s'est développée, par la conjonction de plusieurs éléments :

- la vague migratoire des années 1970 liée au regroupement familial, qui voit arriver des diplômés. Certains d'entre eux, ayant déjà expérimenté le militantisme associatif ou politique dans leur pays et celui de précédentes migrations, ont adopté d'emblée une posture active face aux problèmes des migrants ;
- les années 1980 (avec l'abrogation du décret de loi vichyste interdisant aux étrangers de créer des associations) sont celles de l'émergence de revendications d'égalité des droits, d'accès aux services communs et de promotion socioprofessionnelle, notamment dans la génération de jeunes adultes nés de parents immigrés ;
- les mesures gouvernementales telles que la circulaire Veil de 1994 pour l'accueil des migrants par des femmes relais, puis celles de 2000 et 2002 sur les adultes relais, ont apporté un début de reconnaissance à l'action de ce type d'intervenants.

De nombreux écrits ont été publiés sur la médiation<sup>1</sup>. Ils traitent principalement des conditions sociales de son émergence, de son rôle important dans l'intégration des migrants, de la place des associations dans ce phénomène émergent, des différents types de médiation, et enfin des dangers qu'elle recèle si on la conçoit comme apportant des solutions magiques aux problèmes structurels de la société. Mais aucun travail n'a décrit le processus de fabrication de la médiation interculturelle ou, s'il en est question, c'est pour insister sur la proximité géographique et sociale et sur le partage de la langue des médiateurs avec les populations auprès desquelles ils interviennent.

---

1. Voir notre bibliographie spécifique dans laquelle chacune des références contient de nombreux travaux sur la médiation.

Notre recherche (Fayman, Cohen-Emerique, 2004) sur trente entretiens semi-directifs avec des médiatrices et médiateurs associatifs expérimentés<sup>2</sup> montre, contrairement à ce qu'en disent la littérature et les textes officiels, qu'il ne s'agit pas de s'en tenir à la « mémérité », à l'aspect rassurant de la proximité. Les médiatrices, par le fait qu'elles se situent entre deux univers, amènent à opérer une translation, une transformation des repères et des regards.

L'analyse de ces entretiens a permis de dégager les stratégies que construisent les médiatrices et les modes d'intervention qui en découlent, en relation aux deux dimensions essentielles qui constituent la médiation et le médiateur : la position de tiers et le rôle de passerelle entre des univers culturels différents. Position de tiers qui se distingue de celle des acteurs institutionnels intervenant directement auprès des familles : les médiatrices se situent entre les deux. Passerelles, car elles facilitent la communication et rapprochent deux univers culturels, ce qui la différencie d'autres types de médiation. On retrouve cette dimension fondamentale chez Jean-François Six (1999), bien qu'il n'ait pas traité spécifiquement de la médiation interculturelle. Pour lui, « le médiateur n'est pas un sachant, un expert ; il est capable de susciter des espaces tiers de transition, des passerelles qui rapprochent ceux qui se sont éloignés les uns des autres [...] ou il aide à tisser des liens à l'intérieur de l'individu » (p. 16).

Pour mettre en œuvre ces deux dimensions, les médiatrices adoptent deux types d'approche, qui sont parfois combinés ou utilisés alternativement : d'une part, une approche générale qui relève peu ou prou de la relation d'aide et de l'accompagnement socio-éducatif ; d'autre part, une approche interculturelle qui situe d'emblée leur intervention dans le domaine spécifique d'une distance à combler entre des univers mentaux et culturels différents.

Étant elles-mêmes souvent d'origine étrangère, voire de la même aire culturelle que les personnes qu'elles accompagnent, et ayant expérimenté, comme elles, le déracinement, la migration et les processus d'acculturation, les médiatrices sont capables d'établir une communication profonde avec les familles migrantes. En même temps, grâce à leur compréhension de la nouvelle société, elles savent s'adresser aux professionnels des différents champs et entrer dans leur rationalité, tout en les interpellant sur l'importance d'intégrer, dans leurs interventions, la dimension des différences. Ce sont ces deux positions de tiers et de passerelles entre plusieurs cultures que nous proposons d'analyser ici. Nous

---

2. Cette recherche a été réalisée à partir de trente entretiens menés auprès d'une majorité de médiatrices (27) et de médiateurs (3) sociaux et culturels. Dans la suite du texte, nous conserverons le terme au féminin car ce sont des femmes qui ont été les pionnières de la médiation sociale et culturelle, et c'est leur expérience qui a été l'objet de notre recherche. L'analyse des entretiens a été à la fois qualitative et quantitative (logiciel Alceste).

traiterons d'abord du face-à-face avec les migrants, puis du face-à-face avec les acteurs institutionnels.

## Le face-à-face avec les migrants

Nous avons mis en évidence les méthodes qu'emploient les médiatrices pour se faire accepter des migrants qu'elles accompagnent, pour leur apporter une meilleure connaissance de la société d'accueil et une gestion différente des problèmes qu'ils rencontrent dans leur adaptation au nouveau pays, et enfin pour modifier leurs regards sur leurs situations. Dans un souci d'analyse, nous avons décomposé ces méthodes, mais, dans la pratique, elles interfèrent les unes avec les autres et constituent ensemble des stratégies originales, sources d'enseignement pour les professionnels du champ social.

### Adapter son comportement, sa tenue, son langage aux codes traditionnels

Les médiatrices ont comme principe d'être attentives aux codes relationnels en usage dans les sociétés d'où viennent les personnes qui font appel à elles. Il ne s'agit pas de se conformer purement et simplement aux traditions, mais d'adapter un comportement qui les fasse accepter là où des professionnels classiques échouent, le plus souvent par méconnaissance ou par refus de codes jugés contraires à l'éthique laïque et républicaine qu'ils sont chargés de transmettre. Les médiatrices, en particulier celles originaires de pays d'Afrique subsaharienne, y sont particulièrement entraînées.

Voici quelques composantes des stratégies mises en œuvre :

- *le respect des hiérarchies et des codes de bienséance relatifs aux statuts, aux sexes et aux appartenances* : « C'était un monsieur qui était très compliqué et quand je venais le voir, je m'habillais toujours par rapport à lui ; par exemple, je ne portais pas de jupe courte, j'avais toujours une écharpe pour me couvrir afin de lui faciliter l'entrevue [...] je le saluais comme au pays, je lui manifestais le respect » (une médatrice) ;
- *le respect des codes de communication phatique* : « Quand on arrive, on demande des nouvelles de tout le monde, on discute de choses et d'autres jusqu'à ce que la personne concernée me demande pourquoi je suis là. Et c'est à ce moment précis que l'on commence à échanger, mais on ne peut pas se permettre d'arriver et de parler des problèmes » (une médatrice). C'est une approche différente de celle des professionnels fondée sur l'efficacité et la transparence de la communication, selon des critères de modernité ;
- *le respect de la face*, en faisant en sorte que l'honneur et la dignité de la personne soient préservés. Par exemple, elles ne mettent jamais face à face un père et un fils en conflit, alors que c'est une pratique courante chez les éducateurs ;

- *les relations calquées sur le modèle familial* : une personne plus âgée est appelée « papa » ou « maman », une de l'âge de la médiatrice, « ma sœur », « mon frère ». Cela permet à la fois une certaine proximité affective et aussi le respect ;
- *la plaisanterie de parenté* : « Je me suis présentée. Le monsieur et mon mari ont le même nom, alors on a blagué » (une médiatrice). Cette attitude aide à établir une relation et à déjouer la méfiance d'un père de famille que la médiatrice vient voir à propos du problème scolaire de son fils ;
- *le rappel de valeurs traditionnelles* aux individus qui ont tendance à les transgresser, sans pour autant se conformer totalement aux codes de la modernité. Les médiatrices sont en effet confrontées à des modalités d'acculturation consistant à rechercher les avantages des deux cultures sans se soumettre à leurs exigences, stratégie que Camilleri (1994) a nommée « bricolage identitaire avec maximisation des avantages des deux côtés ». Elles sont capables de les décoder. Une médiatrice rapporte, par exemple, son dialogue avec un père de famille qui traite son fils de bon à rien, alors qu'elle vient le voir pour l'inciter à aller parler du cas de son enfant au collège, avec les enseignants et l'administration : « Je dis : vous savez, vous êtes mon grand frère mais en Afrique on ne parle pas comme ça, vous le savez bien, tous les enfants sont bons à quelque chose » ;
- *la ruse* : les médiatrices y ont recours, notamment dans les conflits familiaux ; elles choisissent par exemple de ne pas signifier toute la gravité du problème d'emblée, afin d'éviter de heurter les personnes, de porter atteinte à leur dignité ou de transformer des situations à propos desquelles elles jugent qu'un affrontement serait voué à l'échec. L'une d'elles invoque, à cet égard, la sagesse africaine : « Il y a un proverbe africain qui dit que [...] des fois il vaut mieux arranger dans le bon sens, c'est-à-dire que, des fois, il faut des négociations, à la limite, ne pas dire directement la vérité, essayer de la contourner pour arriver à une situation stable » ;
- *le partage de la langue* : « Une chose très importante [...] dans la médiation, quand on travaille avec des gens, par exemple, là, de culture maghrébine, c'est aussi de maîtriser la langue, de parler la langue d'origine. » En plus de la réelle facilitation à la communication par une traduction, il s'établit souvent une relation de connivence entre la médiatrice et la personne accompagnée, qui n'inclut pas l'interlocuteur professionnel. Cette complicité, à première vue suspectée par ce dernier de manque de neutralité, ne porte pas à conséquence si elle est ponctuelle et si elle est utilisée par la médiatrice pour expliciter la position de la personne qu'elle accompagne à l'égard d'un acteur social qui, lui aussi, est en difficulté de compréhension. C'est ainsi qu'elles peuvent instaurer un dialogue ;
- *une certaine proximité* importe davantage que la langue ; elle peut être la résultante de plusieurs facteurs : le fait migratoire, l'origine d'un

même continent tandis que l'origine sociale joue aussi. Une médiatrice d'origine rurale aura des points communs avec une famille de migrants ruraux, d'où qu'elle vienne. L'exemple est donné par une médiatrice originaire d'Afrique centrale qui a très bien réussi à pratiquer la médiation sociale et culturelle avec des familles venues d'Afrique de l'Ouest, sans avoir les mêmes langues maternelles ni la même religion ; un des éléments clefs de son acceptation est que, tout en ayant certaines références communes avec des Africains de l'Ouest, elle reste étrangère à leur milieu. Cette extranéité garantit le respect du secret professionnel et limite le risque d'une circulation de rumeurs. En ce sens, la non-revendication d'appartenance à une communauté nettement identifiée peut être un atout pour la médiatrice.

Toutes ces méthodes peuvent éveiller la critique en tant qu'interventions ethnocentriques, étant perçues comme une réactualisation de médiations de type traditionnel, telles que les pratiquent des membres respectés dans les familles élargies ou des sages à la notoriété bien établie. Or, ces acteurs ne sont pas nécessairement présents dans le pays d'accueil ou ne sont plus légitimés à y agir de manière traditionnelle, ou même peuvent être refusés par les familles. D'autant que la migration transforme aussi les rapports sociaux parmi les migrants, qui attendent de la société d'accueil autre chose qu'un enfermement communautaire.

### **Comprendre et faire comprendre l'écart entre ici et là-bas**

Une partie importante de l'action des médiatrices est de faire faire un cheminement mental, une sorte de réactualisation du parcours migratoire, en amenant les personnes à la prise de conscience de ce qui a profondément changé dans leur environnement, dans leur mode de vie, comme dans leur univers mental. Beaucoup de migrants n'ont pas d'emblée cette conscience qui est tout à fait nécessaire pour une acculturation harmonieuse, au sens d'une restructuration d'une identité qui combine à la fois le maintien des racines et l'acquisition de nouvelles valeurs, processus qui permet de trouver une place dans la nouvelle société, sans ruptures identitaires<sup>3</sup>.

C'est parce que les médiatrices ont pris conscience de cet écart et ont accompli ce cheminement, au travers de leur propre expérience de vie, qu'elles sont capables d'y accompagner d'autres personnes.

Un exemple : une médiatrice effectue une médiation entre une mère et une jeune fille, après que cette dernière s'est plainte à une assistante sociale de la brutalité de sa mère envers elle ; la mère n'admet pas que l'assistante sociale prenne le parti de sa fille qui se déconsidère à ses yeux parce qu'elle fume. La médiatrice gagne la confiance de la

---

3. Selon les recherches de J.W. Berry (1997) élargies par R. Bourhis (1997), on peut distinguer plusieurs formes d'acculturation en fonction de la force du lien que le migrant maintient avec sa société d'origine et entretient avec la société d'accueil. Le repli est alors la forme d'un seul maintien du lien avec la première, et une vie en marge de la seconde.

fille, alors que c'est la mère qui a fait appel à elle. Elle s'adresse à chacune d'elles sur un registre différent parce qu'elle sait se situer, aussi bien par rapport aux règles traditionnelles d'éducation exigées par la mère, qu'envers la culture des adolescents actuels. D'un côté, elle a tenté de faire comprendre à la jeune fille que sa mère s'accroche de façon trop rigide à des valeurs du passé d'autant plus qu'elles sont malmenées dans le contexte migratoire. D'un autre côté, elle suggère à la mère d'être moins violente, quel que soit son désaccord avec sa fille. Autrement dit, elle l'amène à modifier son point de vue dans une situation où ses références culturelles et éducatives ne sont pas inscrites dans les normes de cette société. Pour y parvenir, la médiatrice adopte une méthode qui consiste à expliquer à cette mère en souffrance – sur la base d'une référence qu'elles ont censément en commun – que persister dans son attitude, la met non seulement en conflit avec sa fille, mais la marginalise à l'égard du corps social dans son ensemble ; elle arrive à lui faire comprendre que si elle veut garder sa fille, il faut qu'elle soit en adéquation avec les codes de conduite admis ici. C'est une procédure différente de celle du travailleur social qui, dans les cas de maltraitance, commence généralement par exposer le droit français et les sanctions encourues pour le non-respect des règles. La médiatrice, elle, a davantage la possibilité de ménager une ouverture vers une position éducative plus souple et plus ouverte à la nouvelle réalité, l'ayant expérimentée elle-même avec ses enfants. On est là devant une des stratégies qui lui permettent de construire une passerelle entre deux identités.

Une autre stratégie, importante dans l'établissement d'un pont entre tradition et modernité, consiste à montrer les tenants et les aboutissants des choix envisagés et des décisions à prendre dans le contexte de la nouvelle société. C'est en effet sur des enjeux concrets que les médiatrices peuvent le mieux faire évoluer les représentations.

Ainsi, dans le cas d'une femme souffrant de violences conjugales et qui voudrait se séparer de son mari, la médiatrice s'efforce, sans la dissuader de demander le divorce, de l'amener à évaluer les effets psychologiques et matériels d'une telle décision, d'autant plus délicate que cette femme a plusieurs enfants et qu'elle est sans profession. De plus, la médiatrice lui rappelle les conséquences que le divorce entraîne pour son statut dans sa communauté.

Tout cela suscite, chez la personne qui doit prendre une décision, une réflexion sur sa position dans la société et sur ce que son entourage attend d'elle. En cela, la médiatrice se situe différemment des intervenants français, qui accordent la primauté à la libération du joug que subissent les femmes, sans toujours voir quelles peuvent en être les conséquences dans leur vie et pour leurs familles. Il s'agit là non d'un renforcement d'une position de repli culturaliste, mais d'un accompagnement dans des phases de transition, souvent méconnues des professionnels.

C'est parce que les médiatrices ont pris conscience des changements et de leur propre cheminement au travers de leur expérience de vie qu'elles sont capables d'y accompagner d'autres personnes.

### **La communication à travers deux codes linguistiques**

En prolongement de ce travail sur l'écart entre ici et là-bas, le recours à deux codes linguistiques joue un rôle important dans la créa-

tion d'un entre-deux. D'une part, les médiatrices utilisent un mode de communication spécifique à la culture populaire, d'autre part, elles savent utiliser les codes plus élaborés en usage dans le milieu des travailleurs sociaux.

Ce maniement spécifique de la langue chez le médiateur renvoie au modèle théorique de Bernstein (1975). Pour lui, le langage se présente sous la forme de deux codes différents : « le code restreint » qui est celui de la pensée particulariste, de la communauté, de la famille dans laquelle la pensée logique reste implicite, et « le code élaboré » qui reflète la pensée universaliste, les articulations logiques y étant explicitées. Gobart (1972), dans le souci d'ôter toute connotation péjorative à cette dualité, la désigne par *lingua da casa* (langue du foyer) opposée à la *lingua di pane* (langue du gagne-pain). La première est la langue de la communauté, de l'ethnie. Elle se parle avant de s'écrire, c'est la langue de l'enfance, du jeu, du cœur, langue des contes qui est faite pour communier et non pour communiquer. Elle se différencie de la langue du compte, du quantitatif, langue de la communication graphocentrique, langue cosmopolite, langue de la ville, des villes, administrative, bureaucratique. La langue populaire, telle qu'elle est décrite par ces auteurs, a disparu de nos registres après avoir été dépréciée, assimilée au handicap culturel ou linguistique, alors qu'elle présente des possibilités métaphoriques et esthétiques originales, et peut engendrer une série de significations variées. Le code élaboré domine à l'école et chez les professionnels de terrain qui représentent les institutions et tirent leur légitimité des sciences appliquées. Leur langage est ainsi fondé sur des caractéristiques d'universalisme, d'abstraction et de personnalisation.

Les migrants venus de sociétés traditionnelles – même s'ils parlent la langue du pays d'accueil – pratiquent plutôt la *lingua da casa* ancrée dans une culture populaire, d'autant que nombre d'entre eux sont issus de milieux ruraux. La médiatrice trouve un écho auprès d'eux car non seulement elle connaît dans sa langue les règles de l'implicite et de l'explicite, les non-dits selon les situations, mais elle a aussi recours, en français ou dans sa langue, aux métaphores, proverbes et références en relation avec la religion ou avec la sagesse populaire. De plus, elle fait souvent appel à l'expérience vécue, concrète des individus, plutôt qu'à des concepts abstraits.

En voici un exemple : Une médiatrice explique à un père le rôle d'un éducateur spécialisé en AEMO (Action éducative en milieu ouvert), qui doit intervenir auprès de son fils par décision du juge. On a fait appel à elle car ce père rejette l'éducateur, non seulement parce qu'il est « blanc », mais aussi parce qu'il a dit à son fils « qu'ils iront des fois manger ensemble » (le père a pensé au porc). La médiatrice lui demande : « Mon père, combien d'années as-tu travaillé avec ton employeur blanc ? » « 15 ans », répond le père. « Grâce à lui, tu as fait vivre ta famille ici et là-bas et pourtant il ne t'a pas fait manger du porc. » En faisant référence à l'expérience vécue du père en France, elle réussit à lui faire accepter cette intervention éducative.

Mais dans le même temps, le médiateur sait utiliser le code élaboré, en particulier ses caractéristiques de personnalisation et de jargons professionnels<sup>4</sup>. Sa compétence réside dans le fait qu'il peut, par l'utilisation des deux codes, mettre en scène dans un même temps les deux mondes culturels dans lesquels vivent les migrants, ce qui les aide à trouver des repères.

### **Aborder la famille dans une approche systémique**

Les médiatrices sont fréquemment placées au cœur de conflits familiaux, qui ont souvent une tonalité intergénérationnelle et qui sont accentués par des conflits de valeurs culturelles. Les problèmes apparaissent, notamment, entre des filles et leurs parents, autour des travaux ménagers exigés d'elles, de leurs fréquentations, de leurs pratiques sociales et autour des mariages arrangés. Des jeunes filles nées en France ou arrivées dans la petite enfance, tout en ayant intériorisé les valeurs centrales de la culture d'origine de leurs parents, acquièrent, au cours de la scolarité et à travers les interactions sociales qui l'accompagnent, des habitudes et des aspirations qu'elles partagent davantage avec le reste de leur classe d'âge qu'avec leurs parents.

Face aux transgressions, de la part d'adolescents, des règles de respect des parents ou/et des valeurs de pudeur concernant la femme, certains parents réagissent par des sévices corporels graves sur leurs enfants. Mais, là où les travailleurs sociaux optent fréquemment pour un placement d'enfant ou un signalement au juge, les médiatrices d'origine étrangère sont capables de conduire parents et enfants adolescents à des compromis. Certes, les options des professionnels se font dans le cadre juridique de leur mission de protection de l'enfance, mais elles sont renforcées du fait que ce sont les enfants battus eux-mêmes qui font appel aux assistantes sociales et font pression sur elles pour obtenir de quitter le domicile familial. Les médiatrices relativisent la notion de protection de l'enfance, du fait de leur compréhension du sens des conduites des parents ; dès lors, elles interviennent différemment dans les cas de maltraitance et, comme nous le verrons plus loin, elles sont aussi capables de faire évoluer les professionnels dans leurs interventions sur ce type de situations.

Le principe qui guide les médiatrices est fondé sur une référence à la famille élargie fonctionnant comme un tout et dont l'équilibre repose sur l'ensemble de ses membres. Ceux-ci n'ont pas de légitimité individuelle, sinon dans leur contribution au maintien de la cohésion et de la solidarité de la collectivité familiale et à la permanence de son identité : chacun doit jouer sa partition, généralement très codifiée, pour que la famille puisse vivre dans une certaine harmonie. Si un membre se sous-

---

4. Dans la suite du texte, nous en donnerons des exemples.

trait à ces rôles assignés, c'est tout l'équilibre familial qui en est atteint. Il y a là une source de menaces pour l'individu et la famille qui sont sous le regard de la famille élargie (même lorsqu'elle est restée au pays) et de toute la communauté présente en France. C'est pourquoi les réactions de parents sont parfois si violentes lorsqu'un adolescent ou une jeune femme exprime la volonté de se détacher du tout. C'est aussi la raison pour laquelle les médiatrices s'efforcent d'accompagner les uns et les autres dans leurs velléités sans jamais pousser à la séparation. Le modèle d'intervention des travailleurs sociaux est plutôt de traiter séparément avec chaque membre de la famille afin de favoriser l'autonomie des individus.

On assiste là une confrontation de deux modèles de familles qui s'ancrent dans deux types de société, l'une holiste, l'autre individualiste. Les migrants vivent souvent cette confrontation de façon aiguë et peuvent avoir du mal à retrouver leur identité. Les travailleurs sociaux poussent à un choix d'identification, alors que les médiatrices savent organiser une transition non brutale de l'un à l'autre modèle. Les individus peuvent alors intégrer l'un et l'autre dans des aménagements propres à chacun et éviter ainsi des ruptures douloureuses. Maintenir la cohésion et l'unité familiales ne relève pas, chez elles, d'une volonté de bloquer toute évolution, de figer les structures familiales, de se complaire dans un archaïsme consensuel, ni même de réprimer l'affirmation des individualités. Au contraire, la médiatrice sait comment pousser à certains changements des dimensions identitaires qui ne font pas partie du noyau dur et qui peuvent ouvrir la voie à des évolutions. Elle sait manier les « frontières ethniques » (Barth, 1969), c'est-à-dire celles qui peuvent être repoussées sans atteindre le cœur de l'identité ethnique.

Par exemple, une médiatrice est appelée à intervenir entre un père et sa fille, celle-ci voulant quitter le domicile de ses parents, faire des études et choisir elle-même son conjoint. La médiatrice essaie de faire accéder le père à la demande de sa fille, tout en lui précisant : « Moi je fais mon travail, je ne suis pas en train de te baratiner. Voilà ce que ta fille a dit. Nous, on ne veut pas que la famille se casse et on veut que vous restiez vraiment en bons termes. »

En conclusion, les médiatrices accomplissent un travail systémique sur la famille, au sens où elles cherchent à maintenir l'intégrité de la famille, sans refouler les individualités, tout en œuvrant à une certaine évolution qui s'exprime dans des formes de transition diversifiées.

### Citer sa propre expérience de vie

Les médiatrices soulignent souvent les similitudes entre elles et les familles en faisant référence à l'éducation qu'elles ont reçue qui les rapproche des parents, et à leur propre évolution qui leur fait comprendre les aspirations des jeunes. « D'accord, j'ai mon titre ici, mais je me présente de femme à femme, de parent à parent. Je dis que moi, cela peut

m’arriver avec mes gamins, avec ma voisine, ma cousine, etc. C’est pas seulement vous qui avez des soucis avec vos enfants. Finalement tout est relatif. » Ainsi, elles passent du rôle professionnel à une relation personnelle, ce qui a un double effet : d’un côté, elles aident les parents à relativiser ce qu’ils vivent comme un échec éducatif, en leur faisant voir le lien avec la situation migratoire ; c’est là un point très important pour ces parents qui veulent tout faire pour leurs enfants mais qui se culpabilisent s’ils échouent. De l’autre, elles permettent aux mères de s’identifier à elles grâce à l’image de réussite qu’elles ont à leurs yeux.

L’intervention des travailleurs sociaux et des acteurs scolaires est tout à fait différente : la neutralité qui fait partie de leur déontologie leur impose de ne pas s’impliquer personnellement.

Cette expérience de vie et de migration sert aux médiatrices dans leurs interventions, à condition d’être réfléchie. Les plus compétentes d’entre elles ont fait une véritable élaboration de leur parcours personnel, que les formations tentent de systématiser. Mais cette démarche d’implication personnelle n’est pas toujours facile à tenir, car elle peut conduire, comme nous l’avons constaté, à perdre de la distance ou à prolonger indéfiniment les interventions qui deviennent des prises en charge, faisant alors sortir les médiatrices de leur rôle.

### **Travailler dans la durée, dans un temps construit**

L’appréciation du temps nécessaire à la réussite de la médiation dépend des objectifs et du type de médiation. Mais quel que soit le problème traité, les médiatrices s’attachent de façon déterminée à le résoudre et prennent pour cela le temps qu’il faut. L’important n’est pas tant la durée que l’élaboration progressive d’une possibilité de rapprochement ; le temps est construit, au sens où la médiation engage les parties en présence dans un processus amenant progressivement l’écoute mutuelle et le changement des points de vue.

Une médatrice exprime bien cette nécessité d’un temps construit : « Quand on veut donner quelque chose, la personne ne peut pas le prendre tout de suite. » Une maturation doit se produire pour que le message énoncé soit reçu : cela ne peut pas se réaliser d’emblée, dès le début du travail de médiation.

### **Créer un « état d’espérance »**

Dans toute médiation, quel que soit son champ, un processus de construction de liens de confiance avec les protagonistes doit s’instaurer pour pouvoir faire évoluer les parties en présence vers des points de vue permettant des démarches nouvelles. Pour cela, les protagonistes doivent être de statut égal. Or, dans les cas de la médiation sociale et culturelle, les migrants ne sont jamais sur un pied d’égalité avec les acteurs institutionnels. Dans notre société, diplômes et niveau socio-

économique assurent une place dans la hiérarchie sociale à laquelle accèdent rarement les migrants de la première génération. Entre des enseignants et des parents illettrés, par exemple, il y a égalité de droit mais non de statut ni d'autorité. Alors quoi faire pour quand même permettre la négociation ?

À cet égard, les recherches ont montré qu'une posture possible consiste à créer un « état d'espérance » (Cohen, 1983, cité par Vinsonneau, 1990), c'est-à-dire à faire entrevoir la possibilité d'un état d'égalité, bien que celui-ci ne soit pas véritablement réalisable. Les entretiens avec les médiatrices font apparaître leur conscience de ces inégalités et leur volonté d'encourager les étrangers vers un dialogue d'égal à égal. Ainsi, bien que les parents n'aient pas le niveau d'éducation des enseignants, une médiatrice intervenant en milieu scolaire leur donne l'espoir d'être en capacité de s'adresser à ces enseignants et d'être entendus d'eux. Elle instaure une égalité en devenir, elle en pose les bases. « Je leur dis : oui tu peux, en tant que mère, si, tu peux [...] ce que tu dis là ici, tu peux le dire devant les parents ou devant les profs. Ils vont t'écouter. »

Mais le fait de créer un état d'espérance n'est pas systématique. Les médiatrices adaptent cette stratégie selon l'évaluation qu'elles font des dispositions à la rencontre avec les acteurs institutionnels, manifestées par les migrants.

Par exemple, une médiatrice s'est montrée particulièrement décidée à accompagner une femme qui, bien qu'illettrée, arrive à vérifier l'état de ses finances sur ses relevés bancaires et sort avec ses bébés par tous les temps pour faire ses courses ; la médiatrice voit dans ce comportement le germe d'une dynamique qu'elle peut encourager et pousser plus loin.

On peut dire que les médiatrices, par leur capacité à faire se rencontrer des univers différents, de statuts très inégaux, et par leur aptitude à moduler leur approche, instaurent avec les gens qu'elles accompagnent la possibilité de sortir d'un état d'infériorisation et de devenir des partenaires quasi égaux dans la prise en compte de leurs problèmes. On peut dire qu'elles ont une action émancipatrice.

## Le face-à-face avec les institutions

Ayant acquis une connaissance des milieux professionnels dans lesquels elles exercent, les médiatrices s'efforcent d'en découvrir les voies d'accès pour adapter leurs interventions à celles des milieux en question. Or, cette adaptation n'étant pas facile du fait que leur professionnalisation n'est pas reconnue officiellement, ni leur rôle toujours correctement compris, elles ont à construire leur légitimité par elles-mêmes.

## Diversité des approches en fonction des champs d'intervention

Une première question qui peut se poser est de savoir si chacun des champs dans lesquels intervient la médiation implique le recours à des méthodes spécifiques. Il semble que ce ne soit pas le cas : les médiatrices ne sont, en effet, pas appelées à intervenir dans un seul champ mais dans plusieurs. Certaines d'entre elles ont des spécialisations, mais elles ne s'y limitent pas. La formation de base leur donne une approche généraliste applicable à toutes les situations dès lors qu'il s'agit de créer un climat de confiance, d'établir la communication, d'instaurer une écoute mutuelle, de rapprocher des points de vue ou de dépasser un conflit de valeurs. Ensuite, en fonction de leur compréhension du fonctionnement du champ d'intervention, en fonction des missions reçues par l'institution, des priorités décidées collectivement au sein de leur association, enfin selon leur inclination personnelle, elles acquièrent des connaissances plus ciblées et sont reconnues pour leur compétence dans tel ou tel domaine.

Un champ d'action se distingue des autres, par les difficultés importantes qu'il présente, c'est celui de la médecine et du milieu hospitalier, en particulier. Certes, la confrontation à la maladie et à la mort est difficile à vivre ; mais la faible propension du milieu médical à s'ouvrir à d'autres approches du corps, de la maladie et des thérapies renforce cette difficulté. Pour les médecins, le médiateur est avant tout un traducteur permettant ou facilitant la communication entre eux et les patients étrangers. Ils attendent de lui qu'il traduise leurs prescriptions et transmette leurs messages ; ceux-ci sont essentiellement des injonctions du système médical occidental à des patients qui n'ont pas les mêmes représentations de la santé et de la maladie (Leanza, 2004).

Dans le milieu de l'action sociale, les réticences à l'égard des médiatrices sont particulièrement prégnantes de la part des assistantes sociales. On peut se demander si celles-ci n'auraient pas tendance à voir dans l'action des médiatrices à la fois une concurrence et une déformation de leur travail. *Déformation*, car ces dernières renvoient l'image d'un mode relationnel, avec les usagers étrangers, très différent du leur. Comme nous l'avons développé plus haut, la médatrice qui intervient dans le champ social ne s'en tient pas au cadre très codifié du travail social, ce qui éveille souvent des critiques chez les professionnels, en particulier autour de la déontologie du secret professionnel que, à leurs yeux, les médiatrices ne sont pas à même de respecter. *Concurrence*, car elles ont en commun, l'outil de base qui est la relation interpersonnelle ; aussi n'y a-t-il pas de frontière nette entre les deux types d'intervention, si ce n'est que les travailleurs sociaux ont un pouvoir de décision (aide financière, placement, etc.) et un statut reconnu que n'ont pas les médiatrices. D'où une zone de chevauchement qui n'est pas toujours visible et qui prête le flanc à une suspicion de manque de professionnalité, de la part des assistantes sociales. Dans d'autres champs professionnels,

en revanche, les différences sont évidentes : une médiatrice ne fera jamais le travail d'une infirmière ou d'un enseignant.

Toutefois, lorsque les assistantes sociales reconnaissent le bien-fondé de la médiation sociale et culturelle et trouvent une méthodologie de travail en commun, la coopération avec les médiatrices est féconde (Blanchard, 1997).

### **Savoir discerner les références et les contraintes des professionnels**

L'art des médiatrices réside dans leur manière d'adapter leur stratégie en rapport avec le fonctionnement propre à chaque institution. Elles doivent être sensibles aux cadres de références, à la déontologie que revendent l'enseignant, le travailleur social ou l'employé de mairie ou de préfecture, afin de ne pas les heurter de front, si elles veulent pouvoir les emmener vers une perception nouvelle des problèmes qui motivent la médiation. Comme dans leurs interventions avec les personnes accompagnées, elles connaissent les limites au-delà desquelles les acteurs institutionnels ne peuvent aller s'ils veulent rester crédibles dans leur propre institution et maintenir leur expertise. Une des pionnières de la médiation sociale et culturelle explique qu'elle ne se contente pas d'essayer d'obtenir quelque chose des travailleurs sociaux mais qu'elle s'efforce d'élaborer avec eux « des points de vue communs ».

De plus, les médiatrices expérimentées comprennent que les travailleurs sociaux sont souvent déstabilisés par leurs rapports avec des usagers dont ils ne savent pas décoder les demandes ni les conduites. Elles perçoivent aussi la crainte de ces professionnels d'être bernés par des gens qui, sous des dehors d'incapacité à comprendre, pourraient tenter de les manipuler. Même si les médiatrices ont parfois recours à la ruse, elles sont très conscientes qu'il importe d'agir dans une démarche d'égalité et de respect à l'égard de tous, et font en sorte de ne jamais disqualifier les professionnels, ni ne tolèrent la disqualification de la part des usagers. C'est en ce sens qu'une des interviewées préconise que les travailleurs sociaux puissent « sortir la tête haute » de ces entrevues de médiation.

### **L'apport de connaissances aux professionnels**

À partir de leurs expériences de femmes migrantes, puis dans leurs pratiques professionnelles, les médiatrices ont souvent l'occasion de constater les lacunes de la formation à l'interculturel en France. Elles se rendent compte que nombreux sont les professionnels de différents métiers qui n'ont pas ou ont peu de connaissances sur les sociétés d'où viennent les migrants et sur leurs trajectoires liées au déracinement. Elles mesurent à quel point des préjugés tiennent lieu de connaissances et constatent que l'envie de connaître et de comprendre d'autres cultures n'a pas été suffisamment suscitée dans les formations initiales.

En apportant des informations sur les représentations et habitudes des migrants, les médiatrices parviennent assez souvent à instaurer une bonne écoute de la part des travailleurs sociaux et à ouvrir leur champ de compréhension, d'autant que cet éclairage est toujours lié à des situations spécifiques. Ainsi, par leur perception aiguë de la relativisation de la notion de maltraitance, elles leur révèlent le sens des conduites parentales, et leur font comprendre que le placement ou le signalement au juge ne sont que des solutions partielles qui ne s'attaquent pas aux fondements des conflits intergénérationnels ni aux difficultés d'adaptation des familles. Elles parviennent à faire accéder les intervenants sociaux, en dépit de leur désaccord concernant les châtiments corporels, à une autre écoute des parents et des enfants : découragement et impuissance d'un côté, déchirement intérieur et échec de l'autre.

Par exemple, confrontée à une menace de placement d'enfant d'une famille africaine, une médiatrice a apporté des précisions sur le rôle de la famille élargie, sur les solidarités familiales et sociales ; cela lui a valu finalement la reconnaissance de la travailleuse sociale qui a dit : « Ah bon, c'était ça, mais moi je ne savais pas. Là, vraiment, heureusement vous m'avez sauvée. » En milieu médical, bien que ce soit plus difficile, elle tente de sensibiliser le personnel : « J'explique qu'en tant que médiatrice, je viens aussi pour aider le personnel médical quand il y a la barrière de la langue. Quand on fait l'interface<sup>5</sup>, c'est bon pour tout le monde. »

Mais elle ne réussit pas toujours à convaincre. Dans ce cas, il est évident que la médiatrice seule n'a pas la légitimité pour transmettre les connaissances qui font défaut au personnel hospitalier. C'est à l'association ou au réseau des médiatrices d'assurer ce rôle.

Sur un certain nombre de points particulièrement sensibles, l'apport des médiatrices est impératif. Nous pensons ici aux débats qui agitent tous les milieux professionnels en contact avec des immigrés originaires d'Afrique de l'Ouest, à propos de la polygamie et de l'excision.

Ayant eu à faire une médiation entre une jeune femme qui voulait faire exciser sa fille, signalée au juge des enfants et au substitut du procureur, une médiatrice explique qu'elle s'est efforcée de tenir, auprès de la mère, le discours de la loi française et que, parallèlement, elle a tâché de faire comprendre aux représentants de la justice, l'impératif de la tradition et le danger de sa transgression : en effet, la jeune femme, bien que mère, n'était pas seule à décider et craignait fortement un rejet de la part de sa famille. La médiatrice retire deux enseignements de cette expérience : d'une part, le fait que la médiation, aussi performante qu'elle soit, n'est pas en mesure de transformer ou de faire disparaître certaines pratiques traditionnelles ; d'autre part, « le travail sur l'interculturel, même au niveau de la médiation, doit être vu des deux versants, qu'on arrive à poser l'aspect culturel du pays d'origine et qu'on voie l'évolution [à partir des références culturelles initiales] au lieu de vouloir inculquer un modèle qui est soi-disant la norme ».

---

5. Voici un exemple d'intériorisation d'un vocabulaire professionnel par la médiatrice.

## Obtenir la reconnaissance des interlocuteurs institutionnels et devenir leurs partenaires

Toutes ces méthodes d'intervention auprès des acteurs sociaux leur permettent de créer un climat de confiance et leur donnent une certaine légitimité. Mais sans diplôme qualifiant ni profession codifiée ou homologuée, leur seule voie pour se faire véritablement reconnaître des professionnels est de réussir leurs prises en charge, mettant ainsi en scène leurs compétences. Seulement alors, les professionnels, constatant leurs propres limites, font appel à elles.

Une de nos interviewées cite un cas dans lequel l'assistante sociale est venue lui demander une aide pour résoudre un problème avec une femme étrangère, parce qu'elle se rendait compte que le mode de pensée de celle-ci lui échappait et qu'elle ne voulait pas lui imposer une décision qui serait intenable pour elle : « Elle a seulement entendu ce que la dame lui a dit de sa culture d'origine, mais bon, elle ne connaissait pas du tout [...] je pense qu'elle l'a soutenue en tant que femme mais elle a vu le versant du côté de ses représentations en tant que femme occidentale et de ses droits dans le pays d'accueil, mais si elle me l'a amenée, c'était pour pouvoir [...] vraiment être cette passerelle<sup>6</sup>. »

Il en résulte que, dans certains cas, les médiatrices n'ont pas seulement une position de tiers mais deviennent des partenaires des travailleurs sociaux. On peut s'interroger sur la légitimité de ce double rôle de médiatrice et de partenaire, qui peut être nuisible à l'impartialité de la médiation, dans la mesure où les médiatrices apparaissent alors « du côté » des professionnels.

Toutefois, ce « débordement » de la fonction première de médiation s'explique de plusieurs façons : d'une part, les médiatrices ont la volonté de se faire reconnaître des institutionnels du social, du scolaire, du médico-social ; d'autre part, elles ont le souci de trouver des solutions plus globales à des problèmes récurrents rencontrés en médiation individuelle ou auprès d'une famille, solutions qu'elles ne peuvent réaliser seules ; enfin, considérant l'intervention de médiation comme temporaire, elles cherchent à trouver une place reconnue et stable dans des actions en vue de l'intégration des migrants. Dans ces cas d'élargissement de leur fonction première, elles rentrent dans des dispositifs existants, suscitent des rencontres entre partenaires ou utilisent leurs réseaux institutionnels.

Certaines médiatrices ont une expérience antérieure de travail dans le cadre associatif ou dans des collectivités locales où elles ont acquis la pratique de l'action en réseau. Elles s'en servent aussi pour répondre à des besoins qu'elles ont repérés.

---

6. Notons encore le langage employé par la médiatrice, qui manifeste ainsi à quel point elle possède les codes des professionnels.

L'une d'elles raconte qu'avant l'époque de la médiation sociale et culturelle, elle avait, de sa propre initiative, regroupé des intervenants divers dans le but de remédier au manque d'information et de contacts entre les travailleurs sociaux et les familles étrangères, de même qu'entre enseignants et parents. Les participants à ce réseau étaient divers : on y trouvait un élu, des techniciens des services municipaux, des travailleurs sociaux. « On a fait comme en Afrique au niveau des centres de quartier [...] où les femmes apprenaient à écrire et à lire ou apprenaient à tricoter ou apprenaient à coudre. » C'est ce réseau qui a permis la constitution d'un groupe, sur une longue durée, de femmes de diverses origines, qui a été un lieu de socialisation et de formation important pour ces femmes.

Les médiatrices qui travaillent de cette manière en retirent généralement une impression très positive même si elles n'acquièrent pas pour autant un statut d'égales des acteurs professionnels. Une médiatrice, qui intervient en bonne entente avec des travailleurs sociaux, et souvent à leur demande, remarque toutefois une certaine dissymétrie : « C'est vrai qu'on n'est pas souvent mis au courant de la suite. Il n'y a pas un travail de synthèse après avec les travailleurs sociaux. »

Une réflexion sur cette complémentarité et une ébauche de méthode de travail en commun ont été proposées par Marie-Madeleine Blanchard (*Vie sociale*, 1999). Il est un fait qu'une sensibilisation des travailleurs sociaux à ce type de partenariat est nécessaire pour que les uns et les autres apprennent à construire ensemble des dispositifs de travail égalitaires qui permettront de dénouer les situations.

## Orientations pour la formation

### **Ce que la médiation interculturelle peut apporter à la formation des intervenants du social**

On peut regretter que le savoir sur la médiation culturelle ne soit pas davantage introduit dans les programmes de formation à l'interculturel pour les travailleurs sociaux, les personnels médicaux et paramédicaux, comme pour les enseignants et conseillers pédagogiques d'éducation. En effet, les formations dites « à l'interculturel » sont généralement centrées uniquement sur l'apport de connaissances des cultures. Elles ne contribuent pas toujours à faire véritablement évoluer les mentalités et les pratiques, parce qu'elles ne sensibilisent pas à l'interculturel, qui consiste, entre autres, à cerner les processus d'interaction entre des personnes d'enracinement culturel différent, de même qu'aux facteurs d'incompréhension, de rejet, de discrimination. Elles ne sensibilisent pas non plus à l'importance de la négociation et de la médiation comme recherche de passerelles.

Les associations auxquelles appartiennent les médiatrices auraient cependant tout intérêt à développer cet apport localement ; mais, absorbées par une multiplicité de tâches, alors que leurs financements restent précaires, elles n'ont pas la disponibilité suffisante pour le faire. Or,

l’implication de médiatrices dans les formations de travailleurs sociaux ou d’employés municipaux éclairerait ces acteurs sociaux sur la spécificité de l’intervention des médiatrices et les sensibiliseraient à l’importance de leurs rôles et à la complémentarité qu’ils pourraient construire avec elles (Cohen-Emerique, 2000).

### **La formation des médiateurs interculturels : de l’intuitif au cognitif**

Nous nous limiterons ici à donner des pistes concernant la formation à la dimension interculturelle de la médiation.

Comme nous l’avons montré, la spécificité de cette forme particulière de médiation ne tient pas seulement à la connaissance nécessaire de deux cultures, d’origine et du pays d’accueil ; elle tient aussi, et surtout, à la capacité qu’ont les médiatrices d’établir des ponts, de cerner des zones de rencontres entre deux univers sociaux et culturels, et de modifier les représentations mutuelles. Elles l’acquièrent à partir de leur expérience interculturelle qui suppose d’accéder à une connaissance du dedans des processus d’acculturation et d’adaptation à une nouvelle société. Cette démarche repose sur la recherche d’aménagements, de passerelles, d’espaces de transition qui les ont aidées, elles et leur famille, à être reconnues par leur communauté (et non pas rejetées en tant que traîtres ou renégates). En même temps, ces expériences leur ont permis de trouver leur place et de s’épanouir dans la nouvelle société. Ce sont là les éléments fondateurs de leur compétence, voire de leur professionnalité. Mais cette richesse, liée à l’interculturalité propre à chaque médiatrice, est un savoir implicite qu’elle pratique parfois intuitivement. La formation aura à transformer ce savoir en compétence professionnelle, à travers deux objectifs : il s’agit de mettre les médiatrices en mesure de désigner ce qu’elles font, à partir de l’acquisition de concepts de base, par exemple sur les structures familiales, les représentations du monde, de la maladie, etc. Un travail sur leurs propres cultures peut en ouvrir la voie.

Le premier objectif est de susciter chez la médiatrice cette prise de conscience de ses propres modalités de négociation/médiation culturelle, tant à l’intérieur d’elle-même qu’avec sa famille. Il existe quelques outils de formation pour réaliser cet objectif ; le plus complet, mais qui exige beaucoup de temps est « l’histoire de vie », ou le « géogramme » (Brault, 2000), moins long.

Le second objectif est d’apporter aux médiatrices quelques concepts anthropologiques, sociologiques, juridiques pour qu’elles soient capables d’analyser leur propre pratique. Sans qu’il soit question de les transformer en anthropologues ou en sociologues, l’ambition est de les faire passer du niveau intuitif à un niveau plus conceptuel et de généralisation, pour qu’elles soient en mesure de désigner ce qu’elles font. Ce qui leur accorderait plus de compétence et de légitimité professionnelle.

## Conclusion

La médiation sociale et culturelle, telle qu'elle est pratiquée principalement par des femmes d'origine étrangère appartenant à des associations de proximité ou de solidarité, est à distinguer, d'une part des médiations spécialisées, telles que la médiation pénale ou la médiation familiale, et d'autre part, des médiations confiées à des jeunes dans l'espace public et les transports en commun. Elle s'en différencie à plusieurs égards.

Tout d'abord, elle résulte d'un « bricolage » élaboré au cours des deux dernières décennies, en premier lieu par des femmes immigrées d'Afrique. Cet élément fondateur n'est pas anodin ; il a imprimé un contenu et des modalités d'intervention d'un style particulier, à une forme d'action sociale nouvelle en France. Ces pionnières de la médiation sociale et culturelle, tout en puisant aux références culturelles des sociétés d'origine, ont vécu un processus migratoire conscient et ont cherché une intégration active à la société française, nourries de leur bagage éducatif et, pour certaines, de leur expérience antérieure de participation à la vie publique et politique. À partir de cet héritage multiple et réfléchi, elles ont choisi de devenir des acteurs de la vie sociale en se positionnant à l'interface entre des compatriotes ou d'autres migrants, et les représentants des services publics et de l'administration.

Ensuite, il faut rappeler que cette forme de médiation s'est développée essentiellement dans des quartiers urbains habités par de nombreux migrants connaissant des difficultés linguistiques et culturelles face aux exigences de l'administration française, aux codes en usage dans les services publics et, plus généralement, aux modes relationnels en vigueur. Les médiatrices se sont proposé, au début, comme bénévoles puis dans un statut institué, de les guider dans leurs démarches, et en même temps, de changer le regard et le comportement des agents administratifs à leur égard.

Un troisième élément à prendre en compte est l'essor, ces dernières années, de la pratique de la médiation, qui a structuré tout un mouvement associatif de femmes (et de proximité), dans lequel la formation et les rencontres périodiques visent à faire progresser cette nouvelle profession pour lui donner des capacités d'expertise et fonder sa déontologie.

Sur ces bases, et par une attention permanente aux dérives possibles, les médiatrices et les médiateurs ont véritablement une fonction non seulement de relais mais d'agents de transformation et de passerelles entre des univers qui s'ignorent *a priori*.

À l'égard des migrants qui s'adressent à elles, et dont elles sont souvent proches par l'origine et par l'histoire migratoire, les médiatrices combinent l'expression du partage d'un type de vécu et l'interpellation d'énergies nouvelles pour une ouverture harmonieuse à la nouvelle société. Elles agissent dans un espace-temps qui ne rompt pas avec les références culturelles d'origine, mais en même temps, elles aident les

migrants à se situer ici et maintenant ; elles leur font voir que, si ce monde leur intime de changer certains comportements, ils y ont aussi un rôle objectif d'introduction du changement, elles-mêmes étant l'incarnation de ce rôle.

À l'égard des acteurs institutionnels, la principale difficulté qu'ont à vaincre les médiatrices tient à l'absence de stabilisation de leur statut. En effet, la reconnaissance officielle d'une qualification, voire d'un métier, se fait attendre. Il en résulte, de la part des acteurs institutionnels, une certaine méfiance, une crainte de concurrence ou une tendance à l'instrumentation de « spécialistes des immigrés ». Mais souvent aussi, l'utilité de la médiation a été effectivement perçue par des acteurs de terrain, lorsque ceux-ci se sont mis en position d'écouter les médiatrices et d'apprendre auprès d'elles. Les qualités qu'elles peuvent développer pour susciter cette écoute passent par une acquisition, de leur part, des codes de l'administration et des services publics et, au-delà, par une prise de conscience de la nature des représentations, des connaissances et des contraintes de leurs interlocuteurs institutionnels. C'est à cette condition qu'elles peuvent véritablement être dans la médiation interculturelle et non dans le simple accompagnement.

C'est aussi ce positionnement particulier qui fonde leur spécificité par rapport aux acteurs institutionnels qui n'ont pas d'expérience interculturelle. Ceux-ci ne peuvent pas faire des médiations interculturelles, pour deux raisons. D'une part, ils ont pour mission d'appliquer les politiques publiques et, à ce titre, ils jouent un rôle de contrôle social. Aussi ne peuvent-ils être à la fois juge et partie, notamment dans les conflits entre institutions et familles. Souvent, ils pensent faire de la médiation, alors qu'ils jouent un rôle de modérateurs entre l'institution et la famille sans créer de ponts, d'espaces intermédiaires. D'autre part, pour ce qui est des conflits intrafamiliaux, leur connaissance des codes culturels des familles est insuffisante pour saisir les nuances subtiles que toute culture possède, pour s'adapter dans le contact avec une autre culture, tout en gardant son identité. Ils ne sont pas toujours avertis des limites à ne pas dépasser, si l'individu veut garder un lien avec la culture d'origine tout en s'intégrant dans la nouvelle société. Ces limites sont plus aisément perçues par les médiatrices. Mais il est important qu'elles ne se contentent pas des atouts que n'ont pas les travailleurs sociaux, les enseignants ou le personnel médical et paramédical ; car la médiation interculturelle nécessite une aptitude à la conceptualisation que seule une formation continue peut leur apporter.

## Bibliographie

- ABOU, S. 1982. *L'identité culturelle*, Paris, Anthropos.
- BARTH, F. 1969. *Ethnic Groups and Boundaries. The Social Organization of Culture Differences*, Bergen/Oslo, Universitet Forlaget, London, Georges Allen et Unwin, p. 9-38. Ce texte a été traduit en français, dans Poutignat, P. et Streiff-Fenart, J., *Théories de l'ethnicité*, Paris, PUF, Le Sociologue, 1995, p. 203-249.
- BERRY, J.W. ; SAM, D.L. 1997. « Acculturation and adaptation », dans *Handbook of Crosscultural Psychology*, Berry, J.W., Segall, M. H. et Kagitsibasi, C. (sous la direction de), Boston, London, Toronto, Sidney, Tokyo, Singapour, Allyn Bacon, 2<sup>e</sup> édition (vol. 3), p. 291-327.
- BERNSTEIN, B. 1975. « Approche sociolinguistique de la socialisation et essai d'application aux problèmes des aptitudes scolaires », dans *Langage et classes sociales*, Paris, Éditions de Minuit, traduction en 1975.
- BLANCHARD, M.M. 1999. « Médiation familiale et contexte interculturel. Articulation du travail social et de la dynamique associative », *Vie sociale*, 2, p. 21-59.
- BOURHIS, R.Y. ; MOÏSE, L.C. ; PERREAU, S. ; SENÉCAL, S. 1997. « Towards an interactive acculturation model : A social psychological approach », *International Journal of Psychology*, 32(6), p. 369-386.
- BRAULT, M. 2000. « Le génogramme, un outil d'intervention auprès des réfugiés », dans Legault G. (sous la direction de), *L'intervention interculturelle*, Montréal, Gaétan Morin Éditeur, p. 203-219.
- CAMILLERI, C. 1994. « Enjeux, mécanismes et stratégies identitaires dans des contextes pluriculturels », dans *Les hommes, leurs espaces et leurs aspirations, Hommage à P.H. Chombart de Lauwe*, Paris, L'Harmattan, p. 291-298.
- COHEN, C.E. 1983. « Inferring the characteristics of other people – Categories and attribute accessibility », *Journal of Personality and Social Psychology*, p. 34-44, cité par Vinssoneau, G. 1990. « Les relations interethniques », *Migrants-Formation*, 80, p. 17-41.
- COHEN-EMERIQUE, M. 1991. « Le récit autobiographique : approche universelle – Accès à la connaissance d'un milieu et expression d'une identité », *Intercultures*, 13(4), p. 131-136.
- COHEN-EMERIQUE, M. 2000. « L'approche interculturelle auprès des migrants. Recherche », dans Legault, G. (sous la direction de), *L'intervention interculturelle*, Montréal, Gaétan Morin Éditeur, p. 161-185.
- FAYMAN, S. ; COHEN-EMERIQUE, M. avec une contribution de KURK, A. 2004. *La médiation sociale et culturelle. Enseignements de dix ans de pratique*. Édité par l'Association Femmes interassociations – interservice migrants, FIA-ISM, Paris.
- GOBART H. 1972. *L'aliénation linguistique*, Paris, Flammarion.
- LEANZA, Y. 2004. *Éducation, pédiatrie et cultures. Du sens de l'activité professionnelle pour des pédiatres dans leur travail de prévention auprès des familles migrantes*, thèse de doctorat, université de Genève, faculté de psychologie et de sciences de l'éducation.
- SIX, J.F. 1999. « Médiation et réconciliation », *Lettre aux communautés*, 1996, p. 11-22.

## Quelques références sur la médiation sociale et culturelle

Jusqu'en 1994 :

Cf. la Bibliographie de P. Duriez. 1995. « La médiation culturelle », dans *Les médiations en France : vers un état des lieux*, t. 1, *Les écrits*, 1984-1994, publié par le Comité de liaison des associations socio-éducatives de contrôle judiciaire, p. 41-46.

À partir de 1995

COHEN-EMERIQUE, M. 2003. « La médiation interculturelle, les médiateurs et leur formation », dans Francesco Remotti et coll., *Corpi Individuali e Contesti Interculturali* », L'Harmattan Italia Connexioni, Turin, p. 58-87.

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

DELCROIX, C. 1996. « Rôles joués par les médiatrices socioculturelles au sein du développement local et urbain », dans *Villes, sciences sociales, et profession*, Paris, L'Harmattan, collection « Espaces et sociétés », p. 153-176.

BORTOLINI, M. (sous la direction de) 2001. « Immigrations et médiations », *Politiques Sociales*, 3 et 4.

DONNARD, C.-H., et GOSSELIN, J. 2000. *Évaluation de la préformation expérimentale pour les médiatrices socioculturelles ou femmes relais*, Le Frêne. DAS, ministère de la Santé.

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

Numéro spécial : *Hommes et migrations*. 1997. Médiations en tout genre, 1208.

Numéro spécial : *Hommes et migrations*. 2004. Médiations et travail social, 1249.

TIMERA, M. 1999. *Le travail social et les nouvelles formes de médiation interpartenariales. Pour l'intégration des familles africaines et des jeunes de la deuxième génération*, rapport final, décembre 1999, publié par le SSAE, Paris.

WIEVIORKA, M. (sous la direction de) 2003. *La médiation, une comparaison européenne*, Paris, Études et recherches, Saint-Denis, Les Éditions de la DIV.

## IV - «CROISEMENT DE SAVOIRS ET PRATIQUES EN CONTEXTE INTERCULTUREL»

Marie-Madeleine Blanchard  
*(Autorisation de l'Auteure le 03/12/2014)*

Hommes et Migrations N°1249 – mai/juin 2004 p 63-76

# Croisement de savoirs et pratiques en contexte interculturel

Les professionnels de l'action sociale agissent en complémentarité avec les réseaux associatifs.

Les médiateurs associatifs, qui ont tendance à interpréter les comportements en se référant à la culture d'origine, sont là aussi pour rappeler que la grande précarité déclenche des comportements déviants.

L'action sociale doit dès lors s'inscrire dans un mouvement entre ces deux pôles, où la prise en compte du groupe ne va pas sans analyse des parcours individuels.

Parmi les différents types de médiations (pénale, judiciaire, familiale), la médiation sociale s'est nouvellement inscrite dans le domaine de la violence et de la délinquance, ainsi que dans le champ social et culturel, espace dans lequel s'exerce le partenariat des travailleurs sociaux avec les médiateurs associatifs issus de l'immigration.

Aux difficultés propres à toute intervention sociale s'ajoutent des spécificités qui s'attachent au migrant : être avec une histoire singulière, avec un parcours migratoire qu'il est important de connaître pour comprendre le lien entre ici et là-bas, l'ancre ici et maintenant, éléments jalonnés d'obstacles dont la prise en compte est indispensable lors de l'intervention sociale, où l'argument culturel est souvent perçu comme une entrave par les professionnels. En effet, le monde du travail social, comme la société tout entière, n'échappe pas aux discours et représentations idéologiques liés aux questions de l'immigration et au choc des cultures. D'une manière caricaturale, deux conceptions s'opposent : la tentation de l'ethnocentrisme qui évacue toute approche de la différence culturelle, ou, à l'inverse, une approche culturaliste qui fige l'étranger dans une culture d'origine qui n'existe plus. En effet, en contexte migratoire, "*les migrants réinventent leur culture et des traditions au contact de la société d'accueil et dans les nouvelles conditions d'interaction. Héritages transmis, innovations, régression ou conservatisme accompagnent ces processus*" qui, selon Mahamet Timera<sup>(1)</sup>, caractérisent la culture de l'immigration.

L'explosion des conflits conjugaux et intergénérationnels témoigne des mutations profondes que vivent les familles des migrants confrontées à l'urbanisation, au travail salarié des femmes, et à l'expression d'une demande d'autonomie des jeunes et adolescents. Face à ces bouleversements qui fragilisent les migrants, les rendant de moins en moins maîtres de leur histoire, les réponses apportées par les travailleurs sociaux s'avèrent inadéquates, surtout s'ils ignorent ce changement brusque des normes. Pour appréhender cette réalité complexe et plurielle, les professionnels doivent interroger leurs pratiques,

par **Marie-Madeleine Blanchard**,  
assistante sociale  
au Service social d'aide  
aux émigrants (SSAE)

1)- Mahamet Timera,  
"Le travail social  
et les nouvelles formes  
de médiations  
interpartenariales", rapport  
final, SSAE, juin 2003.

concevoir de nouvelles approches, différentes des modes d'intervention sociale classiques qui montrent leurs limites face aux approches assimilationnistes ou culturalistes.

Afin d'éviter de telles dérives, contraires aux valeurs progressistes du travail social, nous avons expérimenté un nouveau mode d'intervention sociale qui fait appel au potentiel individuel et collectif des réseaux associatifs, en prise directe avec les réalités vécues par les familles dans les banlieues. Depuis une dizaine d'années, une dynamique s'est peu à peu enclenchée, entraînant d'autres travailleurs sociaux dans cette approche novatrice, s'exerçant dans le domaine des conflits familiaux, qu'il s'agisse de différends conjugaux (liés à l'argent ou au désir d'autonomisation des épouses...) ou de problèmes intergénérationnels (contestation de l'autorité du père, refus des mariages dits "forcés"). Progressivement, ce "croisement des savoirs professionnels et associatifs"<sup>(2)</sup> a trouvé son véritable sens par l'inscription des problématiques individuelles dans une perspective collective de travail avec les groupes d'usagers.

En s'adossant sur les réseaux associatifs, et réciproquement en apportant leur soutien et leurs compétences, les professionnels bénéficient d'une logique de complémentarité par spécificité et non de concurrence. Cependant, les effets de cette complémentarité doivent être soumis à une analyse et à une évaluation rigoureuse, en raison des concepts et enjeux sous-jacents liés au traitement de l'altérité dans l'action sociale. Dans cette perspective, nous avons engagé une première réflexion<sup>(3)</sup>, dont l'objectif était double : d'une part, articuler les pratiques professionnelles avec les références théoriques qui guident l'action sociale en contexte interculturel et, d'autre part, construire un cadre méthodologique qui définisse les missions et compétences de chacun, pour éviter la confusion des rôles sur le terrain. En effet, la présence de ces nouveaux acteurs, non-professionnels, dont l'implication suscite appréhension et crainte d'une déqualification de la profession, peut entraîner un grave discrédit de cette action innovante.

D'avril 1999 à décembre 2002, cette première ébauche d'analyse a pu se poursuivre ; une recherche-action intitulée "Le travail social et les nouvelles formes de médiations interpartenariales", a été initiée par le SSAE (Service social d'aide aux émigrants) et le conseil général de l'Essonne, sous la conduite de Mahamet Timera, sociologue. Deux groupes ont contribué à cette recherche (avril 1999-décembre 2002). Le premier était composé de professionnels mandatés par leurs institutions (assistantes sociales, éducateurs, puéricultrice). Le second a réuni des médiateurs associatifs originaires de l'Afrique de l'Ouest (Mali, Sénégal), d'Afrique centrale, du Maghreb, de l'Inde et de la Turquie. Ils exercent pour la plupart un emploi salarié en tant qu'adultes-relais, agents de développement social urbain (DSU), enseignants, médiatrices en milieu scolaire, infirmières. À l'origine, la problématique portait sur la médiation de conflits

2)- Groupe de recherche quart-monde université, *Le croisement des savoirs : quand le quart-monde et l'université pensent ensemble*, éd. de l'Atelier, Paris, 1999. *Le croisement des pratiques : quand le quart-monde et les professionnels se forment ensemble*, éd. de l'Atelier, Paris, mars 2002.

3)- Marie-Madeleine Blanchard, "Médiation familiale en contexte interculturel : articulation du travail social et de la dynamique associative", *Vie sociale*, n° 2, 1999, pp. 21-59.



familiaux, mais elle s'est progressivement élargie aux actions collectives : débats entre migrants et institutions, organisés en partenariat avec les associations Génération II et Génération Femmes d'Evry.

**Nana, Hawa-banah.**

### *Le travail social face aux conflits familiaux en milieu migrant*

Les situations analysées lors de la recherche nous ont conduits à identifier les principales difficultés rencontrées par les professionnels lors de la régulation de conflits familiaux. Le premier obstacle consiste à décoder et analyser les causes du conflit. Ce premier niveau constitue le socle sur lequel repose l'efficacité de l'intervention sociale et, à ce titre, il comporte des écrans multiples : sociologiques, culturels, individuels..., entraînant malentendus et erreurs d'interprétation. Pour vaincre cette opacité, les professionnels doivent acquérir un minimum de connaissances sur les normes et les valeurs qui fondent les diffé-



Médiations et travail social

rents systèmes culturels, mais dont l'évolution est permanente et spécifique à chaque individu.

La méconnaissance des systèmes de parenté, qu'ils soient matrilineaire ou patrilinéaire, engendre de nombreux malentendus, voire de la suspicion, notamment lorsque les intervenants sociaux s'étonnent que le terme valant pour le père s'applique également aux frères de la mère, ainsi qu'à ceux du père. D'une manière générale, sur le continent africain, la parenté ne se réfère pas essentiellement à un phénomène biologique, mais social ; elle se structure autour d'éléments importants comme le groupe ethnolinguistique, le lignage, le clan, etc., ce qui permet d'expliquer qu'un individu peut être parent d'un autre sans l'avoir mis au monde. D'ordre anthropologique, ces éléments de connaissance apportés par les médiateurs sont essentiels pour repérer les liens qui unissent une personne à son groupe, pour le situer, donc le "reconnaître" en tant que personne – fondement éthique du travail social.

Ainsi, ils donnent sens à l'importance de la parenté familiale et sociale, avec ce que cela implique dans la responsabilité éducative. Par exemple, en contexte matrilineaire d'Afrique centrale, la place hiérarchique accordée aux neveux, collatéraux, souvent supérieure à celle des enfants biologiques, crée de nombreuses interrogations parmi les praticiens du social. Ajoutons cependant que dans le contexte migratoire, les valeurs attachées à cette hiérarchisation sont de plus en plus contestées par les jeunes, nés en France, faisant prévaloir leur statut et leurs droits d'enfants biologiques, ce qui provoque des tensions familiales. Toujours dans le domaine de la parenté, nous avons constaté que le rôle important attribué aux oncles maternels ou paternels est le plus souvent ignoré par les institutions, alors que dans certains groupes ils occupent une place prédominante par rapport au père biologique, notamment pour les alliances matrimoniales. Lors de divorces, l'occultation de ces logiques spécifiques mène parfois à des situations conflictuelles graves, à l'instar de cas d'enfants le plus souvent confiés par la loi française à leurs mères, mais par la suite ramenés au pays par le père, qui fait alors valoir la logique patrilinéaire. Ces exemples illustrent la pertinence des savoirs des médiatrices, producteurs de sens, non seulement concernant les éléments d'ordre anthropologique, mais aussi parce qu'ils révèlent les difficultés liées à l'exil.

### *Dangers du culturalisme*

4)- Faïza Guelamine,  
"La construction  
d'une altérité absolue :  
les faces cachées  
de la différence culturelle",  
in *Le travail social face  
à l'interculturalité*,  
L'Harmattan, 2003, p. 267.

Cependant, comme le souligne Faïza Guelamine, cet éclairage n'est pas exempt d'un réel danger, car la focalisation sur le culturel contribue à l'enfermement de l'immigré dans "des catégories ethniques pensées comme savantes, car bricolées à partir de catégories anthropologiques mal maîtrisées"<sup>(4)</sup>. Ainsi, dans les années quatre-vingt-dix, certains travailleurs sociaux se sont lancés à corps perdu dans l'ethno-



psychiatrie, en privilégiant la lecture culturelle. Autrement dit, face aux professionnels, les médiatrices ne doivent pas se cantonner à une interprétation de comportements faisant référence à une culture d'origine, sans tenir compte de la singularité de chaque individu, de son parcours migratoire, de son environnement socio-économique, etc.

Les situations d'exclusion, les discriminations à l'emploi, au logement, etc., s'inscrivent majoritairement dans les cités d'habitat social, les quartiers, territoires où sont "enfermées" les populations en difficulté. La forte distance sociale éprouvée envers les familles de milieux populaires, dont les "*attitudes et pratiques sont en profond décalage avec celles des classes moyennes auxquelles appartiennent bon nombre d'intervenants sociaux, se trouve renforcée dans le cas des familles étrangères*"<sup>(5)</sup>. Considérée comme facteur explicatif des difficultés d'intégration, cette distance n'est plus appréhendée en termes de rapports sociaux inégalitaires ou de classes sociales, mais en termes culturels. Habitants de ces quartiers, appartenant aux minorités, les médiateurs sont en mesure d'expliquer aux institutions que la grande précarité fragilise psychologiquement les personnes et peut déclencher des comportements anormaux, voire déviants, qui ne sont pas forcément liés à leur origine culturelle.

Autrement dit, les compétences des médiateurs aident les professionnels à reconnaître les déterminants sociaux des attitudes et des parcours des individus, tout en les sensibilisant à la complexité et la pluralité qui caractérise la culture d'immigration. Dans un contexte interculturel, l'intervention sociale s'inscrit dans un mouvement dialectique oscillant sans cesse entre deux pôles, où la prise en compte du groupe ne va pas sans analyse des parcours individuels, où statuts et rôles dits traditionnels ne doivent pas masquer l'émergence de nouveaux modèles, et où l'argument culturel est confronté à d'autres variables déterminantes.

Le processus d'acculturation s'articule dans une trajectoire singulière, propre à chaque individu qui adopte des modèles de comportements mouvants, souvent contradictoires. En interaction avec la société environnante, de nouveaux équilibres se construisent et se modifient en permanence ; d'emblée, les enjeux des rapports au sein du couple ne sont plus les mêmes, tout autant que le pouvoir et l'autorité du chef de famille. Face à ces mutations, les travailleurs sociaux ne peuvent souvent ni saisir, ni identifier le sens de certaines stratégies de préservation et de transmission, notamment lorsqu'ils ignorent ce changement brusque des normes.

Ayant vécu de l'intérieur le processus d'acculturation, les médiateuses connaissent la manipulation des doubles stratégies<sup>(6)</sup> qui les ont



*Les médiateurs doivent être en mesure d'expliquer aux institutions que la grande précarité, qui fragilise les personnes, peut déclencher des comportements qui ne sont pas forcément liés à leur origine culturelle.*

5)- Mission régionale d'information sur l'exclusion (MRIE) – Rhône-Alpes, "Agir avec les plus défavorisés", Dossier ressources, 1996, p. 192.

6)- Margalit Cohen-Émerique, "La médiation interculturelle, les médiateurs et leur formation", in Francesco Remotti et als., *Corpi Individuali e Contesti Interculturali*, L'Harmattan Italia Connessioni, Turin, 2003, pp. 58-87.



amenées à construire de nombreux aménagements à partir de négociations, transactions, accommodations, entre les différents univers de référence. Riches de ces savoirs biographiques, elles sont aptes à décoder le double discours des jeunes qui, dans certains cas, peut apparaître comme contradictoire ou incohérent par les professionnels. Elles réussissent à faire émerger le potentiel conflictuel inhérent à la construction identitaire des enfants de migrants nés en France, dont l'identité se caractérise par une ambivalence exprimée à travers une demande d'autonomie et, simultanément, un attachement profond à la famille et aux valeurs du groupe. Cette ambivalence du discours est analysée par les médiateurs, qui interviennent alors dans une double direction, en utilisant des stratégies qui prennent en compte les nouveaux besoins des adolescents, tout en valorisant le lien affectif et symbolique entre parents et enfants – ce qui est difficile pour certains professionnels qui prônent avant tout l'émancipation. Ils choisissent un mode d'approche qui vise à assurer la transition sans créer de ruptures : valorisation du rôle du père, importance des études pour aider les adolescentes à négocier un espace de liberté et échapper aux contraintes matrimoniales, etc. Visant à rétablir la confiance et à restaurer les liens familiaux, ces outils spécifiques peuvent cependant surprendre, voire choquer les praticiens, comme par exemple une implication affective qui les amène parfois à se positionner en tant que frère aîné, oncle, etc. Attitude qui va à contre-courant de la distanciation des professionnels, alors qu'elle constitue un outil indéniable pour instaurer la confiance de la famille. Ces exemples illustrent la nécessité pour les travailleurs sociaux de s'ouvrir à d'autres univers de références afin de mieux les comprendre, sans pour autant abandonner leur culture. Cependant, s'ouvrir et comprendre ne veut pas dire tout accepter, car tout n'est pas négociable, comme les mutilations sexuelles par exemple ou les mariages dits "forcés".

### *Négocier sans imposer*

Le second obstacle réside dans le risque de rester enfermé dans son propre cadre de références : l'imposer, sans négocier. À ce sujet, Manuel Boucher<sup>(7)</sup> dénonce l'attitude de certains professionnels dont la tendance est d'imposer les normes dominantes de la société en faisant référence à leur mandat institutionnel, sans prendre véritablement en considération les aspects identitaires des migrants et en ne permettant pas à ces derniers de s'affirmer comme des sujets.

Dans le champ de la communication interculturelle, les recherches de Margalit Cohen-Émerique<sup>(8)</sup> ont mis en évidence les multiples filtres et écrans inscrits dans la subjectivité des travailleurs sociaux, et qui représentent de véritables obstacles à la communication interculturelle. Il est impossible d'aborder d'autres systèmes culturels sans travailler sur nos propres références : professionnelles, personnelles,

7)- Manuel Boucher,  
"Travail social, formation  
et prise en compte  
de la différence culturelle :  
une nécessité déontologique",  
*Écarts d'identité*, n° 98,  
2002, p. 30.

8)- Margalit Cohen-  
Émerique, "L'approche  
interculturelle,  
une prévention à l'exclusion",  
in *Les cahiers de l'actif*,  
Montpellier, mars-avril 1999,  
pp. 19-31.

sociales, culturelles... Car chacun de nous est imprégné de valeurs, d'idéologies, de croyances.

En contexte interculturel, les travailleurs sociaux éprouvent de réelles difficultés à se démarquer des valeurs de la modernité occidentale, en ayant tendance par exemple, lors des conflits intergénérationnels, à privilégier le discours des jeunes à celui des parents, en valorisant l'émancipation, l'autonomie, l'épanouissement de l'individu. Selon Saïd Bouamama, ces violences symboliques ne se limitent pas aux migrants, mais touchent également les populations françaises issues des milieux défavorisés, car la "la culture dominante tend à s'imposer aux autres cultures sociales et de classe, le plus souvent niées, notamment dans le champ de l'intervention sociale"<sup>(9)</sup>. En d'autres termes, les actions engagées en direction de populations marginalisées et marquées par une désorganisation liée à l'exil, impliquent le dépassement d'un ethnocentrisme spontané par une ouverture à d'autres cadres de références, à de nouvelles conceptions, pour favoriser l'émergence d'espaces de transition et de négociation.

Lors des conflits conjugaux, Michèle Vatz-Laaroussi<sup>(10)</sup> constate que la représentation du changement et de ses modalités donne lieu à deux visions opposées de l'émancipation de la femme (hors de la famille/dans la famille), créant des malentendus entre les familles migrantes et les professionnelles. Ces dernières se réfèrent parfois à l'histoire occidentale des femmes, à un changement que l'on pourrait qualifier d'extra-familial visant, en cas de conflits dans le couple, à faire sortir les épouses de leur famille pour mieux les intégrer à la société d'accueil. Or les femmes immigrées connaissent de nombreux changements depuis leur immigration, mais pour certaines c'est dans la famille qu'ils ont eu lieu (changement des rôles, modalités différentes de communication et de prises de décision...). Les médiatrices qui s'appuient sur leurs savoirs biographiques sont d'excellentes négociatrices, qui réinterprètent la tradition sans la heurter de front, car elles connaissent les limites qu'elles ne peuvent franchir sans danger. Elles travaillent en permanence sur les frontières, dont certaines peuvent exclure ceux qui les transgressent, et dans cette position d'entre-deux, elles assurent un double rôle en étant à la fois gardiennes de traditions et éléments de changement, contribuant à l'évolution du statut traditionnel assigné à la femme, ce qui se traduit par une contestation des équilibres internes de leur communauté.

### *Donner la parole aux migrants*

De plus, le rôle d'interface des médiatrices s'exerce également dans le domaine de la communication entre familles et institutions, car la fonction de tiers des professionnels tend à disparaître en raison des profondes mutations (décentralisation, développement des dispositifs, massification des demandes, etc.), qui bouleversent le champ du travail social.

9)- Saïd Bouamama,  
"Les discours  
de l'interculturalité : modèles,  
enjeux et contradictions",  
in *Le travail social face  
à l'interculturalité*,  
L'Harmattan, mars 2003, p. 36.

10)- Michèle Vatz-Laaroussi,  
*Le familial au cœur  
de l'immigration :  
les stratégies de citoyenneté  
des familles immigrantes  
au Québec et en France*,  
L'Harmattan, 2001, pp. 56-59.



Grâce à la capacité de mobilisation des familles par le biais des associations, des débats entre usagers et institutions ont été organisés autour de thématiques rencontrées lors des conflits : l'autorité parentale, les mesures éducatives, la notion de maltraitance et les malentendus avec les institutions, les mariages dits "forcés", les discriminations, etc.

L'analyse des conflits familiaux révèle les tensions familiales dues au déracinement, mais en même temps, elle fait émerger malentendus et incompréhensions entre usagers et institutions, notamment dans le domaine de la protection de l'enfance. Pour les travailleurs sociaux, les conflits de valeurs et de normes incompatibles avec les principes fondamentaux du droit français sont des questions cruciales, difficiles à maîtriser, surtout lorsqu'il s'agit d'évaluer la maltraitance. De nombreux parents ne comprennent pas le sens de certaines décisions les concer-

Sedat et Jemina.



nant, notamment les mesures éducatives (Actions éducatives en milieu ouvert – AEMO) administratives ou judiciaires, souvent vécues comme une violation de l'intimité familiale, une atteinte à leur autorité, ce qui les conduit à adopter une attitude de retrait, qualifiée ensuite de démission par les institutions. Pendant ces débats, l'éventualité de conflits n'est pas exclue, car le discours est parfois accusateur, notamment envers les assistantes sociales, dont l'intervention est souvent perçue comme un contrôle ou une menace pour la cohésion familiale.

Face à ces incompréhensions, les acteurs associatifs jouent un rôle de "modérateurs", en agissant dans une double direction : ils aident les professionnels à discerner ce qui relève de la maltraitance ou de corrections à visée éducative, et dans le même temps ils informent les parents sur les lois françaises, en insistant sur le sens profond de "l'intérêt de l'enfant", concept nouveau, dont l'évolution en France est permanente, mais trop souvent perçue par les étrangers à travers un prisme déformant.

Ces débats ne sont pas sans effets réciproques, ils créent des interactions positives entre usagers et professionnels. Ainsi, en exposant leurs propres valeurs, leur conception de l'autorité, les familles ont changé les représentations des travailleurs sociaux qui les considéraient parfois comme passives, voire indifférentes face à l'éducation de leurs enfants. Dans le même temps, les parents découvrent, en entendant les assistantes sociales expliquer clairement leur mandat, qu'elles ont beaucoup moins de pouvoir que celui qu'ils leur prêtent au sujet du placement des enfants par exemple.

### *Limites et perspectives*

Identifiées lors de la recherche-action, de nombreuses difficultés jalonnent le processus de médiation, et révèlent ainsi la nécessité d'établir un cadre déontologique de son exercice, afin de garantir les valeurs qui fondent l'intervention sociale. De plus, la rhétorique compétence/qualification<sup>(11)</sup> pose la question de la construction des savoirs sociaux par l'élaboration des modules de formation, indispensable à la reconnaissance des médiatrices.

Face à ces nouveaux acteurs de la médiation sociale, les assistants sociaux soulignent à juste titre l'importance du secret professionnel, souvent associé aux notions de secret partagé ou de confidentialité. Dans un premier temps, il était exclusivement appliqué aux assistants de services sociaux. La réforme de 1995 du Code pénal a élargi l'obligation de secret professionnel à toute personne relevant d'un service mettant en œuvre certains dispositifs d'insertion et de protection de l'enfance. Ces dispositions ne s'appliquent donc pas exclusivement aux travailleurs sociaux. De nombreuses difficultés liées à la déontologie nécessitent une réelle vigilance, car la confidentialité et le respect de l'anonymat ne peuvent souffrir aucune exception, ils s'imposent au

11)- Les compétences (capacités relationnelles et sociales, construites au cours des expériences) s'opposent en partie à la fois à la qualification (fondée par le diplôme) et à la légitimité institutionnelle. E. Maurel, "La médiation sociale et culturelle : émergence et professionnalisation des femmes-relais", Référentiel femmes-relais, *Profession banlieue*, septembre 2001, pp. 59-72.



médiateur dont la reconnaissance repose sur la confiance qu'il inspire à ses compatriotes et aux professionnels. Pour ne pas porter atteinte aux libertés individuelles, il ne peut utiliser les informations recueillies qu'avec l'accord des parties, dans le respect des lois existantes.

Bien que leur position – à la fois dehors et dedans – octroie aux médiateurs une capacité de compréhension des familles, à l'inverse elle peut également les amener à s'identifier sans discernement soit aux familles, soit aux institutions. En effet, une trop grande implication personnelle du tiers dans certains types de situations auxquelles il s'identifie constitue un obstacle à la médiation, qui exige impartialité et neutralité.

De plus, impliqué lui-même dans le processus de changement culturel, le médiateur doit être conscient de sa trajectoire d'acculturation pour ne pas imposer son propre modèle d'intégration. Par ailleurs, son appartenance est sujette à une interrogation : doit-il être externe ou appartenir au groupe des "médias" ? Cette question a donné

lieu à de nombreux débats entre les travailleurs sociaux et les médiateurs eux-mêmes, qui ont apporté des éclaircissements importants. Contrairement à la médiation occidentale, où l'extériorité est la condition de la neutralité et de l'impartialité, dans la palabre africaine ou la médiation intracommunautaire il faut être à l'intérieur pour trouver les formules capables d'apaiser le conflit et de gagner la confiance.

Le recours aux médiateurs ne doit pas servir de prétexte aux institutions pour se donner bonne conscience, ne pas s'adapter ni se remettre en cause, sans qu'il y ait évolution des pratiques et une plus grande proximité avec les usagers. Ce risque est réel, notamment dans le cadre de l'accompagnement social des familles auprès des différentes structures, domaine d'intervention où les médiateurs risquent parfois d'être instrumentalisés en assurant des missions pour lesquelles ils ne sont pas légitimés, et qui évitent une modernisation des institutions.

Tacitement, les médiateurs sont régulièrement rattachés à leurs origines communautaires. D'une part, les institutions les suspectent de favoriser le communautarisme, mais dans le même temps elles les sollicitent en tant qu'experts "ethniques" de la culture d'origine. D'autre part, un second risque provient des médiateurs eux-mêmes, car souvent, de manière inconsciente, ils répondent aux sollicitations des professionnels en se cantonnant exclusivement à la culture d'appartenance, espace où ils se sentent plus légitimés, mettant en retrait leurs savoirs d'experts sociaux fondés sur la connaissance de la logique de l'immigration, de la vie dans les banlieues, etc. Or, selon Mahamet Timera, "*leur mise à contribution sera d'autant plus utile au travail social et au projet d'intégration et d'égalité entre immi-*



*Les travailleurs sociaux éprouvent de réelles difficultés à se démarquer des valeurs de la modernité occidentale, en ayant tendance par exemple à privilégier le discours des jeunes à celui des parents.*

*grés et autochtones qu'ils sauront ne pas rester dans une spécialisation de plus en plus ethnicisée sans sacrifier une légitimité qui somme toute s'appuie fortement encore sur les ressorts de l'appartenance et de l'origine commune*<sup>(12)</sup>. Néanmoins, comme nous l'avons déjà précisé, les activités menées par les médiatrices dans leurs associations, en direction de leurs compatriotes, témoignent d'une lutte acharnée contre les exclusions. En ce sens, nous rejoignons Catherine Delcroix lorsqu'elle constate que leurs actions "*cristallisent un refus d'ethnicisation des problèmes sociaux, tout en participant à la prise en compte de la complexité du culturel dans le cadre des politiques d'intégration*"<sup>(13)</sup>.

### *La construction des "savoirs sociaux"*

La recherche-action nous a permis de clarifier, sans les hiérarchiser, les compétences requises pour la médiation sociale et culturelle. Nous rejoignons ainsi les catégories utilisées par la mission régionale d'appui Droit et ville d'Ile-de-France<sup>(14)</sup>, qui établit une distinction entre les référentiels (activités et compétences) selon les types de médiation : référentiel de médiation de conflits, référentiel de communication (orientation, information, accompagnement social), référentiel de prévention (animation de groupes, etc.).

Au sein de ce classement apparaissent deux conceptions différentes de la fonction de médiation : le relais et la médiation<sup>(15)</sup>. La fonction de relais se limite au rôle d'intermédiaire entre usagers et institutionnels. L'objectif est de clarifier les demandes, de traduire lorsqu'il s'agit de populations étrangères, et d'informer. En revanche, la conception de la fonction de médiation s'inscrit dans un contexte beaucoup plus large, car elle propose de nouveaux modes de régulation sociale et de dialogue et renvoie à la nécessité de créer ou recréer des liens. Néanmoins, en établissant cette distinction, Catherine Delcroix considère qu'il est arbitraire de confiner les médiateurs dans le relais, car cela signifierait qu'ils n'ont pas la possibilité d'élaborer un savoir alors qu'ils en construisent un avec l'expérience<sup>(16)</sup>.

Comme nous l'avons déjà précisé, les savoirs sociaux doivent être construits pour exister, pour être communicables aux travailleurs sociaux, ce qui implique une formation, composante incontournable pour la reconnaissance des médiateurs. La priorité actuelle concerne la médiation de conflits familiaux, afin de permettre aux médiateurs d'acquérir "*la capacité à raconter les mécanismes de l'acculturation qu'ils semblent conduire avec plus ou moins de bonheur. Un second niveau serait plus de l'ordre de la théorisation de cette expérience pour dépasser la connaissance intuitive en mettant à leur disposition les outils théoriques permettant de penser le déracinement et l'acculturation. Cette dimension semble essentielle dans la formation*

12)- Mahamet Timera,  
"Le travail social  
et les nouvelles formes  
de médiations  
interpartenariales",  
*op. cit.*, p. 16.

13)- Catherine Delcroix,  
"Médiatrices socioculturelles,  
citoyennes innovantes",  
in Nadia Bentchicou  
(sous la direction),  
*Les femmes de l'immigration  
au quotidien*, L'Harmattan,  
1997, p. 54.

14)- Jean-Marie Petitclerc,  
"Pratiquer la médiation  
sociale : un nouveau métier  
de la ville au service  
du lien social", Dunod, Paris,  
2002, p. 93.

15)- Catherine Delcroix,  
"Fonctions et devenir  
professionnel des médiatrices  
dans les quartiers fragilisés",  
in *Migrants formation*,  
septembre 1999, pp. 95-113.

16)- Catherine Delcroix,  
"La médiation  
par les femmes-relais",  
rapport du colloque  
École et médiation,  
mairie de Trappes,  
décembre 2001, p. 78.

17)- Mahamet Timera,  
*op. cit.*, p. 15.

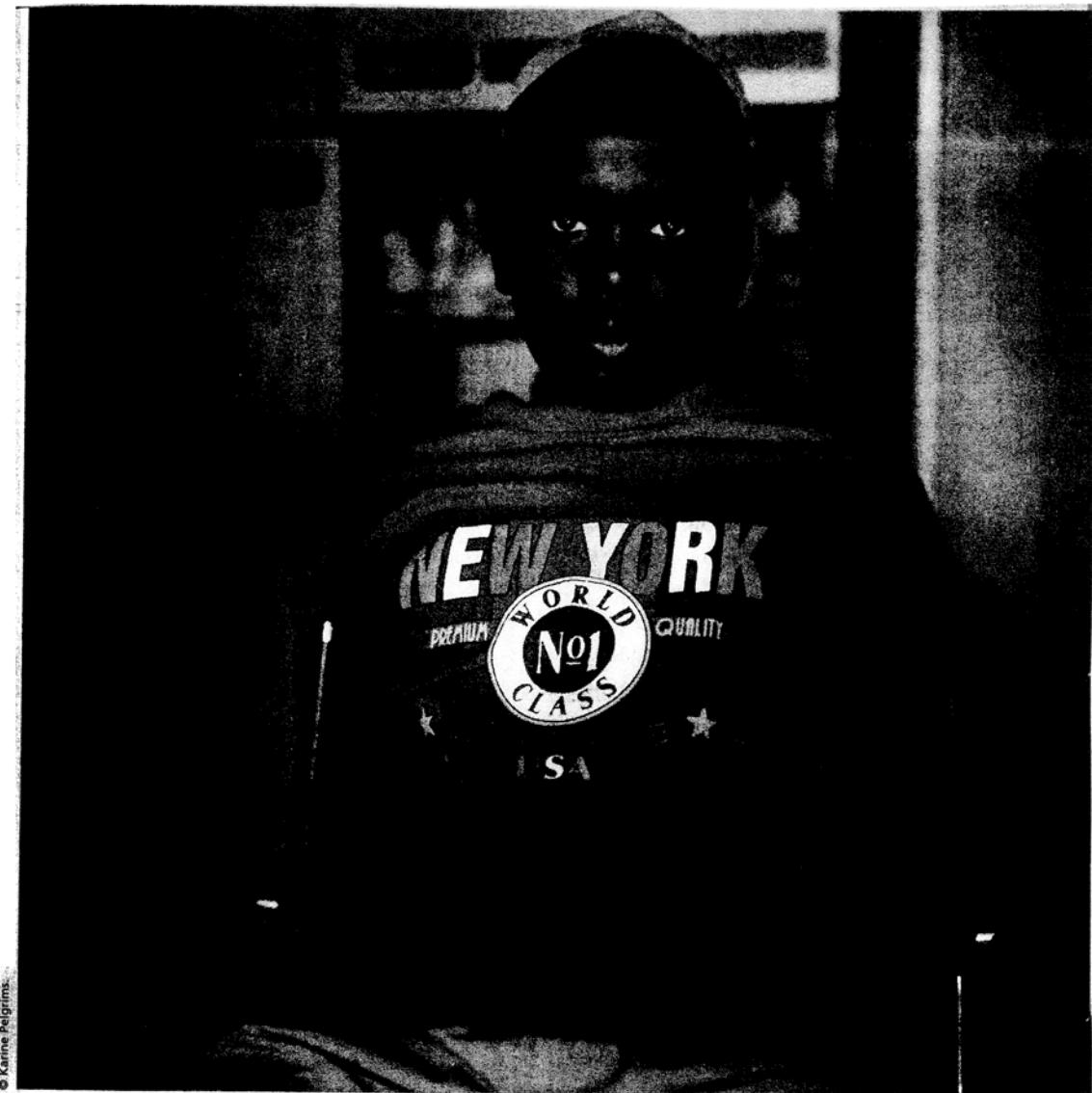
*des médiateurs qui sont eux-mêmes souvent sujets au piège du culturalisme*<sup>(17)</sup>. À l'avenir, comme le permet la loi de modernisation sociale, les procédures de validation des acquis permettront d'élaborer des modules spécifiques, et de construire des référentiels communs aux travailleurs sociaux et aux médiateurs.

Conscients des enjeux ciblés par la recherche-action, il s'agit d'être vigilant pour éviter de créer de nouvelles discriminations envers les populations concernées. C'est au niveau du travail d'interprétation des situations que s'élabore (souvent de manière inconsciente) la construction de la différence culturelle, définissant l'étranger dans une altérité absolue. Toutefois, on ne peut critiquer les catégorisations utilisées et produites par les travailleurs sociaux sans analyser le système de contraintes, d'injonctions parfois contradictoires, dans lequel se situe le travail social. La culture du migrant est employée dans une double perspective : comme obstacle, car elle est envisagée en tant que système de normes et de valeurs opposées à celles de la société d'accueil. Parallèlement, les politiques publiques rappellent qu'il faut tenir compte des spécificités des publics, notamment de celles des migrants. Selon Pierre Billion<sup>(18)</sup>, la territorialisation du travail social, l'émergence de l'acteur et du sujet, dont il s'agit de prendre en compte les particularités, favorise "*un renforcement de lectures et catégories culturalistes qui peuvent avoir pour effet de renforcer la minorisation*". En d'autres termes, ce risque de dérives ne concerne pas seulement les travailleurs sociaux, mais également l'ensemble des politiques publiques, notamment celle de la ville, qui produit elle aussi des catégories et un traitement de la diversité et des différences.

### *Articuler théorie et pratiques*

Face à ce constat, la création d'espaces de réflexion, communs aux médiateurs et aux intervenants sociaux, permettrait à la fois de consolider le partenariat engagé et surtout de réfléchir aux référents théoriques qui guident les pratiques professionnelles en contexte interculturel. Comme le souligne Brigitte Bouquet, "*l'absence d'analyse des modèles d'intervention a des conséquences néfastes, les réponses ne s'appuient sur aucune théorie sociale plus ou moins structurée*"<sup>(19)</sup>. Or, dans le champ de l'interculturel, le croisement de plusieurs disciplines comme la sociologie, l'anthropologie, la psychologie sociale, renforce la complexité et confronte les acteurs sociaux à de nombreuses difficultés conceptuelles, liées notamment à une différence de langage et de méthodes entre chacune de ces disciplines. Il s'agit donc de sortir de l'orthodoxie de chacun de ces champs, d'élaborer une approche interdisciplinaire qui articulerait théorie et pratiques, afin d'appréhender un espace où il s'agit de trouver la juste mesure : ni exalter les différences culturelles, ni les occulter.

19)- Brigitte Bouquet,  
"La recherche sociale  
en marche", in *Vie sociale*,  
n° 2, 2002, p. 13.



© Karine Pelgrims

Producteur de sens, de représentations et normes nouvelles, le croisement des savoirs est source d'expertise pour les travailleurs sociaux, qui acquièrent ainsi des connaissances, outils et stratégies mieux adaptés à la complexité du champ migratoire. En favorisant des logiques de complémentarité sur le terrain, ce nouveau mode d'intervention représente pour les professionnels une véritable alternative, qui ne se limite pas au seul traitement des conflits familiaux, mais recouvre un autre mode de communication et de gestion des relations sociales. Les débats organisés dans les locaux des associations, véritables espaces tiers entre l'espace familial et institutionnel contribuent à faire émerger des interactions positives entre migrants et professionnels, qui apprennent ainsi à se connaître et à débattre dans un cadre où l'usager est reconnu en tant que sujet et acteur, où les praticiens appréhendent d'une manière plus concrète la réalité vécue au quotidien par les familles dans les quartiers.

Yero.



Médiations et travail social

20)- Christine Garcette,  
"Les emplois-jeunes  
dans le secteur social",  
in *ASH*, n° 2042,  
24 octobre 1997, p. 15.

21)- Catherine Quiminal,  
"L'autre immigration :  
initiative associative  
des femmes africaines",  
*Migrants formation*,  
n° 105, juin 1996, p. 137.

Cependant, le cadre du partenariat engagé au niveau individuel et collectif demande à être consolidé, afin d'éviter la confusion des rôles sur le terrain qui, à moyen terme, pourrait amener à "*substituer une logique de fonction à une logique de profession et, par là-même, entraîner une déqualification, voire une déprofessionnalisation du secteur social*"<sup>(20)</sup>. En effet, si le recours aux compétences des médiateurs associatifs est une réponse à un problème urgent de communication, doit-il être pour autant pérennisé ou considéré comme une phase transitoire ?

En conséquence, les médiateurs et travailleurs sociaux doivent construire un espace d'échanges et de réflexion afin de poursuivre ensemble la dynamique engagée sur les pratiques professionnelles, en l'articulant avec des références théoriques de plusieurs disciplines, pour opérer les ruptures conceptuelles nécessaires et se distancier des processus de stigmatisation, afin de créer les conditions propices à une relation de communication avec les usagers. Autrement dit, entre la fonction de médiation sociale des acteurs associatifs et la mission d'intégration des professionnels, il nous paraît nécessaire d'instaurer des ponts, des points de passage, car "*menées séparément, ces deux logiques risquent d'accroître les processus de ségrégation, de négation de l'Autre, d'enfermement*"<sup>(21)</sup>.



- Dominique Baillet, "Militants associatifs issus de l'immigration : de la vocation au métier"  
► Dossier *Vie associative, action citoyenne*, n° 1229, janvier-février 2001
- Fathi Ben Mrad, "Médiation et travail social : concurrence ou complémentarité ?"  
► Hors-dossier, n° 1215, septembre-octobre 1998
- Gilles Verbunt, "Le médiateur et ses limites"  
Françoise Bernillon, Monique Chopard et Anne-Marie Ladevèze,  
"Médiations sociales en Rhône-Alpes"  
► Dossier *Médiations en tout genre*, n° 1208, juillet-août 1997

## V - QUELQUES SITES SPECIALISES

[www.cohen-emerique.fr](http://www.cohen-emerique.fr)

[www.professionbanlieue.org](http://www.professionbanlieue.org)

[www.francemediation.fr](http://www.francemediation.fr)

[www.ami-asso.com](http://www.ami-asso.com)

[www.clap-so.org](http://www.clap-so.org)

# PROGRAMME

Une journée avec trois conférences débats. La dernière sera adjointe d'une table ronde.  
Stand livresque

Modérateur : **Cheikh SOW**, Anthropologue, Formateur en communication interculturelle et en démarches participatives **CLAP SUD OUEST**

9H / OUVERTURE  
par **la Vice-présidente du Conseil général en charge du logement, habitat, développement social, précarité, insertion**  
Conseillère générale du canton de Villenave-d'Ornon

INTRODUCTION DE LA JOURNÉE  
par **Lucienne CHIBRAC**, Directrice de la Direction des Interventions et du Développement Social de la DGAS, sur : Travail Social et Médiation, quelles questions ?

9h30 / CONFÉRENCE 1 ET ÉCHANGES AVEC LA SALLE  
**Définition de la notion de médiation et approche générale du concept**  
Intervenante : **Bénédicte MADELIN**, Directrice à la retraite de PROFESSION BANLIEUE, centre de ressources destiné aux professionnels de la politique de la ville de Seine-St-Denis

10h45 / PAUSE

11h / CONFÉRENCE 2 ET ÉCHANGES AVEC LA SALLE  
**Histoire de la médiation sociale en France**  
Intervenante : **Louise ATANI**, Sociologue, Formatrice interculturelle, Conteuse

12h15 / REPAS LIBRE

14h / CONFÉRENCE 3  
**La fonction de médiation et les métiers du Travail Social**  
Intervenante : **Ariella ROTHBERG**, Ethnologue, Psychologue Clinicienne et Spécialiste de la pédagogie de l'Interculturel  
RESPIRATION MUSICALE

15H15 / TABLE RONDE  
**Quid de la question de la participation, capacitation, développement du Pouvoir d'Agir dans le champ de la médiation ?**  
Intervenants : **Louise ATANI, Bénédicte MADELIN, Ariella ROTHBERG**

15H45 / Échanges avec la salle

16h30 / Synthèse de la journée par **Cheikh SOW**

Clôture par **Mme GHAYOU-MIGEON**, Directrice du Pôle Solidarité Vie Sociale de la DGAS