

LES FEMMES-RELAIS MÉDIATRICES SOCIALES ET CULTURELLES

Des principes déontologiques, un métier



LES FEMMES-RELAIS
MÉDIATRICES SOCIALES ET CULTURELLES
Des principes déontologiques, un métier

*Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis
Profession Banlieue
Institut régional du travail social de Paris Île-de-France*

– Mars 2006 –

**Les associations de femmes-relais médiatrices
constituant la Fédération ayant participé à l'élaboration de ce rapport
sur le métier et les principes déontologiques**

- L'Association des femmes médiatrices sociales et culturelles de Pantin
- L'Arifa, association des femmes-relais de Clichy-sous-Bois et de Montfermeil
- L'Arc-en-ciel du Londeau de Noisy-le-Sec
- L'Association communautaire Santé Bien-Être de Saint-Denis
- Le Chemin, association de femmes-relais de Rosny-sous-Bois
- L'Association femmes-relais médiatrices interculturelles d'Aulnay-sous-Bois
- L'Association d'entraide sociale et interculturelle de Villepinte
- Les femmes-relais du service Bondy-Insertion et la médiatrice scolaire de la Maison des parents et de la famille de Bondy
- L'Association nationale femmes-relais médiatrices interculturelles de Bobigny
- L'Association des femmes-relais de Sevran

Les personnalités ayant apporté leur concours à ce rapport

- Christine Garcette, déléguée du Comité départemental de liaison et de coordination des services sociaux publics et privés (Clicoss 93)
- Françoise Hickel, formatrice à la Protection judiciaire de la jeunesse
- Sylviane Le Clerc, déléguée départementale Droits des femmes et Égalité
- Sonia Fayman, sociologue

Ce rapport s'est également enrichi des apports des participants à la journée du 22 octobre 2004 organisée à Rosny-sous-Bois par Profession Banlieue et la Fédération des associations de femmes-relais de la Seine-Saint-Denis dans le cadre des États généraux du social, journée qui a permis de mettre en débat les travaux réalisés précédemment.

L'ensemble des travaux a été supervisé par Profession Banlieue et l'Institut régional du travail social (IRTS) de Paris Île-de-France, en les personnes de :

- Thérèse Bouvier, *responsable de formation à l'IRTS*,
- Danièle Onesti et Alix Lion, *formatrices à l'IRTS*.

**Sont tout particulièrement remerciées pour leur relecture active
et leurs remarques :**

- Margalit Cohen-Émerique, *docteur en psychologie,
expert en relations et communications interculturelles*
- Michèle Guillaume-Hofnung, *professeur des facultés de droit et médiatrice*.

Sommaire

Préambule	9
I. Définir la médiation sociale et culturelle	13
II. Les principes déontologiques	15
III. Le champ d'intervention de la femme-relais médiatrice sociale et culturelle	23
IV. Le métier de la femme-relais médiatrice sociale et culturelle	29
<i>Annexes</i>	39
ANNEXE I – Textes juridiques de référence	41
ANNEXE II – Témoignages de femmes-relais médiatrices sociales et culturelles	45
Deux éclairages fondateurs	53
La médiation interculturelle, de quoi parle-t-on ?	55
Margalit Cohen-Émerique, <i>docteur en psychologie,</i> <i>expert en relations et communications interculturelles</i>	
Les enjeux de la déontologie pour les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles	67
Michèle Guillaume-Hofnung, <i>professeur des facultés de droit et médiatrice,</i> <i>vice-présidente du Comité des droits de l'homme</i> <i>et des questions éthiques</i>	
Éléments bibliographiques	81

Préambule

DEPUIS 1995, Profession Banlieue et l'IRTS de Paris accompagnent les associations de femmes-relais médiatrices dans une réflexion sur leur métier. Ces travaux ont notamment permis d'élaborer le *Référentiel femmes-relais*, d'évaluer leur intervention ou encore de participer à un programme transnational européen sur la place des femmes-relais médiatrices dans l'intégration des populations migrantes.

Pour comprendre l'émergence des femmes-relais médiatrices dans les quartiers, il est sans doute important de rappeler quelques éléments du contexte économique et social des années quatre-vingt.

C'est d'abord la montée continue du chômage depuis 1975 et l'accroissement des difficultés des familles. Les premières lois de décentralisation de 1982 ont modifié l'ensemble du

contexte institutionnel de l'action sociale avec le transfert des compétences vers les collectivités locales, les villes et les départements. La réorganisation des services a parfois entraîné, dans un premier temps, une diminution du nombre des intervenants sociaux, alors que les difficultés économiques et sociales des familles augmentaient.

Par ailleurs, depuis 1975, les réformes successives liées à l'habitat ont eu pour effet de rassembler majoritairement dans les quartiers d'habitat social les populations les plus en difficulté, et notamment les populations immigrées. De fait, se retrouvent enfermés dans une sorte de huis clos des populations en difficulté et des intervenants sociaux dont la mission est de les accompagner sans toujours avoir les moyens de leur insertion. Les relations entre usagers et professionnels se compliquent alors,

tandis que les incompréhensions se multiplient. Le sentiment d'appartenance au quartier, nourri dans le même temps d'un sentiment d'abandon par les pouvoirs publics, se renforce. Les habitants les plus en difficulté font appel à leurs pairs : les premières femmes-relais médiatrices apparaissent.

Ces évolutions seront encouragées par la politique de la ville, politique territoriale qui entérine la relation entre problèmes sociaux et territoires. C'est également une politique qui fait appel à la participation des habitants, à l'ensemble des habitants, et donc à leurs initiatives, et qui, par ses subventions, favorisera l'apparition des associations de femmes-relais médiatrices sociales et culturelles qui, quotidiennement, accueillent, orientent, accompagnent les familles lors de leurs démarches dans les administrations et les services. En rétablissant la parole et la compréhension entre les institutions et les habitants, les femmes-relais médiatrices favorisent leur rapprochement et créent les conditions favorables à un processus d'intégration.

POURQUOI DÉFINIR DES PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES ?

Aujourd'hui, alors que le travail des femmes-relais est reconnu par les usagers comme par les responsables institutionnels, il est très difficile de faire admettre qu'il s'agit là d'un véritable travail, voire d'un nouveau métier et non d'une activité passagère. Pourtant, l'intervention des femmes-relais médiatrices exige une grande professionnalité : ces femmes sont quotidiennement confrontées à des situations complexes et délicates, par rapport aux usagers ou aux institutions, situations auxquelles elles doivent faire face avec beaucoup de compétences mais, actuellement, sans reconnaissance officielle de leur fonction.

Aussi la Fédération des associations de femmes-relais de la Seine-Saint-Denis, en partenariat avec Profession Banlieue et l'IRTS de Paris Île-de-France, a-t-elle décidé de travailler sur les principes déontologiques qui précisent le cadre et les limites de leur intervention. Ces principes viennent compléter le référentiel métier élaboré en 1997, les formations, les groupes de travail ou les séminaires qui contribuent à construire le métier de femme-relais médiatrice.

Auprès des femmes-relais médiatrices et de leurs employeurs, ces

principes déontologiques ont pour objet de donner des points de repère afin de guider les pratiques professionnelles en les référant spécifiquement au champ de la médiation pour leur permettre de se positionner en tant que tiers ; de circonscrire leurs domaines et leurs limites d'intervention ; de fixer des règles spécifiques, des devoirs et des obligations ainsi que les modalités et garanties d'application.

Auprès des usagers, des institutions et des pouvoirs publics, ce rapport a pour premier objet de clarifier les rôle et place des femmes-relais médiatrices en affirmant leur position de médiateurs ; d'énoncer en second lieu des règles juridiques et éthiques, et d'en garantir le respect ; de valoriser enfin le travail des femmes-relais médiatrices en le référant à la médiation sociale et culturelle.

L'unité fondamentale de la médiation est structurante de ce rapport qui s'attache à en décliner un aspect, celui de la médiation sociale et culturelle. Ce rapport, écrit avec les femmes-relais médiatrices à partir des situations concrètes qu'elles rencontrent, rappelle les grands principes qui garantissent le processus de médiation : la confidentialité, l'indé-

pendance et l'absence de mandat institutionnel, le libre consentement des intéressés et l'égalité entre les parties. Il rappelle également les textes de loi auxquels la femme-relais médiatrice se réfère dans sa pratique et qu'elle se doit de respecter et de faire respecter. L'écriture des principes déontologiques s'est appuyée sur les travaux réalisés en matière de médiation familiale par le Conseil national consultatif de la médiation familiale : « Médiation familiale : un métier pour l'avenir », paru en mars 2004, et s'est enfin enrichie des apports de Michèle Guillaume-Hofnung, professeur des facultés de droit et médiatrice, et de Margalit Cohen-Émerique, docteur en psychologie, expert en relations et communications interculturelles.

Ce rapport a été établi dans le but de constituer un document de référence qui fixe le cadre d'exercice des compétences des femmes-relais médiatrices. Les principes déontologiques sont proposés aux pouvoirs publics et aux institutions, ainsi qu'aux structures employeurs et aux réseaux de femmes-relais médiatrices sociales et culturelles en France et en Europe.

Ils pourront ainsi constituer un outil de communication lisible et accessible à tous.

I. Définir la médiation sociale et culturelle

LA médiation sociale et culturelle est un processus de construction-réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial, indépendant, et sans pouvoir institutionnel, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes (individus ou groupes) ou entre les personnes et les institutions, de les aider à améliorer leur communication ou de favoriser l'accès aux droits des personnes¹.

La médiation sociale et culturelle contribue à l'évolution des institutions en leur permettant de trouver des adaptations aux besoins spécifiques des personnes².

Par ailleurs, la médiation culturelle concernant tout particulièrement les personnes migrantes et leur famille

visé à résoudre les difficultés de communication ou les conflits liés à des systèmes de valeurs différents³: au sein des familles ou des groupes, ou bien entre des personnes et des institutions. Elle permet de dissiper les malentendus liés aux stéréotypes et aux préjugés, elle facilite la compréhension réciproque et favorise ainsi la modification du regard et des pratiques envers les migrants⁴. Elle per-

¹ Les exemples présentés en annexe II: «Médiation sociale au sein d'un service public: l'exemple de La Poste» et «Médiation sociale, une approche globale», illustrent les aspects de la médiation sociale qui favorisent la communication et l'accès aux droits.

² Cet aspect est présent dans l'exemple situé en annexe II: «Médiation culturelle dans une situation de placement d'enfants».

³ L'exemple «Médiation culturelle dans une famille» situé en annexe II décrit un conflit lié à des systèmes de valeurs différents.

⁴ La modification du regard et des pratiques apparaît dans l'exemple «Médiation sociale au sein d'un service public: l'exemple de La Poste», en annexe II.

met d'établir des passerelles entre des univers culturels différents. Enfin, la médiation offre la possibilité aux in-

dividus et aux familles de vivre les processus d'acculturation⁵ de façon harmonieuse⁶.

⁵ « Acculturation », in R. Boudon, P. Besnard, M. Cherkaoui et B.-P. Lecuyer : *Dictionnaire de sociologie*, Larousse, 1999 : « L'acculturation est l'ensemble des changements qui se produisent dans les modèles culturels originaux, lorsque des groupes d'individus de cultures différentes entrent en contact direct et continu. Cette définition implique que chaque culture constitue un système, dont les divers éléments se réélaborent à l'occasion de ces contacts. Elle souligne que, quelles que soient les occasions (invasion, colonisation, migration), il existe des emprunts, des échanges et des réinterprétations entre les deux cultures et qu'aucune culture ne s'impose complètement à l'autre, bien que, de toute évidence, les conditions historiques créant toujours une situation objective d'inégalité, l'apport des unes et des autres soit inégal ».

⁶ Le processus d'acculturation harmonieuse est illustré dans l'exemple « Médiation culturelle dans une famille », en annexe II.

II. Les principes déontologiques

LES principes déontologiques présentés dans cette charte sont reconnus, partagés et appliqués par les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles, leurs employeurs ainsi que leurs partenaires et financeurs.

L'application de ces principes permet de garantir à la fois le processus de médiation mis en œuvre par la femme-relais médiatrice et sa qualité de médiateur.

La médiation sociale et culturelle repose sur un processus propre qui se caractérise par la liberté et l'égalité des partenaires, la confidentialité et le secret professionnel, ainsi que par l'absence de pouvoir institutionnel. Ce processus requiert la présence d'un tiers, le médiateur. Ce qui caractérise le médiateur social et culturel est : son impartialité, son rôle de passerelle et sa compétence à la médiation.

1. PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION SOCIALE ET CULTURELLE

La médiation sociale et culturelle vise à :

- ✓ permettre à la personne de connaître et de faire reconnaître ses droits,
- ✓ favoriser l'écoute et la prise en compte de la personne par les institutions,
- ✓ permettre la reconnaissance de la personne dans son identité, son histoire personnelle, ses savoirs spécifiques,
- ✓ faire connaître aux personnes concernées le fonctionnement, les exigences et les contraintes des institutions.

La médiation ne peut se substituer au droit.

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle peut refuser, interrompre ou suspendre la médiation si les principes relatifs à son exercice ne sont pas respectés.

La femme-relais médiatrice s'attache à la réussite du processus de médiation, elle n'a cependant pas l'obligation de parvenir à un accord.

Les cinq principes suivants garantissent le processus de médiation sociale.

1-1. Information et libre consentement des intéressés

La médiation sociale et culturelle requiert le libre consentement des intéressés – personnes, groupes ou institutions – quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande.

Pour cela, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle doit, auprès de chaque interlocuteur, au préalable et au cours de sa médiation si nécessaire¹ :

- ✓ présenter ou rappeler son rôle de médiatrice, et non de traductrice-interprète ou de représentante de l'un ou l'autre des demandeurs,
- ✓ informer sur les différentes modalités de son intervention,
- ✓ s'assurer de la bonne compréhension des informations fournies,

- ✓ recueillir le libre consentement de chacun des intéressés en veillant à ce qu'aucun d'entre eux ne soit sous l'emprise d'un tiers.

Face aux institutions, afin de permettre l'information et le libre consentement des intéressés, c'est à l'association employeur des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles de poser le cadre de l'intervention de celles-ci. L'association doit y veiller tout particulièrement lorsque la fonction de médiation de la femme-relais médiatrice n'est pas reconnue ou prise en compte par un représentant institutionnel (Justice, Police, Santé...).

1-2. Égalité entre les parties

Pour s'exercer, la médiation nécessite une égalité entre les parties en présence.

Or, quand la médiation sociale et culturelle concerne des personnes ou familles migrantes et des institutions, les intéressés ne sont pas en position d'égalité, car la médiation s'inscrit dans un contexte marqué historiquement par des relations de type dominant/dominé liées au passé colonial de la France et aux représentations

¹ L'information préalable est présentée dans l'exemple « Médiation sociale, une approche globale », en annexe II.

négatives sur les travailleurs immigrés et leur famille.

De plus, lorsque la médiation met en relation des personnes fragilisées par leur situation (victimes de violences, parents face aux sanctions scolaires ou pénales...) ou encore des personnes ne maîtrisant pas la langue française, celles-ci se trouvent en position de faiblesse face à l'interlocuteur institutionnel.

Ainsi, pour pallier l'inégalité entre les interlocuteurs, éviter les situations d'emprise et rendre la communication symétrique, la femme-relais médiatrice peut être amenée à « déséquilibrer » la communication en faveur de la personne en situation d'infériorité, en s'attachant à :

- ✓ lui accorder le temps nécessaire à l'exposé de sa situation,
- ✓ l'encourager dans l'expression de ses difficultés,
- ✓ lui (re)donner confiance en donnant valeur à sa parole,
- ✓ permettre que sa parole soit prise en compte.

Cela contribue à redonner une place à la personne en situation d'infériorité, une position d'acteur².

De plus, face aux institutions, la femme-relais médiatrice elle-même peut se trouver en situation d'infériorité du fait de son origine étrangère et/ou de l'absence de reconnaissance

de son statut de médiatrice. Dans ce cas, c'est à l'association employeur de contribuer au (r)établissement des rôles, places et fonctions de la femme-relais médiatrice.

1-3. Discretion, confidentialité³

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle est tenue à une obligation de discrétion et de confidentialité et doit respecter l'intimité et la vie privée des personnes.

Elle ne peut utiliser les informations dont elle dispose qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées et la certitude que la divulgation ne leur portera pas préjudice.

1-4. Secret professionnel

Dans le contexte de la professionnalisation, les structures employant des femmes-relais médiatrices ont choisi d'inscrire l'intervention de ces dernières dans le cadre du secret profes-

² Pallier l'inégalité entre les interlocuteurs est illustré dans les exemples « Médiation sociale au sein d'un service public: l'exemple de La Poste » et « Médiation sociale, une approche globale », en annexe II.

³ Cette dimension est présentée dans l'exemple « Médiation sociale, une approche globale », en annexe II.

sionnel. La femme-relais médiatrice est soumise au secret professionnel lorsque, dans le cadre de ses missions ou de ses fonctions, elle est dépositaire de confidences ou d'informations à caractère secret. De ce fait, elle ne peut divulguer librement les confidences ou informations qu'elle détient (article 226-13 du code pénal⁴).

- But du secret professionnel

Pour la femme-relais médiatrice, le secret professionnel garantit le respect de la vie privée des personnes qui sont amenées à lui confier des informations à caractère secret. Il assure la crédibilité de celle-ci auprès des partenaires institutionnels et contribue à l'instauration de la confiance entre elle et la personne ou la famille.

- Levée du secret

La femme-relais médiatrice a la possibilité ou l'obligation, selon la loi, de lever le secret en communiquant à l'autorité judiciaire, médicale ou administrative les informations dont elle est détentrice notamment pour protéger des personnes mineures ou vulnérables ou pour porter assistance à une personne en danger.

De par la connaissance qu'elle a de la culture des personnes ou des familles

concernées, la femme-relais médiatrice peut avoir une évaluation des situations différente de celle faite par un autre professionnel. Aussi doit-elle bénéficier, au sein de son association ou dans le cadre d'une association départementale, par exemple, d'un groupe de soutien ou d'un comité d'éthique lui permettant d'évoquer les difficultés rencontrées et de prendre une décision éclairée.

- Partage du secret

La femme-relais médiatrice peut, dans le cadre de son travail avec d'autres professionnels, transmettre des informations dont elle est détentrice dans les conditions suivantes :

- ✓ être sûre que les personnes à qui elle transmet ces informations sont soumises au secret professionnel,
- ✓ s'être assurée que la personne ou la famille est d'accord ou du moins informée,
- ✓ enfin, ne transmettre que les éléments strictement nécessaires, dans l'intérêt de la personne ou de la famille.

⁴ Voir annexe I.

1-5. Indépendance et absence de pouvoir institutionnel

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle ne porte pas directement ou indirectement les intérêts des personnes, groupes ou institutions, et elle ne se substitue pas à l'un d'entre eux⁵. Dans sa relation aux personnes ou aux groupes, elle veille à ne générer et n'entretenir ni assistanat, ni dépendance.

La femme-relais médiatrice et son association ne sont investies d'aucun pouvoir ou mandat institutionnel. Elles veillent à ne pas perdre leur indépendance, en étant soit manipulées par des personnes, instrumentalisées par les institutions qui font appel à elles, soit soumises à des pressions politiques, morales, communautaires ou financières.

La femme-relais médiatrice et son association doivent être tout particulièrement attentives au respect des conditions garantissant le processus de médiation dans les situations où la femme-relais médiatrice est interpellée en urgence.

2. PRINCIPES GARANTISSANT LA QUALITÉ DE MÉDIATEUR SOCIAL ET CULTUREL

Le respect des principes qui suivent permet à la femme-relais médiatrice d'agir en qualité de médiatrice sociale et culturelle et d'asseoir sa légitimité.

2-1. Position de tiers

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle intervient auprès de l'un et de l'autre des interlocuteurs de la médiation, sans se substituer à aucun des deux. Elle s'assure de sa position de tiers tout au long de la médiation⁶ (le tiers se définissant par son extériorité, sachant que tout troisième n'est pas nécessairement un tiers).

Cependant, face à des injustices flagrantes qui frappent des personnes ou des familles, la femme-relais médiatrice peut être amenée à exprimer auprès des institutions les intérêts de

⁵ L'absence de pouvoir institutionnel est illustrée dans les exemples «Médiation culturelle dans une situation de placement d'enfants» et «Médiation sociale au sein d'un service public: l'exemple de La Poste», en annexe II.

⁶ La position de tiers est illustrée dans les exemples «Médiation sociale au sein d'un service public: l'exemple de La Poste» et «Médiation culturelle dans une famille», en annexe II.

ces dernières, abandonnant pour un temps sa position de tiers.

De même, les associations employeurs doivent trouver un équilibre entre la nécessité de représenter un espace tiers entre les institutions et les populations, et la volonté de dénoncer les situations intolérables ou injustes vécues parfois par les populations, voire être porteuses auprès des pouvoirs publics de leurs revendications.

2-2. Impartialité et bonne proximité

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle permet l'expression des points de vue de chaque interlocuteur – personne, groupe, représentant institutionnel.

Elle veille à ne pas donner son avis et à ne pas orienter les choix des personnes ; tout au long de la médiation, ce sont les intéressés qui prennent les décisions⁷.

Cependant, de par ses appartenances culturelles, sociales ou géographiques communes avec les personnes auprès desquelles elle intervient, la femme-relais médiatrice a un positionnement spécifique.

De ce fait, elle est impliquée dans des liens de proximité avec les per-

sonnes ; mais elle sait poser, grâce à sa posture de professionnelle, les limites qui lui permettent de se différencier et de trouver la bonne proximité.

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle veille à ce que ses convictions et valeurs personnelles (politiques, religieuses ou autres) n'interfèrent pas dans la médiation.

Si des éléments de la situation suscitent des résonances personnelles susceptibles d'altérer son impartialité, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle se devra de passer le relais à une autre médiatrice.

2-3. Rôle de passerelle

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle permet aux personnes migrantes ou d'origine étrangère de trouver des compromis entre les valeurs de leur culture d'origine et celles du pays d'accueil.

⁷ L'impartialité est illustrée dans l'exemple « Médiation culturelle dans une famille », en annexe II.

Pour ce faire, la femme-relais médiatrice ne force pas au changement mais n'incite pas non plus à perpétuer des valeurs traditionnelles en l'état⁸.

Ce rôle de passerelle aide les personnes à s'adapter à leur nouvel environnement culturel sans pour autant être en rupture avec les valeurs fondamentales de leur culture d'origine.

De même, vis-à-vis des institutions, la femme-relais médiatrice rend intelligibles des besoins spécifiques, des valeurs et des comportements de personnes et familles migrantes. Cela contribue à amener les institutions à adapter leurs pratiques professionnelles pour prendre en compte les spécificités de ces personnes tant sur le plan culturel que sur celui de leur parcours et de leur situation sociale⁹.

2-4. Compétence à la médiation et veille professionnelle

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle possède des compétences multiples: elle s'appuie notamment sur l'expérience personnelle, sur ce que l'on appelle des savoirs expérientiels, des savoirs sociaux, des compétences biographiques, autrement dit liées à son histoire, à son parcours personnel et au dépassement de situations qu'elle a elle-même vécues. Ses compétences sont également acquises par une pra-

tique de terrain. Cependant, ces savoirs sociaux ne garantissent pas le positionnement spécifique de médiateur social et culturel. Aussi la femme-relais médiatrice veillera, avec l'appui de son employeur, à acquérir ce dernier dans le cadre d'une formation de médiateur social et culturel.

Elle s'engage à participer, sur son temps de travail, à des séances, réunions, supervisions, contribuant à l'analyse de sa pratique.

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle consacre une partie de son temps de travail à la mise à jour de ses connaissances et de sa documentation professionnelle.

Il incombe à l'association employeur de permettre et/ou d'organiser les modalités d'accès à la qualification et le maintien de la compétence.

⁸ Jean-François Six, « Changements sociaux et besoins de médiation », in Massimo Bortolini (dir.), « Immigrations et médiations », *Les Politiques sociales*, n°s 3 et 4, pages 9-22, 2001 : « Le médiateur n'est pas "un sachant", un expert qui, du haut de sa science, de son savoir, donne une réponse juridique, psychologique; il est capable soit de susciter des espaces tiers de transition, des passerelles qui rapprochent ceux qui sont éloignés les uns des autres, que ce soit une famille, une école, un quartier, soit d'aider à tisser des liens à l'intérieur de l'individu » (p. 16).

⁹ Le rôle de passerelle auprès des institutions est présent dans les exemples « Médiation culturelle dans une situation de placement d'enfants » et « Médiation culturelle dans une famille », en annexe II.

III. Le champ d'intervention de la femme-relais médiatrice sociale et culturelle

1. MISSIONS

Les missions de la femme-relais médiatrice sociale et culturelle visent à :

- ✓ promouvoir la vie sociale en développant des liens de solidarité et en facilitant le dialogue entre les cultures et au sein des familles migrantes,
- ✓ prévenir l'exclusion sociale et rompre l'isolement en assurant l'expression des habitants,
- ✓ permettre à toute personne d'accéder à ses droits fondamentaux.

Son action a pour objectif de :

- ✓ permettre à la personne de connaître et de faire reconnaître ses droits,
- ✓ favoriser l'écoute, la prise en compte de la personne par les institutions,
- ✓ permettre la reconnaissance de la personne dans son identité, son

histoire propre, ses savoirs spécifiques,

- ✓ faire connaître à la personne concernée le fonctionnement, les exigences et les contraintes des institutions.

Ces actions contribuent à l'évolution des institutions en modifiant le regard porté sur les usagers migrants et français et permettent à ces derniers d'accéder à une situation de droit.

2. CADRE DE L'INTERVENTION

2-1. Auprès de qui intervient la femme-relais médiatrice sociale et culturelle ?

La femme-relais médiatrice intervient auprès de nombreuses struc-

tures relevant des domaines suivants : santé, social, école, éducation, justice, immigration, logement, impôts, banque et crédit, transport, emploi, loisirs...

La femme-relais médiatrice est en position d'interface entre les personnes, les groupes et les institutions. Elle intervient à la demande des uns ou des autres et avec l'accord de chacun.

La femme-relais médiatrice travaille auprès de tout public de toute origine culturelle, dans une diversité qui reflète la composition de la population des quartiers où son association est implantée, essentiellement des familles migrantes, mais aussi des familles françaises. Ces publics, confrontés à des problèmes économiques et sociaux, peuvent être en situation d'isolement voire d'exclusion, et/ou avoir des difficultés pour accéder à leurs droits.

2-2. Rapport au droit¹

La femme-relais médiatrice se réfère dans sa pratique au droit existant au respect duquel elle doit veiller et qu'elle se doit elle-même de respecter. En effet, la médiation sociale tend à une protection des personnes et de leurs droits. Toute personne présente sur le territoire français relève des lois françaises et des textes internationaux applicables en France.

- Le droit français en vigueur²

- ✓ Il protège l'intimité de la vie privée, interdit toute discrimination, met en place une action sociale ayant pour objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun, organise l'égal accès de tous dans les relations avec l'administration, protège l'égal accès au travail et assure le conseil et la défense des salariés.

- ✓ Il est recensé notamment dans les codes civil, pénal, administratif, de l'action sociale et des familles, du travail.

- Les grands textes fondamentaux

- ✓ La Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789.

- ✓ La Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies du 10 décembre 1948.

- ✓ La Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et

¹ Voir l'annexe I: «Textes juridiques de référence».

² Cette dimension est présente dans l'exemple «Médiation sociale, une approche globale», en annexe II.

des libertés fondamentales du 4 novembre 1950.

- ✓ La Charte sociale européenne du 18 octobre 1961.
- ✓ Le Pacte international relatif aux droits civils et politiques du 16 décembre 1966.
- ✓ La Convention internationale des droits de l'enfant du 20 novembre 1989.
- ✓ La Convention européenne sur l'exercice des droits de l'enfant du 28 septembre 1995.

2-3. Cadre et lieu d'exercice

La femme-relais médiatrice exerce son activité en majorité dans le cadre d'une association et parfois d'un service municipal. Elle est tenue de respecter les missions qui lui sont confiées par son association ou son service. Ce cadre assure la légitimité de son intervention, garantit son indépendance et fixe les limites de son action.

La structure employeur joue un rôle essentiel tant auprès des institutions qu'auprès de ses médiatrices salariées ou bénévoles.

Auprès des institutions, les structures employeurs se doivent :

- ✓ d'expliquer le rôle des femmes-relais médiatrices et les limites de leur intervention,
- ✓ de déterminer le cadre dans lequel peut s'inscrire la demande des institutions et de veiller à ce qu'elles respectent les limites et les possibilités d'intervention des femmes-relais médiatrices (ni pompiers, ni avocats, ni travailleurs sociaux...),
- ✓ de diffuser et d'expliquer les principes déontologiques; de veiller, le cas échéant, à leur inscription dans les conventions de partenariat,
- ✓ de développer une méthodologie de collaboration avec les partenaires.

Auprès des femmes-relais médiatrices, les structures employeurs se doivent :

- ✓ d'assurer un encadrement en élaborant des protocoles d'intervention, notamment en urgence, en leur apportant un soutien lorsqu'elles sont confrontées à des situations particulièrement difficiles,
- ✓ de leur permettre de s'informer et de se former pendant leur temps de travail; de mettre en place des séances d'analyse de pratique, de supervision...; de faciliter leur participation à des formations qualifiantes,
- ✓ de prendre en compte les besoins observés par les femmes-relais médiatrices et de contribuer à la réalisation d'actions adaptées.

2-4. Niveau d'autonomie et de responsabilité de la femme-relais médiatrice

D'une façon générale, dans les associations de femmes-relais médiatrices, les responsabilités sont réparties entre trois niveaux : le (la) président(e) de l'association, le (la) directeur (trice) et la femme-relais médiatrice. Dans certaines associations, un(e) coordinateur(trice) assure la responsabilité technique et d'organisation de l'équipe des femmes-relais médiatrices, en référence avec sa direction.

Le niveau d'autonomie de la femme-relais médiatrice varie selon les associations. Le plus souvent, la femme-relais médiatrice assure de façon autonome l'accueil des personnes et décide du type d'accompagnement qu'il convient de mettre en place. Cependant, en cas de situation délicate, complexe ou d'urgence, elle en fait part à son/sa responsable (coordinateur/trice ou directeur/trice de l'association³) ou à une femme-relais référente.

Dans certaines associations, des femmes-relais médiatrices se sont spécialisées pour répondre aux situations requérant une compétence spécifique ; par exemple, la médiation hospitalière, la régularisation des titres de séjour, les mariages forcés, la médiation scolaire...

La capacité d'autonomie de la femme-relais médiatrice dépend également de son ancienneté dans le métier. Ainsi, une femme-relais médiatrice expérimentée peut jouir d'une très grande autonomie et accéder à un niveau de responsabilité important.

Cependant, dans tous les cas, la femme-relais médiatrice fait régulièrement le point sur son action avec le/la responsable, de façon quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle selon les associations.

2-5. Travail d'équipe

Pour mener à bien tous les aspects de son action, la femme-relais médiatrice s'inscrit dans un travail d'équipe. L'équipe travaille selon deux modalités – réunions, supervision ou régulation – qui recouvrent elles-mêmes des fonctions différentes :

- *La supervision*, dont le rythme varie d'une association à l'autre (hebdomadaire à mensuelle), permet à la femme-relais médiatrice d'analyser ses pratiques et d'aborder ainsi les situations complexes ou délicates ou qui l'engagent au plan émotionnel.

³ L'exemple « Médiation culturelle dans une famille » aborde la consultation de la responsable par la femme-relais médiatrice (voir annexe II).

Selon les associations et le contexte de l'intervention, la supervision ou la régulation de l'équipe des femmes-relais médiatrices est menée par un intervenant extérieur (psychologue, ethnopsychiatre, psychosociologue, professionnel expérimenté...).

• *Les réunions d'équipe* sont hebdomadaires et remplissent tout ou partie des fonctions suivantes :

- ✓ partage d'informations sur le public, les institutions, la vie locale...
- ✓ rappel du cadre d'intervention des femmes-relais médiatrices,
- ✓ organisation et répartition des interventions de chacun,
- ✓ articulation des actions individuelles ou collectives avec des partenaires,
- ✓ décision sur les actions collectives à mettre en œuvre,
- ✓ mise en commun des situations rencontrées et des médiations réali-

sées par chacun, pour permettre éventuellement la continuité des suivis (utilisation de fiches de suivi ou cahier de bord...), cela dans les limites exigées par le respect de la confidentialité,

- ✓ échange sur des situations difficiles afin d'aider à la prise de décision.

La femme-relais médiatrice a aussi au quotidien la possibilité de solliciter sa responsable en cas de difficulté.

2-6. Conditions de travail

S'adaptant aux besoins des usagers, la femme-relais médiatrice est parfois amenée à travailler le samedi, le dimanche ou le soir pour répondre à des situations d'urgence ou dans le cadre des activités de l'association (réunions avec des partenaires, fête de quartier, manifestations locales...). Ces interventions se font dans le cadre légal du code du travail.

IV. Le métier de femme-relais médiatrice sociale et culturelle

1. QUI SONT LES FEMMES-RELAIS MÉDIATRICES SOCIALES ET CULTURELLES?

Au-delà de la diversité des profils et des parcours de ces professionnelles – qui demeurent à ce jour quasi exclusivement des femmes – se dégagent des caractéristiques communes et essentielles :

- ✓ *Immigrées ou d'origine étrangère, françaises* issues d'un mariage mixte ou vivant en couple mixte, ou ayant vécu et travaillé à l'étranger ; ces parcours personnels ou familiaux liés à la migration les ont conduites à la construction d'une identité culturellement métissée.
- ✓ *Interculturalité* reposant sur :
 - la connaissance d'univers culturels différents, ainsi que des adaptations et des compromis nécessaires,
 - la connaissance des limites au-delà desquelles les migrants et les professionnels ne peuvent aller au regard des changements qui se produisent dans les modèles culturels originaux.
- ✓ *Maîtrise du français* oral et écrit et d'une ou de plusieurs autres langues.
- ✓ *Engagement personnel* dans l'action auprès de toutes personnes, quelle que soit leur origine culturelle, issues des mêmes milieux populaires et des mêmes quartiers et dont elles partagent généralement le quotidien.
- ✓ *Motivation* pour intervenir sur des quartiers où l'ensemble des services

publics est insuffisamment représenté au regard des besoins de la population.

- ✓ *Volonté de se professionnaliser* et d'être reconnues comme des interlocutrices et partenaires compétentes par les pouvoirs publics.

2. LES DOMAINES D'ACTIVITÉ DES FEMMES-RELAIS MÉDIATRICES SOCIALES ET CULTURELLES

Le métier des femmes-relais médiatrices s'organise autour de quatre domaines d'activité :

- ✓ assurer une médiation sociale et culturelle,
- ✓ travailler en partenariat et en réseau,
- ✓ mener des actions collectives,
- ✓ s'informer et se former.

Selon un travail d'enquête mené en 2003 par Profession Banlieue auprès des associations de femmes-relais de la Seine-Saint-Denis, il apparaît que, quelles que soient l'histoire et les spécificités des associations de femmes-relais médiatrices, ces domaines occupent dans le temps de travail des proportions constantes, dessinant ainsi le profil du métier de femme-relais médiatrice.

2-1. Assurer une médiation sociale et culturelle

Ce domaine d'activité représente 75 % du travail des femmes-relais médiatrices.

Il comprend deux fonctions principales :

- ✓ accueillir la personne et assurer un premier traitement de la demande,

- ✓ accompagner et (r)établir la communication entre personne(s), groupe(s) ou structure(s).

2-1-1. Accueillir

la personne et assurer un premier traitement de la demande

Cette fonction recouvre les activités suivantes :

- ✓ assurer la permanence de l'accueil,
- ✓ poser le cadre et les limites de l'action des femmes-relais médiatrices,
- ✓ recevoir, écouter les personnes, établir une relation de confiance,
- ✓ informer, expliquer, donner des repères, orienter, mettre en relation,
- ✓ aider à préparer ou engager des démarches.

Cette fonction s'effectue lors de permanences ouvertes à tous ou de rendez-vous, soit au local de l'association, soit dans une institution¹. Elle représente la majeure partie du temps de travail des femmes-relais médiatrices, soit en moyenne 56 %, dont deux tiers à l'association et un tiers dans une institution. Pour les permanences en institution, cette proportion varie en fonction du nombre de conventions.

La femme-relais médiatrice prend le temps d'un accueil chaleureux, convivial, avec les civilités d'usage, respectueux des personnes et où cha-

cun peut le plus souvent, selon sa demande, choisir d'être reçu individuellement ou dans un espace ouvert. C'est ainsi que, dès l'accueil, elle met en œuvre ses missions liées à la prise en compte de la personne dans sa singularité et qu'elle instaure un dialogue avec et entre les habitants.

Par principe, les personnes sont reçues indifféremment par l'une ou l'autre des femmes-relais médiatrices présentes. Cependant, lorsque toute communication est rendue impossible du fait de la méconnaissance du français de la personne accueillie, celle-ci sera reçue par une femme-relais médiatrice pratiquant la même langue. De même, lorsque la situation requiert des éclairages culturels, l'intervention d'une femme-relais médiatrice du même pays ou de la même aire culturelle sera sollicitée.

2-1-2. Accompagner

et (r)établir la communication entre personne(s), groupe(s) ou structure(s)

La plupart du temps, les situations abordées au moment de l'accueil donnent lieu à un accompagnement.

¹ L'exemple « Médiation sociale, une approche globale » situé en annexe II se déroule dans le cadre d'une permanence dans une institution.

Celui-ci se caractérise par sa durée et peut aussi revêtir la forme particulière d'un accompagnement physique².

Cette médiation est exercée par la femme-relais médiatrice sociale et culturelle tant auprès des personnes ou des groupes qu'auprès des structures.

Elle consiste à :

- ✓ soutenir la personne tant moralement que dans ses démarches, favoriser son expression et maintenir une relation de confiance,
- ✓ prendre et maintenir des contacts avec les interlocuteurs des structures concernées,
- ✓ favoriser le dialogue et veiller au maintien de la communication, voire à la résolution de litiges ou de conflits de valeurs entre la personne ou le groupe et les structures concernées, en utilisant si nécessaire la langue maternelle de la personne,
- ✓ veiller à l'évolution de la situation et à sa résolution auprès de chacun des intéressés,
- ✓ évaluer ses interventions.

L'accompagnement physique se caractérise par une présence physique de la femme-relais médiatrice auprès de personnes non autonomes, soit lors de leurs différentes démarches ou rendez-vous, soit à leur domicile³.

Cet accompagnement est décidé soit à la demande de la personne soit sur proposition de la femme-relais médiatrice ou de celle d'un professionnel.

L'accompagnement physique représente en moyenne 20 %, soit un cinquième du temps de travail des femmes-relais médiatrices.

Il est à noter des pratiques variables d'une association à l'autre en matière d'accompagnement :

- ✓ Pour certaines associations, les visites à domicile ne répondent qu'à des exigences précises et exceptionnelles : personnes handicapées ou ne pouvant pas se déplacer, par exemple. Pour d'autres, les visites à domicile font partie de l'éventail des moyens d'intervention.
- ✓ Pour une autre association encore, la création d'une maison des services publics (MSP) à proximité du local de l'association a entraîné une baisse du nombre des accompagnements réalisés par les femmes-relais médiatrices au profit de temps d'accueil dans les institutions représentées à la MSP.

² Les caractéristiques de durée et d'accompagnement physique sont illustrées dans l'exemple « Médiation sociale, une approche globale », en annexe II.

³ L'exemple « Médiation culturelle dans une famille », situé en annexe II, présente une situation de médiation à domicile.

2-2. Travailler en partenariat et en réseau

Le travail en partenariat et en réseau constitue de 5 % à 20 % du temps de travail. Il varie selon les périodes de l'année, les projets menés et les dynamiques locales de partenariat ou de collaboration.

Le travail en partenariat formalisé⁴ comprend des temps de réunion et de participation à des actions menées en commun. Il est réalisé en grande partie par les responsables d'association et est souvent partagé par certains membres des équipes : des femmes-relais médiatrices se spécialisant par thématique (santé, droit, école...). Ces dernières sont amenées à être les interlocutrices privilégiées de tel ou tel partenaire.

Au-delà des partenariats formalisés, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle développe des liens avec un ensemble d'acteurs locaux. Ces liens s'inscrivent soit dans la constitution d'un partenariat, soit dans un travail plus informel de réseau, voire dans une articulation des interventions⁵.

C'est dans le cadre de l'accueil et de l'accompagnement que la femme-relais médiatrice établit et maintient des contacts réguliers avec des correspondants institutionnels. Elle constitue ainsi un réseau informel d'inter-

locuteurs lui permettant d'établir des relais pertinents et adaptés à chaque situation et parfois de développer une collaboration pour mener un travail en complémentarité.

Le réseau de la femme-relais médiatrice repose le plus souvent sur : les travailleurs sociaux, les services de la mairie et de la préfecture, ceux de la Sécurité sociale, de la Caisse d'allocations familiales, les services de santé (PMI, hôpitaux...), la police, les bailleurs, les écoles, l'EDF, les associations de défense des femmes⁶.

2-3. Mener des actions collectives

Ce domaine d'activité vise à amorcer et à renforcer le travail de médiation mené par la femme-relais médiatrice. Les actions collectives permettent de créer le contact avec les habitants du quartier, les associent à des actions locales et facilitent leur accès ultérieur aux institutions⁷.

⁴ Le partenariat formalisé est illustré dans l'exemple « Médiation sociale au sein d'un service public : l'exemple de La Poste », en annexe II.

⁵ Le travail en réseau et en partenariat est présent dans l'exemple « Médiation culturelle dans une situation de placement d'enfants », en annexe II.

⁶ Le réseau d'interlocuteurs institutionnels est illustré dans l'exemple « Médiation sociale, une approche globale », en annexe II.

⁷ Cette activité apparaît dans l'exemple « Médiation sociale, une approche globale », en annexe II.

Si les actions collectives sont portées dans leur globalité par les associations, la femme-relais médiatrice s'y investit à travers tout ou partie des activités suivantes :

- ✓ identifier les besoins et mobiliser le public visé,
- ✓ participer à la conception du projet et à son organisation,
- ✓ mobiliser le réseau et établir des partenariats,
- ✓ mener et animer l'action,
- ✓ évaluer l'action.

Les actions collectives peuvent consister à :

- ✓ organiser des réunions d'information collective ou de sensibilisation sur les droits, la santé, l'école...
- ✓ organiser des rencontres entre les usagers et les institutionnels,
- ✓ être à l'initiative de sorties culturelles, de fêtes diverses,
- ✓ susciter la participation des habitants à des manifestations organisées par ou avec des partenaires.

Par ailleurs, les associations de femmes-relais médiatrices mènent des actions diverses : cours d'alphabétisation, de couture, aide aux devoirs, activités qui requièrent des compétences autres que celles propres à la médiation sociale et culturelle⁸.

2-4. S'informer et se former

Suivant les associations, ce domaine d'activité occupe une demi-journée de travail par semaine. Les temps d'information et de formation nécessaires à l'action des femmes-relais médiatrices se répartissent de façon irrégulière sur l'année et représentent en moyenne 15 % de leur temps de travail.

Il s'agit de :

- ✓ se documenter, collecter et actualiser des informations,
- ✓ participer à des réunions d'information organisées par des partenaires,
- ✓ participer à des réunions d'équipe,
- ✓ participer à des séances d'analyse de pratiques, de supervision,
- ✓ suivre des formations sur leur temps de travail.

⁸ L'exemple « Médiation sociale, une approche globale », en annexe II, montre cette dimension du métier.

3. MODALITÉS SPÉCIFIQUES D'INTERVENTION

La femme-relais médiatrice se situe entre deux univers culturels et exerce un rôle spécifique d'intermédiaire, de passeur favorisant les transitions et les transformations tant auprès des migrants que des institutions.

Pour ce faire, la femme-relais médiatrice met en œuvre des modalités d'intervention spécifiques qui lui permettent d'aborder ce champ complexe de la médiation sociale et culturelle. Cette dernière permet un processus d'intégration qui à la fois amène les migrants à trouver une place dans la société, mais aussi conduit la société d'accueil à adapter certaines de ses procédures aux spécificités des migrants.

3-1. Vis-à-vis des migrants

3-1-1. Partager la langue

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle est plus et moins qu'une traductrice – interprète professionnelle : l'interprétariat s'inscrit pour elle dans le processus de médiation.

En effet, même si elle assure la fonction de traduction lorsque les personnes ne maîtrisent pas suffisamment la langue française, la femme-

relais médiatrice ne possède pas les compétences d'une traductrice-interprète professionnelle (à savoir maîtrise parfaite des deux langues employées, techniques d'interprétariat simultané, précision du vocabulaire, rapidité). Elle est amenée à procéder différemment d'une interprète professionnelle. La femme-relais médiatrice a besoin pour effectuer une médiation de connaître le contexte de la situation pour laquelle elle intervient. Ainsi, elle est tour à tour amenée à écouter, expliciter, demander des précisions, expliquer, synthétiser les propos tenus par les différents interlocuteurs.

De plus, allant au-delà des mots échangés, la femme-relais médiatrice sait trouver des aménagements, des positions intermédiaires afin de susciter des compromis.

3-1-2. Prendre en compte et/ou utiliser les codes de communication traditionnels

Dans ses échanges avec les personnes et les familles, la femme-relais médiatrice adopte si nécessaire les règles et codes de communication liés aux hiérarchies familiales, aux statuts, aux sexes et aux appartenances. Elle veille à ne jamais se comporter ou tenir des propos qui, en décalage avec les valeurs de(s) l'interlo-

cuteur(s), pourraient le(s) heurter ou lui (leur) faire perdre la face⁹.

Pour mieux se faire comprendre, elle s'appuie et illustre parfois ses propos de proverbes, citations et métaphores couramment utilisés dans le langage de son interlocuteur.

Ces différentes méthodes peuvent être interprétées par d'autres professionnels comme une trop grande familiarité, voire du repli communautaire; mais elles permettent à la femme-relais médiatrice d'établir des relations de confiance dans une juste et bonne proximité.

3-1-3. Faire comprendre
l'écart entre ici
et là-bas, s'appuyer
sur sa propre
expérience de vie

La femme-relais médiatrice aide les personnes à comprendre les écarts entre les valeurs traditionnelles et celles de la société française actuelle, entre là-bas et ici : elle nomme, explicite et illustre les différences.

Ainsi, au cours de son intervention auprès des personnes ou des familles, elle utilise parfois son expérience de vie, de migration et d'adaptation à la société française pour en tirer des exemples appropriés. Elle peut être amenée à se

citer en exemple afin de rassurer un interlocuteur sur ses propres difficultés liées à son acculturation ou à l'éducation de ses enfants, ou bien encore de favoriser des identifications positives.

3-1-4. Prendre en compte
une autre conception
de la famille¹⁰

Dans ses interventions, la femme-relais médiatrice s'appuie sur le fonctionnement de la famille dans les sociétés traditionnelles, notamment lors de conflits familiaux et intergénérationnels. Elle peut éventuellement faire appel, dans sa médiation, à une personne de la famille, de l'entourage ou de la communauté, se référant alors à des modèles traditionnels de médiation¹¹.

Elle prend en compte la famille élargie et sait que l'équilibre de celle-ci repose sur l'interdépendance de chacun de ses membres.

⁹ Le respect des hiérarchies familiales et des codes de communication est illustré dans l'exemple « Médiation culturelle dans une famille », en annexe II.

¹⁰ Les exemples « Médiation culturelle dans une famille » et « Médiation culturelle dans une situation de placement d'enfants », en annexe II, présentent la prise en compte d'une autre conception de la famille.

¹¹ Ce type de médiation est illustré dans l'exemple « Médiation culturelle dans une famille », en annexe II.

La femme-relais médiatrice connaît les limites au-delà desquelles elle ne peut aller si elle veut préserver à la fois les aspirations des individus au changement et la cohésion de la famille.

3-1-5. Réaliser
une approche globale
des situations
et des personnes

Afin de permettre une meilleure reconnaissance de la personne et de ses droits et de l'amener à plus d'autonomie, l'intervention de la femme-relais médiatrice ne se limite pas à la résolution d'un premier problème exposé par la personne ou la famille.

Une analyse et une prise en compte globale de la situation permet à la femme-relais médiatrice de guider l'ensemble de ses interventions et de les articuler, si nécessaire, avec celles d'autres professionnels¹².

3-1-6. Travailler dans la durée

L'action de la femme-relais médiatrice s'inscrit dans la durée. En effet, la médiation requiert du temps pour que la communication s'instaure, que les points de vue se rapprochent. Ainsi la femme-relais médiatrice prend le temps de l'écoute, temps né-

cessaire à l'instauration d'une relation de confiance. De plus, comme elle procède à une approche globale des difficultés des personnes et de leur famille, elle prend le temps qu'il faut pour que se règlent les problèmes¹³.

3-2. Vis-à-vis des institutions

3-2-1. Apporter
des connaissances
aux professionnels

La femme-relais médiatrice connaît les modèles de référence, les codes et les valeurs culturels des personnes et des familles accompagnées. Ainsi, elle est en mesure de comprendre et de rendre lisibles aux interlocuteurs institutionnels les situations dans leur dimension culturelle¹⁴. Elle peut les assurer si nécessaire de la réalité des propos et de la situation des personnes.

¹² L'approche globale est présentée dans l'exemple «Médiation sociale, une approche globale», en annexe II.

¹³ La médiation inscrite dans le temps est illustrée dans les exemples «Médiation sociale, une approche globale» et «Médiation culturelle dans une famille», en annexe II.

¹⁴ Cet aspect est présent en annexe II dans l'exemple «Médiation culturelle dans une situation de placement d'enfants».

3-2-2. Prendre en compte
les contraintes
des professionnels
et leur culture
professionnelle

La femme-relais médiatrice développe une connaissance des vocabulaires, des fonctionnements, des cadres de référence et des valeurs des institutions et des professionnels qui y travaillent. Cela lui permet d'adapter son accompagnement, sa médiation, aux différents acteurs institutionnels. Ainsi, elle connaît et fait connaître aux personnes les limites au-delà desquelles le professionnel ne peut aller, ce qui peut contribuer à conforter les missions, rôles et place des professionnels.

Cette approche spécifique des femmes-relais médiatrices contribue à rapprocher les points de vue dans le respect mutuel et favorise une perception nouvelle des situations et des problèmes par les professionnels¹⁵.

3-2-3. Intervenir
dans différents champs
professionnels

La médiation sociale et culturelle, par son approche généraliste, amène la femme-relais médiatrice à pouvoir intervenir dans des champs aussi divers que la santé, l'éducation, l'action sociale...

De plus, certaines femmes-relais médiatrices qui développent des connaissances dans un domaine plus spécialisé sont reconnues par les institutions et leurs pairs dans ce domaine.

3-2-4. Développer
des coopérations
propices à la médiation
sociale et culturelle

La recherche et la constitution de coopérations et de partenariats avec les acteurs institutionnels sont indissociables du travail de la femme-relais médiatrice.

Pour accomplir son travail de médiation, la femme-relais médiatrice est amenée à articuler ses interventions avec celles d'autres professionnels, notamment les travailleurs sociaux. Cette articulation nécessite, en vue d'une réelle complémentarité, une définition réciproque des objets et modalités de son action, chacun posant ainsi ses spécificités et ses limites.

Ces coopérations et partenariats peuvent favoriser l'émergence de rapports nouveaux entre les personnes et les institutions, et modifier les représentations de part et d'autre.

¹⁵ Rapprocher les points de vue et favoriser une perception nouvelle est illustré dans l'exemple « Médiation culturelle dans une situation de placement d'enfants », en annexe II.

Annexes

TEXTES JURIDIQUES DE RÉFÉRENCE

A. LE DROIT FRANÇAIS

Le droit français est recensé dans différents codes.

1. Le code civil régit notamment les relations entre les personnes

Il protège la vie privée, en particulier dans son article 9 : « Chacun a droit au respect de sa vie privée. »

Il peut s'agir par exemple pour la femme-relais médiatrice de faire respecter la discrétion d'un entretien aux guichets des services publics.

2. Le code pénal définit les infractions et leur attribue des sanctions

Il qualifie dans son article 225-1 de « discrimination, toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison de leur origine [...] de leur apparence physique [...] de leur appartenance [...] vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée » et fixe les peines relatives à cette infraction dans son article 225-2.

Il peut s'agir par exemple pour la femme-relais médiatrice de faire prendre en considération l'importance d'une fête non chômée en France.

Concernant le secret professionnel, il stipule :

- ✓ dans son article 226-13 : « La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende » ;
- ✓ et dans son article 226-14 : « L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :
1) À celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives, de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes sexuelles dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique. »
2) [...].

3. Le code de l'action sociale et des familles

Il stipule dans son article L.116-2: «L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.»

Il peut s'agir par exemple pour la femme-relais médiatrice de traduire les exigences d'une administration pour la constitution d'un dossier.

4. Le code du travail rassemble les règles applicables aux relations entre employeurs privés et salariés

Dans son livre III, il organise l'accès à l'emploi des étrangers et régit la lutte contre les discriminations, notamment dans son article L.122-45 alinéa 1 : «Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement ou de l'accès à un stage ou à une période de formation en entreprise, aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat en raison de son origine, de son sexe, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son âge, de sa situation de famille, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales ou mutualistes, de ses convictions religieuses, de son apparence physique, de son patronyme ou, sauf inaptitude constatée par le médecin du travail dans le cadre du titre IV du livre II du présent code, en raison de son état de santé ou de son handicap.»

Il peut s'agir par exemple pour la femme-relais médiatrice d'expliquer cette règle aux personnes qu'elle accompagne.

5. Le code administratif rassemble les règles organisant les rapports des citoyens avec l'administration

Dans la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, l'article 2, alinéa 2 stipule: «Les autorités administratives sont tenues d'organiser un accès simple aux règles de droit qu'elles édictent.»

B. LES GRANDS TEXTES FONDAMENTAUX

En voici quelques extraits.

1. La Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789

Article 1 : « Les hommes naissent et demeurent libres et égaux en droits. » Ce principe d'égalité est réaffirmé dans le préambule de la Constitution de 1946 (article 2), auquel se réfère notre Constitution de 1958 qui stipule dans son article 1 que la France est une République « démocratique et sociale ». Il est repris par la Déclaration universelle des droits de l'homme du 10 décembre 1948 (article 2).

2. La Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales du 4 novembre 1950

Articles : 8, alinéa 1 : « Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance » ; 9, alinéa 1 : « Toute personne a droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion » ; 10, alinéa 1 : « Toute personne a droit à la liberté d'expression. »

3. La Charte sociale européenne du 18 octobre 1961

Article 19, « Droit des travailleurs migrants et de leur famille à la protection et à l'assistance » :

« En vue d'assurer l'exercice effectif du droit des travailleurs migrants et de leurs familles à la protection et à l'assistance sur le territoire de toute autre Partie, les Parties s'engagent [...] à garantir à ces travailleurs se trouvant légalement sur leur territoire [...] un traitement non moins favorable qu'à leurs nationaux [...] »

4. Le Pacte international relatif aux droits civils et politiques du 16 décembre 1966

Article 2, alinéa 1 : « Les États parties au présent Pacte s'engagent à respecter et à garantir à tous les individus se trouvant sur leur territoire et relevant de leur compétence les droits reconnus dans le présent Pacte, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation. »

5. La Convention internationale des droits de l'enfant du 20 novembre 1989

Article 3, alinéa 2: «Les États parties s'engagent à assurer à l'enfant la protection et les soins nécessaires à son bien-être [...].»

6. La Convention européenne sur l'exercice des droits de l'enfant du 28 septembre 1995

Article 1, alinéa 2: «L'objet de la présente Convention vise à promouvoir, dans l'intérêt supérieur des enfants, leurs droits, à leur accorder des droits procéduraux et à en faciliter l'exercice en veillant à ce qu'ils puissent, eux-mêmes, ou par l'intermédiaire d'autres personnes ou organes, être informés et autorisés à participer aux procédures les intéressant devant une autorité judiciaire.»

TÉMOIGNAGES DE FEMMES-RELAIS MÉDIATRICES SOCIALES ET CULTURELLES

MÉDIATION SOCIALE, UNE APPROCHE GLOBALE

En tant que femme-relais médiatrice, j'ai été amenée à aider une mère de famille à résoudre ses difficultés d'ordre social et familial.

M^{me} Z est mère de trois enfants, l'un de onze ans est diabétique, l'autre a six ans et le dernier trois ans. M^{me} Z est femme au foyer et n'a jamais travaillé. Elle a été abandonnée par son mari, celui-ci s'étant toujours chargé seul des démarches nécessaires à la famille et du suivi du budget familial. Au moment de son départ, il lui a laissé six mois de loyers impayés et le propriétaire menace de mettre toute la famille à la rue.

Une voisine a alerté l'association des femmes-relais sur la situation de M^{me} Z : déprimée, elle n'arrive pas à faire face aux problèmes qu'elle rencontre. Je me suis donc rendue à son domicile, car M^{me} Z n'avait plus de téléphone.

Au début, M^{me} Z ne voulait pas me parler de ses problèmes. Je lui ai expliqué le rôle des femmes-relais médiatrices et le soutien que je pouvais lui apporter. Venue pour l'aider à résoudre ses difficultés, je l'ai assurée de ma discrétion. Ce qu'elle allait me dire resterait entre nous.

Nous parlions en français car je suis ivoirienne et M^{me} Z est turque.

Concernant le problème des loyers, M^{me} Z et moi avons contacté le propriétaire. Nous l'avons rencontré, et nous lui avons décrit la situation de M^{me} Z en l'assurant que le nécessaire serait fait pour payer les retards de loyer. Mon explication l'a sensibilisé et il a accepté de patienter quelque temps. Parallèlement, j'ai accompagné M^{me} Z chez l'assistante sociale de secteur. Après analyse de sa situation, l'assistante sociale a ouvert un dossier FSL (Fonds de solidarité pour le logement) pour la prise en charge de la dette de loyer et nous a conseillé de retirer un dossier à la Caisse d'allocations familiales (CAF).

Nous sommes allées à la CAF pour récupérer un dossier afin de déclarer le changement de situation de M^{me} Z. On a rempli ensemble le dossier, j'ai fait la

photocopie de tous les documents demandés. Après étude de son dossier, la CAF a attribué à M^{me} Z l'allocation personnalisée au logement ainsi que l'allocation de parent isolé. Le loyer en retard a été pris en charge par le FSL.

Quelque temps après, M^{me} Z est revenue me voir car l'état de santé de son fils diabétique s'était aggravé. L'enfant a été hospitalisé à l'hôpital Robert-Debré, à Paris. J'ai accompagné M^{me} Z à plusieurs reprises à l'hôpital pour voir son fils, lui faire de la lecture. Parallèlement, M^{me} Z a trouvé des heures de ménage, mais elle ne savait pas comment s'organiser pour concilier son nouvel emploi avec ses contraintes familiales. Qui allait emmener ses jeunes enfants à l'école? Je l'ai orientée vers les assistantes sociales qui lui ont trouvé une personne pour accompagner ses enfants de six et trois ans à l'école. Ainsi, M^{me} Z a pu se rendre à son travail le matin avant d'aller voir son fils de onze ans à l'hôpital.

Comme notre association organise des sorties culturelles à Paris les mercredis, j'ai invité M^{me} Z à se joindre au groupe afin de rompre son isolement, car elle était très déprimée, se sentant seule et abandonnée.

Enfin, pour que les enfants de M^{me} Z puissent fréquenter le centre de loisirs du mercredi, je suis aussi intervenue auprès de l'assistante sociale pour qu'ils bénéficient de tarifs réduits.

Aujourd'hui, le fils de M^{me} Z va beaucoup mieux, il est sorti de l'hôpital. M^{me} Z a maintenant le temps de suivre l'après-midi les cours d'alphabétisation qui sont donnés à l'association, avant d'aller chercher ses enfants à l'école.

MOTS CLÉS:

Médiation sociale – cf. chapitre I

Égalité entre les parties – cf. chapitre II 1-2

Accompagnement dans la durée – cf. chapitre IV 3-1-6

Accompagnement physique – cf. chapitre IV 2-1-2

Travailler en collaboration – cf. chapitre IV 2-2

Mener des actions collectives – cf. chapitre IV 2-3

Approche globale – cf. chapitre IV 3-1-5

Discrétion et confidentialité – cf. chapitre II 1-3

MÉDIATION SOCIALE AU SEIN D'UN SERVICE PUBLIC : L'EXEMPLE DE LA POSTE

De nationalité sénégalaise, je suis femme-relais médiatrice au sein d'une association de médiatrices sociales et culturelles.

Dans le cadre d'une convention passée entre notre association, la Direction départementale de la Seine-Saint-Denis de La Poste et la Préfecture au titre de la politique de la ville, je tiens une permanence de deux demi-journées par semaine dans un bureau de poste. Mon rôle est de faciliter la communication entre La Poste et ses usagers : aider ces derniers à remplir les bordereaux, leur faire connaître le fonctionnement de La Poste et les différents services proposés, désengorger les files d'attente en orientant les usagers vers les automates.

Un jour, un homme d'une cinquantaine d'années d'origine maghrébine se présente au bureau de poste pour envoyer un mandat cash ; je lui remets le bordereau en lui demandant de passer au guichet après m'être assurée qu'il n'a pas besoin de mes services pour remplir l'imprimé.

Une dizaine de minutes après, je suis interpellée par les insultes qu'échangent cet homme et l'agent de la poste. Le conflit porte sur le fait que l'utilisateur souhaite ajouter un renseignement (numéro de sécurité sociale) sur le bordereau d'envoi qui ne comporte pas de rubrique à cet effet.

Je suis intervenue afin d'écouter, de comprendre et de proposer mon aide en tentant de calmer la situation. Je demande d'abord à l'agent ce qui s'est passé : elle me dit que ce monsieur est incapable de remplir un bordereau ; et le monsieur, que madame ne sait pas écouter.

Le bureau de poste était très fréquenté ce jour-là et la guichetière très occupée.

Mon objectif étant d'essayer de comprendre les raisons de cette tension, j'ai proposé au monsieur de me suivre dans un bureau, il a accepté. Là, il m'explique que l'envoi est destiné à sa mutuelle et qu'il est impératif d'y noter le numéro de sécurité sociale. Dans la discussion, il m'apprend que sa femme est hospitalisée et souffre d'un cancer, il se retrouve seul et avoue que, ces derniers temps, il perd souvent patience.

La guichetière ne pouvant pas se déplacer, il m'a semblé important de faire appel au directeur de la poste, qui nous a rejoints. Je l'ai brièvement mis au courant de la situation et laissé au monsieur le soin de s'exprimer. Le directeur a été très attentif, ensemble nous avons rempli un autre bordereau en essayant de trouver une place pour inscrire toutes les informations nécessaires pour que le courrier parvienne à la mutuelle sans erreur. Le directeur s'est excusé auprès du mon-

sieur, en lui assurant qu'il aurait un entretien avec ses agents pour éviter à l'avenir ce genre d'incident.

Après cet entretien, le monsieur paraissait satisfait, il a pu parler et s'est senti surtout écouté et compris.

En tant que médiatrice, ma mission est, entre autres, d'apaiser les tensions et d'attirer l'attention du directeur sur les plaintes des usagers. Le bureau de poste est très fréquenté par une majorité de personnes qui maîtrisent mal la langue française. Le délai d'attente y est très long. Je constate que c'est le manque de compréhension et de patience qui est souvent à l'origine des incidents.

MOTS CLÉS:

Médiation sociale – cf. chapitre I

Absence de pouvoir institutionnel – cf. chapitre II 1-5

Inégalité entre interlocuteurs – cf. chapitre II 1-2

Position de tiers – cf. chapitre II 2-1

Partenariat formalisé – cf. chapitre IV 2-2

Permanence dans une institution – cf. chapitre IV 2-1-1

MÉDIATION CULTURELLE DANS UNE SITUATION DE PLACEMENT D'ENFANTS

Femme-relais médiatrice de nationalité malienne, je connais bien les familles maliennes de ma commune, et j'ai été amenée à intervenir pour la situation décrite ci-dessous.

Il s'agit d'une famille polygame de six enfants, tous scolarisés. La première épouse est enceinte, elle rencontre des problèmes de santé et doit être hospitalisée, alors que la deuxième épouse, dont le père est décédé au Mali, est partie avec son mari au Mali.

Avant son hospitalisation, la première épouse, restée seule, avait organisé avec des femmes de sa communauté la prise en charge des six enfants en son absence.

La première journée, l'accompagnement à l'école, le repas du midi, l'accueil le soir et le repas devaient être assurés par des femmes de la communauté, le temps qu'une personne de la famille arrive au domicile pour prendre le relais.

Cependant, une voisine, en accompagnant l'un des enfants à l'école, a prévenu l'institutrice de l'hospitalisation de la mère et du départ au Mali du père et de la deuxième épouse. L'institutrice a alors contacté l'assistante sociale de l'hôpital où la mère était hospitalisée qui a elle-même appelé l'assistante sociale du secteur. Toutes les deux ont trouvé une famille d'accueil pour les six enfants qui devaient y être placés le jour même sans que la mère en soit avertie.

Les assistantes sociales ont également informé la directrice de la Protection maternelle infantile (PMI) où sont suivis les enfants.

Cette dernière, travaillant régulièrement avec l'association des femmes-relais médiatrices, nous a contactés pour savoir si nous connaissions la famille et si quelque chose avait été mis en place pour les enfants.

Je me suis rendue dans l'immeuble où habite cette famille où j'ai pu constater que toutes les voisines étaient au courant de la situation et que la prise en charge des enfants avait été organisée : accueil, repas, retour après la classe, dans l'attente de l'arrivée prévue le soir même d'une personne de la famille.

Ainsi, j'ai averti la directrice de la PMI du dispositif mis en place par les femmes de la communauté et demandé l'arrêt de la procédure de placement qui risquait de conduire la mère à interrompre son hospitalisation lorsqu'elle apprendrait le placement de ses enfants. La demande de placement a été ainsi annulée.

MOTS CLÉS:

Médiation sociale – cf. chapitre I

Rôle de passerelle – cf. chapitre II 2-3

Absence de pouvoir institutionnel – cf. chapitre II 1-5

Travail en réseau et en partenariat – cf. chapitre IV 2-2

Autre conception de la famille – cf. chapitre IV 3-1-4

Apport de connaissances aux professionnels – cf. chapitre IV 3-2-1

Favoriser une perception nouvelle des situations – cf. chapitre IV 3-2-2

MÉDIATION CULTURELLE DANS UNE FAMILLE

Dans le cadre de mon activité comme médiatrice dans une commune de la banlieue parisienne, je reçois une jeune fille d'origine ivoirienne pour une médiation avec ses parents. Elle me connaît, puisque j'ai déjà accompagné sa mère dans ses recherches de logement et pour des problèmes familiaux.

Les parents de la jeune fille refusent de lui donner leur bénédiction afin qu'elle se marie avec son copain d'origine antillaise. Il s'agit donc d'un conflit de valeurs entre la fille et ses parents.

Les parents, musulmans très pratiquants, s'opposent à cette union parce que le jeune homme n'est ni ivoirien, ni musulman. Ce mariage porterait fortement atteinte à leur identité culturelle.

Je rencontre la jeune fille à sa demande à la maison de quartier plutôt qu'au local de l'association situé au même endroit, dans un souci de discrétion.

Ma première démarche a été d'écouter la jeune fille. Âgée de 27 ans, elle est l'aînée d'une fratrie composée de trois garçons et de deux filles. Pour ses parents, elle doit respecter leurs décisions et donner l'exemple à la fratrie. La décision finale du mariage ne doit revenir qu'au père. En l'écoutant, je remarque le manque de dialogue entre les membres de la famille et la jeune fille, chacun se donnant raison.

J'ai discuté de ce sujet à trois reprises avec elle. Voilà plus de quatre mois qu'elle tente de convaincre ses parents de son choix, mais en vain. À chaque fois qu'elle aborde la question, son père reste totalement fermé et pendant des jours ils ne se parlent plus.

J'essaie d'entrer en contact avec cette famille, doucement, malgré les difficultés d'instaurer un dialogue. Je comprends qu'il est impossible pour le moment de parler au père, alors je tente de rencontrer dans un premier temps la mère et la fille à leur domicile, car il est d'usage que les problèmes familiaux se traitent à la maison. Nous parlons français, car je ne connais pas leur langue.

Mon objectif est d'essayer d'instaurer le dialogue. La mère accepte d'écouter sa fille par mon intermédiaire; j'ai donc essayé de faire en sorte qu'elles s'écoutent l'une l'autre sans se heurter afin qu'elles puissent trouver un compromis. La mère paraît sensible aux arguments de sa fille, elle semble la comprendre. L'identité du jeune homme, le fait qu'il ne soit pas musulman ne sont pas trop graves pour elle. C'est le côté humain le plus important: qu'il soit respectueux, ouvert aux valeurs culturelles et religieuses de sa fille.

Nous avons également discuté de leurs relations au quotidien dans la famille. J'ai suggéré à la mère de favoriser le dialogue afin d'éviter des conflits douloureux pour tous. La mère a compris l'importance d'engager des démarches auprès du père.

Malgré mes appréhensions, le père a accepté de me rencontrer, il m'a bien reçue du fait de la bonne réputation des femmes-relais médiatrices dans le quartier. Il sait aussi que sa femme m'a déjà sollicitée comme médiatrice et il me connaît par ailleurs en tant que voisine. Nous avons abordé le problème du mariage, mais il m'a fait comprendre poliment que sa décision était irrévocable, qu'il était incapable de concevoir que sa fille s'unisse avec un non musulman et qu'il ne souhaitait absolument pas rencontrer ce garçon. Après cet entretien, la mère et sa fille étaient très affectées.

Il me fallait un peu de temps pour réfléchir. Avec l'aide de ma responsable, j'ai compris que, du fait de ma position, de mon âge, de la nature du conflit, qui concernait des générations différentes, j'avais atteint les limites de mon intervention directe. Je devais trouver une autre stratégie afin de rassurer ce père pour qu'il dialogue avec sa fille. J'ai pensé au modèle traditionnel de médiation au sein des familles où une personne plus âgée, influente au sein de la communauté, est souvent un bon interlocuteur.

J'en ai parlé avec la mère et la fille. Elles ont décidé de faire appel à un ami de la famille qui a vécu une situation similaire avec sa fille aînée, qui fréquente la mosquée et qui, comme le père, a effectué le pèlerinage à La Mecque.

Je n'ai pas assisté à l'intervention de cet homme, mais j'ai appris par la jeune femme et sa maman que le père s'est finalement montré assez compréhensif. Dans un premier temps, il n'a pas totalement donné sa bénédiction pour le mariage, mais il a accepté que le jeune homme fréquente la famille.

Depuis, la situation a beaucoup évolué : le papa a fait beaucoup d'efforts, le mariage a été célébré et aujourd'hui la jeune femme vit à Bruxelles avec son mari.

MOTS CLÉS :

Processus d'acculturation – cf. chapitre I

Impartialité – cf. chapitre II 2-2

Autre conception de la famille – cf. chapitre IV 3-1-4

Rôle de passerelle – cf. chapitre II 2-3

Conflit de valeurs – cf. chapitre I

Autonomie et responsabilité – cf. chapitre III 2-4

Respect des hiérarchies familiales et des codes – cf. chapitre IV 3-1-2

Médiation au domicile – cf. chapitre IV 2-1-2

Deux éclairages fondateurs

La médiation interculturelle, de quoi parle-t-on ?

Margalit Cohen-Émerique, *docteur en psychologie, expert en relations et communications interculturelles*

Le texte présenté ici est extrait d'un article de Margalit Cohen-Émerique publié dans l'ouvrage Corpi individuali et Contesti interculturali¹ : « La médiation interculturelle, les médiateurs et leur formation ». Pour faciliter la lecture dans un contexte différent, les intertitres ont parfois été revus par Profession Banlieue; les textes entre crochets sont des ajouts de la rédaction.

MÉDIATION INSTITUTIONNALISÉE ET MÉDIATION PROPREMENT DITE

[Deux ouvrages de Jean-François Six (Six, 1999 et 2001²) travaillent les définitions mêmes des médiations et permettent d'établir des différenciations selon le contexte.]

- [La première médiation, médiation institutionnalisée], que Six nomme « médiation-maison », vient toujours du pouvoir au sens de l'institution

quelle qu'elle soit : mairie, conseil régional, juge qui la sollicite et la dirige ; elle fonctionne à l'ombre du pouvoir. Elle a, sous un gant de velours, une poigne ferme qui peut agir. Aussi, de par le pouvoir qui lui est sous-jacent, elle s'apparente plus à un arbitrage qu'à une véritable médiation. D'ailleurs, beaucoup de personnes qui demandent une médiation vont vers des

¹ Turin (Italie), L'Harmattan Italia, 2003.

² On trouvera la bibliographie de Margalit Cohen-Émerique intégrée à la bibliographie générale, page 81.

juges ou des arbitres; beaucoup de médiations, sociale, juridique, familiale, entrent dans cette catégorie.

- [La seconde médiation, médiation proprement dite], que Six nomme « médiation-jardin », ou « véritable médiation », vient d'en bas et reste en bas, « en ce sens qu'aucun pouvoir ne la suscite ou ne la protège. Elle est non-pouvoir. Sa caractéristique primordiale est sa capacité de recréer des liens; c'est sa finalité même, et, si elle s'applique à un conflit, ce n'est pas pour le faire disparaître par enchantement, mais pour pousser ceux qui sont en opposition à le dépasser en créant de nouvelles relations: c'est là une difficulté extrême » (Six, 1999, p. 14³).

On peut dire que la médiation culturelle entre dans la seconde catégorie, car elle tente de recréer des liens, de trouver des passerelles autour de difficultés de communication ou de conflits. Elle sert de trait d'union entre la société et les populations, conduit à une réconciliation mais n'a aucun pouvoir de décision.

Sur le terrain, cette différenciation pose la question: les médiateurs doivent-ils travailler pour une institution ou doivent-ils être autonomes? La meilleure réponse est l'indépendance des médiateurs; mais dans la réalité, les choses sont plus complexes,

comme le montrent les travaux de Fayman (2000) ainsi que nos observations. En effet, les associations de médiateurs municipalisées se plaignent de n'être sollicitées que dans l'urgence par les services des mairies alors qu'il pourrait y avoir des échanges d'informations et des réflexions communes; et lorsque les médiateurs s'organisent en associations indépendantes apparaissent les problèmes de subventions qui réduisent leur liberté. De plus, les associations se plaignent de n'être pas reconues par les institutions, qui ne leur font que peu de demandes ou ne fonctionnent qu'en urgence.

³ Selon Jean-François Six, le médiateur travaille en amont de la réconciliation, dans la recherche de vérité et de justice qui sont les fondements de la réconciliation. « Son but n'est pas la solution [...] : la médiation ne vit pas sous la loi de l'offre et de la demande, mais dans l'ordre de la relation et du partage » (Six, 2001, p. 13).

MÉDIATION NATURELLE ET MÉDIATION PROPREMENT DITE, OU FORMELLE

La première, la médiation naturelle, consiste à mettre en relation, à informer, à faciliter et à rendre plus accessible aux migrants l'accès aux droits et aux services. Tous les professionnels du champ social, éducatif et médico-social, font de la médiation naturelle en informant les usagers de leurs droits, en facilitant l'accès aux services, en accompagnant et en mobilisant les individus et les ressources. En tant que citoyen, nous faisons tous de la médiation naturelle.

La seconde, la médiation formelle, ou proprement dite, répond à des définitions bien précises développées ci-dessous. La tendance serait de considérer uniquement ce second type comme une véritable médiation. Toutefois de nombreuses études réalisées ces dernières années en France (Bertaux *et al.*, 1996; Delcroix, 1996; Évaluation femmes-relais, 1999; Timera, 1999) montrent que beaucoup de médiations sur le terrain sont de l'ordre de la médiation naturelle. Aussi doit-on les inclure dans la médiation proprement dite, même si elles ne correspondent pas aux sens véritables donnés à la médiation. Quels sont donc ces sens?

DÉFINITIONS

Trois sens sont donnés au terme médiation dans le dictionnaire *Le Petit Robert*; à chacun d'eux correspond un type de médiation repéré dans les pratiques sociales ou une étape d'un processus.

- Le premier sens de médiation est le suivant: «Entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des personnes, des parties.» Ce sens renvoie à une situation où un conflit, une opposition, un antagonisme rendent nécessaire l'intervention d'un tiers. La négociation a ce même sens, mais sans l'intervention d'un tiers. Sur le terrain, c'est une médiation qui intervient dans la résolution des conflits de valeurs, qu'ils se situent entre la société d'accueil et les migrants ou au sein des familles traversées par les processus d'acculturation ou enclavées dans de grandes difficultés d'adaptation.

- Une autre définition assimile la médiation à l'intervention d'intermédiaires dans des situations où il ne s'agit pas de conflit mais plutôt d'impossibilité à communiquer: là encore, c'est une tierce personne qui rétablit la relation. Sur le terrain, cette médiation consiste à faciliter la communication et la compréhension entre les personnes ou les groupes de cultures différentes, et en particulier

à régler les malentendus entre les acteurs sociaux et les migrants qui peuvent évoluer vers des tensions et des actes inadéquats. Cette médiation est très importante quand il s'agit de l'accueil des migrants et de leur intégration.

- Enfin, en philosophie, toujours selon *Le Petit Robert*, la médiation est le processus créateur par lequel on passe d'un terme initial à un terme final. Cette définition implique l'idée d'une transformation, donc d'un processus dynamique actif, voire créateur, à rapprocher du sens de « médiateur chimique » (substance libérée par des fibres nerveuses et produisant un effet sur les cellules voisines). Sur le terrain, cette médiation consiste en un processus de transformation de normes, de création de nouvelles approches, de développement d'initiatives créatrices fondées sur de nouvelles relations entre les parties en présence.

Nous évoquerons ici des initiatives intéressantes qui commencent à se développer en France et que l'on qualifie de médiation sociale et culturelle. Elles consistent en des actions collectives dans des quartiers fragilisés pour faciliter les échanges autour de sujets préoccupant les habitants et nécessitant une prévention au premier degré, comme l'éducation de l'enfant, l'école et ses

exigences, la maltraitance, le mariage forcé.

Passons plus en détail ces trois types de médiation culturelle; nous commencerons par la médiation facilitatrice de la communication, car elle est la plus importante sur le terrain.

LA MÉDIATION FACILITATRICE DE LA COMMUNICATION

Lorsque le migrant ne connaît pas la langue du pays d'accueil, la fonction de traduction du médiateur culturel est souvent invoquée comme la plus importante. Les recherches mettent en évidence que les partenaires institutionnels ont tendance à les cantonner dans ce rôle d'interprètes; parfois, ce sont les médiateurs eux-mêmes qui se définissent uniquement par cette fonction. Or le médiateur est plus qu'un traducteur et, comme le dit Fayman (2000), « lorsqu'on le limite à cette fonction ou s'il s'y réduit lui-même, c'est sans doute le signe d'une maturité moindre dans sa conception » (p. 9).

En effet – sans enlever au traducteur l'importance de son rôle, car il ne se limite pas à passer des messages, il éclaire sur les codes et valeurs qui les sous-tendent et le fait en donnant le sens caché des choses –, le médiateur,

en plus des dimensions de sens qu'il ajoute à la communication⁴, crée des liens, des espaces de transition, pose des passerelles et rapproche les points de vue entre les acteurs sociaux et les migrants, évitant ainsi une évolution vers des incompréhensions et des actions inadéquates. Cette médiation se subdivise en deux sous-types : la médiation relais, qui est une médiation spontanée ou naturelle, et la médiation formelle, proprement dite – telles qu'elles ont été définies plus haut.

En assurant le relais entre différents services et les migrants, la médiation-relais facilite l'accessibilité à différents services (notion notamment d'accès aux droits pour les populations étrangères, dont on connaît toutes les difficultés tant de langue que de repérages dans les dédales administratifs de nos sociétés modernes). Elle facilite la compréhension des acteurs sociaux qui ont du mal à décoder les demandes et les besoins de ces populations.

C'est la « fonction relais » de Delcroix (1996), qui est définie comme « instrumentale », c'est-à-dire comme *moyen*, pour les professionnels ou pour les migrants. Elle consiste à informer, traduire, accompagner, orienter. Mais elle ne modifie en rien les attitudes des professionnels et ne conduit pas à des transformations des pratiques.

La médiation formelle, proprement dite, sert à dissiper les malentendus, et les ressentiments, liés à deux types de cause (Cohen-Émerique 1999 et 2000).

- La première cause est la méconnaissance des codes et valeurs culturels respectifs, source de mésinterprétations et d'incompréhensions et, de là, d'actions inefficaces chez les agents de l'intégration. Dans ces cas, la fonction du médiateur est de donner sens aux valeurs et aux comportements de l'autre différent, sens qui dissipera les malentendus dans l'interaction et les représentations négatives des agents, institutionnels, concernant le migrant. Aussi le médiateur est-il facilitateur, non seulement de la communication mais aussi du respect mutuel des deux côtés.

En voici trois exemples.

Dans le domaine de la santé : une psychiatre suédoise qui exerçait en Mauritanie dans le cadre d'une action humanitaire diagnostiquait un « délire hypochondriaque » chez une femme venue consulter pour des angoisses qu'elle exprimait dans un langage imagé : « crampes dans la gorge, pe-

⁴ Mais il n'a pas les compétences linguistiques d'un traducteur.

tits marteaux dans la tête, flux divers dans le corps». Le rôle de la traductrice-médiatrice présente a été d'expliquer que c'était ainsi qu'on exprimait ses souffrances morales en Afrique du Nord⁵.

À l'école: la façon abrupte de nombreux instituteurs, dans un souci de clarté et d'efficacité, d'aborder avec les parents des questions épineuses, comme l'échec scolaire de leur enfant, est souvent source chez ces derniers d'une attitude de retrait vis-à-vis de l'école. Pour les enseignants, il s'agit de transparence dans la communication, une des valeurs de la modernité; mais pour les parents, c'est une gifle, une atteinte à l'honneur. Une médiatrice turque exprimait bien cette difficulté à une enseignante: «Vous ne vous rendez pas compte de l'effet catastrophique que vous provoquez lorsque vous déclarez à un père: "Votre fils ne travaille pas bien à l'école." Il se voit devant une catastrophe et il perd la face devant vous parce que vous nommez le problème. Alors que si vous lui dites: "Votre fils, en se faisant aider après les cours, pourrait progresser", l'effet serait tout autre.»

Dans le cadre du travail social: citons le malaise fréquent, chez les assistantes sociales, provoqué par les cadeaux offerts par leurs clients migrants (très souvent ramenés du pays

d'origine). En effet, ce cadeau n'a pas la même signification pour les deux parties. Pour les premières, il est souvent perçu comme une tentative de corruption ou au travers de l'idée que l'on n'a rien à recevoir puisque l'on fait un travail rémunéré. Pour les migrants, le cadeau entre dans le cadre de la notion de «don» de la société traditionnelle (Mauss, 1968).

- La deuxième cause des malentendus réside dans les préjugés et les représentations négatives ou irréelles des acteurs institutionnels sur les migrants, préjugés qui engendrent une dynamique identitaire où se jouent toujours les différences de statuts liés à l'histoire, au politique et à l'économique (Abdallah-Preteille, 1986). Cette dynamique implique toujours une relation: dominant/dominé, majoritaire/minoritaire, développé/sous-développé, menaçant/menacé, le migrant étant généralement en position inférieure et dévalorisée. Dans ce cas, le rôle du médiateur sera de dissiper ces images généralement négatives qui engendrent des attitudes dévalorisantes du professionnel sur les migrants et des ressentiments mutuels.

⁵ Comme le dit Bensmaïl (1990-1991), il faut être très prudent concernant les diagnostics psychiatriques: l'investissement privilégié du corps, le langage du corps est une donnée très fréquente dans la société maghrébine et la plupart des affections prennent une coloration somato-formée du fait de facteurs divers (p. 312).

Ainsi, une médiatrice que nous avons suivie dans son action de rapprochement de directeurs d'école et d'une association d'hommes africains avait dû travailler plusieurs mois avec l'association africaine pour dissiper les représentations négatives que ces hommes percevaient à leur égard chez les directeurs et leur redonner une confiance en soi suffisante pour qu'ils acceptent une rencontre avec eux. De même, elle avait dû rencontrer parallèlement les directeurs pour qu'ils modifient l'image qu'ils avaient de ces hommes: des pères absents ou démissionnaires.

Quelle que soit la cause des difficultés de communication à l'origine de la médiation, Delcroix nomme cette médiation «la fonction de médiation proprement dite», car elle va au-delà de l'instrumental en pratiquant une véritable négociation des deux côtés, modifiant ainsi les représentations mutuelles.

Grâce à l'intervention du médiateur, les deux parties peuvent s'accepter, se respecter, communiquer, et même faire des choses ensemble. Cette médiation proprement dite est très importante, voire incontournable, mais est moins bien cernée par les professionnels, qui recherchent surtout la médiation-relais. Elle caractérise les deux autres médiations.

LA MÉDIATION, INSTRUMENT DE RÉOLUTION DES CONFLITS DE VALEURS

Les conflits de valeurs apparaissent dans des contextes divers; soit entre la société d'accueil et les migrants autour de questions relatives à la santé (certains examens médicaux refusés par des patients) ou à l'éducation (le foulard islamique à l'école, les enfants battus, la conception de l'école et du rôle de l'instituteur, etc.); soit au sein des familles traversées par les processus d'acculturation ou engluées dans des situations d'adaptation difficiles, sources de conflits entre parents et enfants (transgression des filles au code d'honneur traditionnel, mariage forcé, manque de respect des garçons envers le père) ou même de conflits au sein des couples pouvant aller jusqu'à l'éclatement des familles.

Dans ces cas, le médiateur aide à la recherche de compromis qui respectent les identités de chacun tout en étant capable de montrer que le malentendu, voire le conflit de valeurs entre le migrant et les institutions, ne vient pas d'une différence de valeurs, car elles sont universelles, mais d'une différence dans la hiérarchisation de ces valeurs, selon les milieux sociaux ou culturels.

C'est la place qu'on leur donne dans la hiérarchie qui est différente⁶.

Ici le médiateur fonctionne avec sa propre interculturelité qui lui a donné les repères du comment et sous quelles conditions rétablir des ponts, jeter des passerelles pour que soit trouvé un compromis négocié entre les parties ou même à l'intérieur des individus. Conflit où se joue très souvent l'opposition : culture d'origine/culture d'accueil, tradition/modernité, fidélité/trahison. Cette interculturelité constitue la spécificité du médiateur, qu'il ne partage avec aucun autre opérateur professionnel. C'est sa force, son expertise.

LA MÉDIATION CRÉATRICE DE TRANSFORMATION DE NORMES, DE NOUVELLES APPROCHES ET D'INITIATIVES INNOVANTES

Dans ce troisième type de médiation, le médiateur est agent d'un changement qui aura pu se réaliser parce qu'il y aura eu discussion, affrontements, mais aussi confiance et compétence réelle dans la connaissance des besoins des populations et du cadre de fonctionnement institutionnel.

Le médiateur peut initier des actions novatrices qui, non seulement n'étaient

pas prévues au début de l'intervention, mais n'avaient aucun rapport avec les missions institutionnelles.

Ainsi, la médiatrice précédemment citée qui avait tenté, après de nombreuses rencontres séparées avec les pères africains pour les aider à retrouver dignité et volonté d'agir, de rapprocher les directeurs d'école et l'association africaine, a non seulement permis que se réalisent des rencontres communes, mais a aussi facilité la réalisation d'actions en collaboration : aide scolaire menée par l'association elle-même mais soutenue par l'école, contes africains dans les classes assurés par des membres de l'association, actions non pressenties au départ.

Une équipe de la Protection maternelle et infantile (PMI), constatant l'impossibilité de fixer aux mères

⁶ Exemple : une famille africaine demande une aide à un service social pour acheter des habits et des fournitures scolaires pour les enfants. L'aide est accordée, mais la famille l'utilise pour partir avec les enfants en vacances au pays. Colère de la professionnelle qui fait appel à une médiatrice. En fait, tous veulent le bien de l'enfant : pour l'institution, l'aide accordée a comme objectif d'assurer en priorité des conditions matérielles optimales pour une bonne socialisation de l'enfant. Pour les parents, en renouant les liens avec la famille restée au pays, leurs enfants pourront ainsi connaître leurs racines, acquérir l'identité de leurs groupes d'appartenance, ce qui est primordial à leurs yeux concernant leur éducation. La médiation expliquera ces différences, mais tentera aussi de trouver un compromis acceptable pour les deux parties.

d'origine étrangère des rendez-vous à heures fixes, décide d'utiliser de façon positive la présence continue de ces femmes dans la salle d'attente plutôt que de sanctionner le bruit et l'agitation qui en découlent. Sur les conseils d'une médiatrice-traductrice, elle organise un cours de français pour les mères avec, dans les mêmes locaux, une halte-garderie pour les petits. Ces séances évoluent ensuite, à la demande des femmes, vers un travail d'éducation à la santé.

Dans tous ces cas, la médiatrice a été agent de changement, en initiant des actions novatrices qui non seulement n'étaient pas prévues au début de l'intervention, mais pouvaient même être sans rapport avec les missions institutionnelles. Ce changement a pu se réaliser parce qu'il y a eu discussions, affrontements, mais aussi confiance mutuelle et sentiment de reconnaissance chez les migrants.

EXAMEN CRITIQUE DE CES DIFFÉRENCIATIONS

Ces développements sur les trois types de médiation permettent de bien cerner la différence entre « médiation relais » et « médiation proprement dite ». La première a une fonction instrumentale où les médiateurs sont les « instruments » des professionnels. Delcroix (1996), en s'inspirant de Friedberg (1988), la qualifie de « participation par assimilation », qui implique une information des deux côtés, sans force critique du côté du médiateur. Ce dernier joue un rôle de relais des politiques sociales et aide à l'intégration, en particulier dans les premières phases de l'arrivée. Mais ce n'est pas la vraie médiation, « la médiation proprement dite ». Cette dernière est, selon Friedberg, « une participation critique » qui implique discussion et négociation, pouvant entraîner dans un premier temps des conflits et des tensions avec les deux parties pour aboutir à des transformations des représentations et des comportements du côté des institutions comme du côté des migrants, et même à des innovations dans les pratiques. Toutes ces modifications se fondent sur de nouvelles relations entre les parties en présence, relations en interdépendance, en coopération et non plus en ignorance ou en affrontement.

Certes, sur le terrain, il n'y a pas de frontières rigides entre «la médiation assimilation» ou «instrumentale» et la médiation «participation critique» ou «proprement dite». Mais il est important que ces différenciations soient claires, tant aux yeux des acteurs institutionnels que pour les médiateurs. Car, comme les recherches le montrent (Delcroix, 1996; Fayman 2000), cette dimension de transformation des parties en présence est peu perçue tant par les institutions que par les médiateurs eux-mêmes et leurs associations ou organismes de rattachement. Toutefois, certains médiateurs se sentent frustrés de ne pas pouvoir mettre en œuvre la médiation proprement dite et Fayman mentionne que les médiatrices qui ont une vision stratégique de leur action perçoivent la dimension de transformation de leur travail. Elles savent que la mise en œuvre de cette dimension prend du temps et que c'est une évolution à long terme dont il est question, notamment chez les acteurs institutionnels.

Certes, «la médiation critique» ne constitue pas une tâche facile pour les médiateurs, en particulier le dialogue critique avec les institutions et les praticiens qui sont réticents à se modifier et minimisent ou refusent la médiation proprement dite. Parfois, la difficulté peut venir des migrants qui se crispent dans une attitude rigide, pour préserver une identité bafouée, en

particulier par le chômage. De plus, la position de femme-médiatrice est inconfortable. Les médiatrices subissent en effet des pressions à la fois de la part des institutions, qui poussent à l'émancipation, en particulier dans des situations, nombreuses, où la femme est infériorisée, opprimée par le mari ou la famille, et de la part des compatriotes masculins qui les placent du côté de leurs femmes contre eux. À la lueur de ces constats, il est évident que ce ne sont pas tous les médiateurs qui peuvent réaliser la médiation véritable, car elle exige beaucoup d'expérience.

Toutes ces différenciations ont des implications concernant la formation initiale et continue des médiateurs. Elles mettent en lumière la nécessité :

- de travailler théoriquement et pratiquement sur ces trois types de médiation, pour qu'ils soient bien identifiés, même si dans les pratiques des glissements peuvent se faire de l'un à l'autre ;
- de préparer les médiateurs à passer d'une approche «instrumentale» à une approche de complémentarité et de créativité, d'une «participation par assimilation» à «une participation critique», tout en sachant que tous n'en sont pas capables ;
- de faire le même travail avec les associations ou organismes dont font partie les médiateurs, afin qu'ils intègrent leur fonction de transmis-

- sion du sens profond de « la médiation proprement dite » ;
- de donner aux institutions et à leurs représentants une information sur le rôle de la médiation culturelle, qui va bien au-delà de la médiation-relais et de l'interprétariat, ses finalités étant une aide à la communication, à la gestion des conflits de valeurs et une plus grande adéquation des pratiques institutionnelles à certaines catégories de populations ;
 - de former les médiateurs culturels à une intervention des deux côtés ; ils devront tenter de transformer les représentations des institutions à l'égard des migrants et de les amener à passer d'une perception où ils

- sont vus comme marginaux et déviant à une vision plus positive et plus réelle. Ils sauront aussi faire comprendre aux professionnels jusqu'où les migrants peuvent aller dans l'aménagement de leurs croyances et de leurs valeurs pour se conformer aux exigences de la société d'accueil ;
- de faire passer aux usagers migrants les exigences des administrations en termes compréhensibles.

Grâce à toutes ces démarches, les médiateurs pourraient réussir à ce que les administrations soient en mesure d'écouter les besoins et les aspirations de ces usagers : être reconnus et accompagnés dans le respect de leur dignité.

Les enjeux de la déontologie pour les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles¹

Michèle Guillaume-Hofnung, *professeur des facultés de droit² et médiatrice, vice-présidente du Comité des droits de l'homme et des questions éthiques*

Pourquoi construire une charte de déontologie³? Que doit-elle contenir? Autour de la charte de déontologie des femmes-relais médiatrices, deux grandes catégories d'enjeux se dessinent: des enjeux stratégiques et des enjeux de contenus.

LES ENJEUX STRATÉGIQUES

Quand on se lance dans la construction d'une charte de déontologie, il faut essayer d'évaluer ce que pourra être la réaction future des partenaires; il semble que les femmes-relais médiatrices en ont déjà pris conscience. Si elles ne font pas cet effort d'élaboration d'une charte, celle-ci leur sera certainement imposée de l'extérieur.

En France, la tendance à légiférer sur tous les sujets est forte et nous connaissons un prurit législatif qui s'accompagne d'un prurit réglemen-

taire. Même le président du Sénat, René Monory, a publié dans *Le Monde* du 1^{er} juin 1994 un article intitulé : « Trop de lois tue la loi. Ne

¹ Intervention du 22 octobre 2004 à Rosny-sous-Bois lors de la rencontre organisée par Profession Banlieue et la Fédération des associations de femmes-relais de la Seine-Saint-Denis dans le cadre des États généraux du social.

² Michèle Guillaume-Hofnung est l'auteure de *La Médiation*, PUF, collection « Que sais-je? », 2000.

³ Au 22 octobre 2004, Profession Banlieue, la Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis et l'IRTS de Paris Île-de-France pensaient produire une charte de déontologie à laquelle Michèle Guillaume-Hofnung fait référence dans ce texte. Depuis, le travail engagé et présenté dans ce rapport est devenu une réflexion plus générale sur la médiation pratiquée par les femmes-relais.

plus légiférer à crédit». La réglementation de la médiation nous « pend au bout du nez comme un soufflet à douze ronds » – c'est une expression un peu triviale, mais que je trouve imagée. Pour l'avoir vu faire, pour avoir été témoin du mode d'élaboration des textes normatifs, j'en connais les limites méthodologiques et les imperfections. On ne peut pas comparer la qualité du travail que les femmes-relais médiatrices fournissent depuis des années avec la piètre qualité du travail législatif ou du travail réglementaire en matière de médiation.

Quand on regarde le bilan de l'intervention législative ou réglementaire en matière de médiation, on doit au mieux déplorer une absence de valeurs ajoutées, mais, au pire, s'attendre à une dénaturation de la médiation dans les textes de loi (même si je crois que le pire est réalisé par les deux exemples qui suivent).

Deux exemples de loi

La loi du 4 janvier 1993 sur la médiation pénale est une des pires choses qui soit arrivée à la médiation. Dans les années qui ont précédé son adoption, la politique pénale de la Chancellerie était dans une phase de conception managériale de la médiation; ce que j'appelle la « médiation

destop », pour désengorger les tuyaux de la justice. Si bien que la médiation pénale a été pensée uniquement comme une alternative au procès pénal. Mais dans la mesure où celui-ci fait partie des modes d'action régaliens de l'État, il n'était pas pensable de laisser la médiation pénale sans contrôle. Les magistrats prennent progressivement conscience que ce n'est pas une bonne piste et certains reconnaissent publiquement que le médiateur est le bras armé de la justice. Le premier grand texte législatif sur la médiation n'a donc pas été heureux, car la médiation pénale ne permet pas pleinement de restituer aux personnes concernées l'autonomie et la responsabilité de la gestion de leur situation.

La loi du 8 février 1995 sur la médiation judiciaire est un texte à valeur législative ajoutée nulle. Dans ce texte, les mots « médiation » et « conciliation » sont utilisés sans que la loi fournisse de critères permettant de distinguer l'une et l'autre. Résultat, les juristes disent qu'il n'y a pas de différence de nature entre la médiation et la conciliation. Effectivement, les juristes, qui appréhendent la médiation à travers la loi, ne peuvent pas dire autre chose.

Ces deux exemples prouvent que la loi ne donne aucune garantie de qualité en matière de médiation, tout

simplement parce que le législateur ne sait pas ce qu'est la médiation.

Le pouvoir réglementaire, c'est-à-dire le gouvernement, donne-t-il plus de garanties? Pas tellement. Quand on regarde les expériences publiques relatées dans les actes du séminaire de Créteil⁴ sur la médiation sociale et la manière dont les représentants du pouvoir exécutif s'expriment sur la médiation, on s'aperçoit qu'ils voient dans la médiation une manière d'épauler soit une action de police, soit une action de sécurité, soit une action juridictionnelle. Dans le cadre des contrats locaux de sécurité, les pouvoirs publics montent des opérations tout à fait respectables, et utiles pour la population, mais qui placent la médiation dans un dispositif extrêmement équivoque pour elle. La médiation devient un instrument de la politique de la ville, un instrument de politique pénale, un instrument de politique sécuritaire. Ces objectifs ont leur intérêt, mais il n'est pas certain que la médiation ne s'en trouve pas dénaturée.

En résumé, les femmes-relais médiatrices sont bien inspirées de construire une charte de déontologie; si elles ne le font pas, les pouvoirs publics s'en chargeront, et ils sont moins bien placés que les femmes-relais médiatrices pour le faire.

LES ENJEUX DE CONTENU

Il y a des contenus qui sont indispensables dans un code de déontologie, ou dans une charte. Le terme de charte est plus conforme à la nature du travail des femmes-relais médiatrices. Le mot code de déontologie, ou tout autre vocable plus normatif, risquerait de créer parmi leurs partenaires une confusion: ils pourraient avoir l'impression que ce texte a été élaboré par le législateur ou par le pouvoir réglementaire.

Ce qui me semble indispensable dans l'élaboration d'une charte, c'est d'abord d'établir un socle destiné non seulement aux médiateurs, aux médiatrices, mais impliquant aussi leurs employeurs et les prescripteurs de médiation. Si ces deux derniers n'y adhèrent pas, les médiateurs et les médiatrices ne pourront les respecter, en particulier dans leur relation avec les services publics. Il est très important que des municipalités ou d'autres collectivités locales sachent que l'association à laquelle ils vont s'adresser a adopté une charte qui, si elle est respectée, assure aux usagers un travail de qualité. Tous les partenaires des femmes-relais médiatrices

⁴ *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*, Créteil, 21 au 22 septembre 2000, Délégation interministérielle à la ville, 2001.

doivent en prendre conscience et réfléchir à la manière dont ils respectent les valeurs contenues dans la charte.

Pour parler du contenu de la charte, je m'appuierai sur un travail qui n'est pas de nature associative, celui du Conseil national consultatif de la médiation familiale (CNCMF), dont je suis membre. Ce Conseil est un peu un miracle, dans la mesure, où pour une fois, les pouvoirs publics ont eu recours, en matière de médiation, à un conseil composé essentiellement d'acteurs de terrain. Les associations pionnières en matière de médiation familiale y étaient présentes. L'autre atout de ce Conseil, c'est qu'il a été présidé par Monique Sassier, directrice générale de l'Union nationale des associations familiales (UNAF), et qu'il a toujours eu comme objectif de ne pas – selon son expression – produire un « effet lasagne » en proposant des textes qui auraient vocation à devenir des lois ou des décrets supplémentaires. L'autre préoccupation du Conseil était de penser la médiation familiale comme si tout ce que nous allions élaborer pouvait être transposé à tous les secteurs de la médiation. Ainsi, à chaque définition ou préconisation, on se demandait : serait-ce applicable si on enlevait l'adjectif « familial » ? peut-on le remplacer par « social » par exemple ?

Un des éléments qui est de plus en plus remarqué par les acteurs est que l'on ne peut pas cloisonner la médiation et qu'il faut avoir conscience de son unité fondamentale : il n'y a pas la médiation scolaire, la médiation familiale, la médiation en entreprise... Dans chaque situation, c'est le même concept qui est à l'œuvre. Sans cela, les pratiques seront tellement segmentées qu'à la fin il faudra des médiations interculturelles pour que les médiateurs se comprennent entre secteurs de la médiation !

Dans le cadre de ses prérogatives, le Conseil de la médiation familiale a réfléchi à la définition de la médiation et aux principes fondamentaux de déontologie applicables à tout secteur de médiation. Dans quelle mesure les femmes-relais médiatrices pourraient-elles se référer à cette définition ? S'y reconnaissent-elles ? S'il y avait un maillage des grands secteurs en matière déontologique, cela pourrait être remarquablement fédérateur.

⁵ Le CNCMF a été créé par un arrêté du 8 octobre 2001 par la garde des Sceaux, Marylise Lebranchu, et la ministre chargée de la Famille, Ségolène Royal. Sa mission était de proposer les mesures utiles pour favoriser l'organisation de la médiation familiale et promouvoir son développement. Son mandat a expiré en décembre 2004.

PREMIER PRINCIPE : DÉFINIR LA MÉDIATION

Dans le texte élaboré par le Conseil de la médiation familiale, la présentation des principes déontologiques commence par une définition de la médiation. Définir la médiation est essentiel pour éviter de se lancer dans des pratiques qui n'auraient de médiation que le nom.

Quand on regarde les pratiques de médiation des quinze premières années, la première faille déontologique a été d'estimer que ce qui compte c'est de faire, peu importait le mot, que ce soit de la médiation, de la conciliation, de l'assistance. Ce fut un premier coup de canif dans la déontologie de la médiation.

La première règle déontologique à l'égard de la médiation consiste à prendre conscience du primat de l'urgence théorique.

Ce qui a vraiment fondé mon admiration pour les femmes-relais médiatrices a été de constater qu'elles n'étaient pas dupes du primat de l'urgence pratique. Je n'ai jamais rencontré de femmes-relais médiatrices disant : ce n'est pas très important de réfléchir sur le mot médiation, sur la question de savoir si l'on fait vraiment de la médiation ou de la conciliation, ou de la lutte contre les dis-

criminations. Les femmes-relais médiatrices ont toujours eu cette conscience du primat de l'urgence théorique ; alors que j'ai souvent rencontré des pouvoirs publics qui mettaient en avant le primat de l'urgence pratique. Pour eux, devant une difficulté sociale, créer un service de médiation, sans se préoccuper de savoir si ce dispositif de médiation correspondait vraiment à la définition de la médiation, semblait un gage de réalisme.

La définition de la médiation élaborée par ce Conseil consultatif se rapproche de la définition adoptée à l'issue du séminaire de Créteil, très proche aussi de celle à laquelle vous me faites l'honneur de vous référer, puisque j'avais reçu mandat de réfléchir à une définition de la médiation sociale et d'assurer l'organisation scientifique des travaux⁶. La parenté n'est d'ailleurs pas due au hasard, mais à l'unité fondamentale de la médiation.

Voici la définition de la médiation du Conseil national consultatif de la médiation familiale (où l'on peut soit enlever mentalement soit mettre entre parenthèses l'adjectif « fami-

⁶ *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*, Créteil, 21 au 22 septembre 2000, Délégation interministérielle à la ville, 2001, p. 12, 70 et 129.

lial», soit le remplacer par un autre) : «La médiation familiale est un processus de construction ou de reconstruction du lien familial [“lien social”, pour votre charte] axé sur l’autonomie et la responsabilité des personnes concernées par des situations de rupture ou de séparation dans lequel un tiers impartial, indépendant, qualifié et sans pouvoir de décision, le médiateur familial, favorise, à travers l’organisation d’entretiens confidentiels, la communication, la gestion de leur conflit, dans le domaine familial entendu dans sa diversité et son évolution.»

Commencer une charte de déontologie par une définition est symbolique. Il est très important de ne pas se lancer sans savoir où l’on va.

Le premier principe déontologique en matière de médiation consiste à dire : est-ce qu’on fait bien de la médiation ? Les femmes-relais médiatrices devront toujours se référer à la définition choisie comme définition de référence.

Une charte de déontologie implique les médiateurs comme les employeurs, car tous deux sont responsables de l’application des principes déontologiques. Au début du texte, le Conseil consultatif recommande que les principes déontologiques soient diffusés au moment de la

séance d’information auprès des médiés.

Quand le Conseil a commencé à travailler sur ces principes déontologiques, une liste de rubriques a été constituée. Soucieux de ne pas se disperser, les membres du Conseil souhaitaient proposer un texte pédagogique, car la charte de déontologie doit éclairer les médiateurs, les partenaires et les médiés. Cela impliquait des principes déontologiques clairement exposés.

Le Conseil a regroupé ces principes autour de deux idées essentielles :

- «les principes garants du processus de médiation familiale», où sont rassemblés tous les principes qui garantissent que l’on fait vraiment de la médiation ;
- «les principes garants de la qualité *de* médiateur». On avait d’abord choisi «principes garants de la qualité *du* médiateur». Mais on s’est dit que ce n’était pas suffisant. On a préféré cette formulation pour assurer aux médiés que la personne qui se présente devant eux comme médiateur est vraiment, grâce au respect de ces principes déontologiques, un médiateur et pas un trompe-l’œil.

Respecter l’unité de ces principes déontologiques, c’est éviter la médiation en trompe-l’œil. C’est la première des déontologies.

PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION

Le médiateur doit être garant d'un véritable processus. Beaucoup de dispositifs de médiation n'utilisent pas le processus tel que le pratiquent les femmes-relais médiatrices, c'est-à-dire cette maïeutique qui consiste à accoucher les médiés de la prise de conscience de leur situation, puis d'éléments de solution.

Ce processus repose sur l'écoute, sur la reformulation. C'est un travail qui est un art de la communication, qui repose sur une éthique et demande un réel investissement, une mise en présence des partenaires.

Or le mot médiation est tellement utilisé que beaucoup d'institutions, tant privées que publiques, « pondent » des médiateurs : les banques, les compagnies d'assurance... Ces médiateurs, dans la mesure où ils se réfèrent à une logique managériale, très proche de la conciliation, travaillent sur dossiers, pratiquent une procédure allégée. Si bien que jamais ils ne font se rencontrer les médiés. Au mieux, ils auront donné un coup de téléphone au service dont le comportement fait l'objet de la réclamation, ou éventuellement rappelleront le réclamant, mais il n'y a jamais de processus.

Le mot processus est si important que le Conseil a pensé qu'il était indispensable d'avoir toute une série de principes déontologiques le garantissant.

Le processus a pour objectif de restaurer la communication, de préserver ou de reconstruire les liens entre les membres de la famille. Pour les femmes-relais médiatrices, ça pourra être de préserver ou de reconstruire les liens entre les habitants du quartier, et de prévenir les conséquences d'une éventuelle dissociation du groupe familial. Donner les moyens aux personnes de chercher par elles-mêmes dans le respect de leurs droits et obligations respectifs des issues à leur situation, qu'elles relèvent ou non du champ du judiciaire.

Par le mot processus, on ne se réfère pratiquement pas à l'idée de conflit. Les temps archaïques de la médiation sont dépassés, comme en 1985, lorsque certains courants de médiation ont cloné d'une manière quasiment mécanique le modèle nord-américain. À cette époque, la médiation était très souvent présentée uniquement sous l'angle d'un mode alternatif de règlement des conflits. Un des apports du séminaire de Créteil a été de constater que, en France, comme dans tous les pays de l'Union européenne, des mouvements « indigènes », émanant de la société civile,

pratiquaient différentes formes de médiation, des médiations citoyennes qui ne se limitaient pas à régler des conflits, mais qui essayaient aussi de créer du lien, de prévenir les conflits – et pourquoi pas ? – de les régler. Il est très significatif de constater que, au sein du Conseil de la médiation familiale, comme à l'époque du séminaire de Créteil, la référence au conflit soit reléguée en fin de définition.

Les principes garants du processus de médiation familiale sont axés autour de l'idée de communication. Le médiateur contribue à une « communication éthique » parce que, dans les situations pour lesquelles il est amené à intervenir, les partenaires sont rarement au même niveau hiérarchique. La hiérarchie familiale, par exemple, peut placer la femme ou les enfants dans une situation délicate. De même, la famille peut se trouver dans une position d'infériorité face à l'institution scolaire. L'essentiel du processus de médiation sera de garantir une communication équilibrée, ce que j'appelle la « communication éthique ». Veiller au respect du temps de parole n'est plus suffisant. Il est important que le médiateur, dans sa déontologie, ait toujours à cœur de faire en sorte que la parole du plus vulnérable soit entendue et « servie » d'une manière aussi soignée que la parole du dominant, que ce

soit un individu de sa famille ou une institution privée ou publique. Le rappel des objectifs du processus figure en début de présentation des principes.

Enfin, deux principes déontologiques sont essentiels pour garantir la réalité du processus : la garantie du consentement et la garantie du caractère confidentiel du processus.

- La garantie
du consentement

La garantie du consentement implique que le médiateur doit avant tout donner une information claire et complète sur les principes de la déontologie de la médiation et sur les modalités du processus. Il doit s'assurer que les informations données ont été bien comprises. Il doit être particulièrement attentif aux situations d'emprise et de violence susceptibles d'altérer le consentement de l'une ou de l'autre partie. Le médiateur refusera la médiation s'il considère que ces conditions ne sont pas réunies. Il nous a paru important de prévoir une rubrique concernant l'éventuel refus de la médiation, parce qu'un certain nombre de médiateurs sont dans des dispositifs institutionnels qui font d'eux des « distributeurs automatiques de médiation ». À partir du moment où ils sont médiateurs,

ils se sentent obligés d'aller jusqu'au bout. Il me semble que, d'un point de vue pédagogique, il est important que le médiateur puisse dire, au moment où il donne l'information aux médiés : « Sur la base de ce que l'on va se dire maintenant à propos du processus de médiation, j'accepterai ou pas la médiation. » Si le médiateur ne donne pas cette information, les médiés risquent de s'embarquer avec un esprit d'assistance, considérant que le médiateur est là pour « faire » la médiation. Ils ne prendront pas conscience qu'ils sont les partenaires essentiels du processus. Il est donc important que le médiateur puisse dire : « Je verrai, sur la base de ce qui va ressortir de cet entretien, si l'on peut faire la médiation. » Le médiateur n'étant pas un distributeur automatique de médiation, il pourra dire, quand il aura l'impression que le consentement n'est pas garanti : « Écoutez, voilà ce que l'on va faire, mais ce n'est pas de la médiation. »

- Le caractère confidentiel

Le caractère confidentiel garantit le processus. Si les médiés n'ont pas la garantie totale de confidentialité, ils ne peuvent pas sortir d'eux-mêmes tout ce qui est nécessaire à la réussite de la médiation, en disant : « ça je ne sais pas si je peux le dire, parce que si ça sort du cercle et que ça arrive de-

vant un juge, ou le maire, ou le bailleur ou quelque autorité que ce soit, je vais être en difficulté ». Il n'y a pas de médiation sans la certitude, sans la tranquillité, sans la sécurité qu'ont les médiés de la confidentialité.

Sous réserve des dispositions de la loi, le médiateur ne peut ni divulguer ni transmettre à quiconque le contenu des entretiens ou toute information recueillie dans le cadre de la médiation. Au terme de la médiation, les accords sont conclus par les personnes. Je n'utilise pas le terme de « partie » pour éviter de reproduire la terminologie des conflits, les parties étant des personnes qui sont séparées par un conflit. Je préfère parler de personnes, car, à la différence des parties, elles ne sont pas forcément en conflit, mais peut-être en grande distance sociale... Tandis que dans le mot partie, il y a l'idée de séparation. Le plus souvent, j'utilise le terme de partenaire. Même dans un conflit, on est partenaire ; son conflit, on se l'est fabriqué. Même quand on en est la victime qui se croit passive, il est important de se vivre comme partenaire au moins dans la recherche de solutions.

Au terme de la médiation, les accords conclus par les personnes peuvent faire l'objet d'un document écrit et signé par elles seules. Ce document est à l'usage exclusif des personnes.

Le Conseil a voulu éviter d'avoir des principes déontologiques avec une rafale de rubriques. Il a voulu insister sur l'essentiel : garantir le consentement et la confidentialité. Il nous a semblé que, quand ces deux éléments étaient garantis, le processus pouvait s'enclencher.

PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES GARANTS DE LA QUALITÉ DE MÉDIATEUR

Au début de cette série de principes garants de la qualité de médiateur, le Conseil mentionne deux petites phrases en italique qui rejoignent les préoccupations des femmes-relais.

« Le médiateur familial agit dans le cadre de la loi et le respect des personnes. »

Quels sont les rapports entre la médiation et le droit ? Dans les temps archaïques de la médiation, on entendait la phrase apparemment de bon sens : « une médiation vaut mieux qu'un bon procès ». Mais c'est oublier un aspect du droit, et cet oubli présente beaucoup de danger. Une société de droit est une société dans laquelle il y a des contraintes, parfois tatillonnes. Mais que serait une société sans droit ? Le droit a une

fonction éminente de protection de l'individu. Par ailleurs, la justice d'État est une construction que l'on ne peut pas balayer d'un revers de la main. Il lui a fallu des siècles pour triompher des justices communautaristes, des justices féodales, des justices des corporations. Le fait que tout le monde relève de la même justice est la traduction de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789. La justice et la loi sont les premiers protecteurs de l'individu. Il est donc important de rappeler aux médiateurs qu'ils n'ont pas pour fonction d'essayer à tout prix d'obtenir des solutions, surtout quand ces solutions se font au détriment du respect des personnes et des lois.

J'ai eu l'occasion d'assister à certaines réunions de recueils des archives orales des femmes-relais médiatrices, il y a des questions très aiguës qui peuvent se poser aux femmes-relais médiatrices concernant des pratiques qui sont considérées en France et en Europe comme des atteintes aux personnes.

Dans ce domaine, un travail déontologique relevant d'une démarche éthique est vraiment nécessaire. L'éthique est une recherche constante d'arbitrage entre plusieurs valeurs. Mais pour arbitrer entre des valeurs, il faut considérer que certaines doi-

vent l'emporter sur d'autres. Il y a une hiérarchie des valeurs. Et parmi elles, il y a les droits de l'homme, qui ne sont pas uniquement des bons sentiments ou une idéologie. Les droits de l'homme sont des règles de droit qui, depuis une décision du Conseil constitutionnel de juillet 1971, ont valeur égale à la Constitution.

La Déclaration de 1789, le préambule de la Constitution de 1946 ont valeur constitutionnelle. Et un certain nombre des grands principes proclamés par les lois de la République, y compris celle de 1905 qui pose les bases de la laïcité, sont des principes de valeur constitutionnelle, c'est-à-dire supérieure à la loi, supérieure à toute règle de droit en France. Enfin, dans la hiérarchie des règles de droit figurent aussi les traités internationaux. La charte de déontologie des femmes-relais médiatrices se réfère aux textes internationaux sur le travail, à la Convention européenne des droits de l'homme, ce qui est un indice supplémentaire de la qualité, du sérieux du travail de réflexion des femmes-relais médiatrices. Un médiateur qui ne respecterait pas ces lois pourrait encourir une responsabilité pénale. Les principes déontologiques ne doivent donc pas être uniquement des arrangements des praticiens de la même profession, mais s'inscrire dans un ensemble juridique.

« Le médiateur doit s'assurer de sa position de tiers tout au long de la médiation. »

- ... Le tiers

Je m'intéresse à la médiation depuis 1986 et je l'ai vraiment vue évoluer. Le point sur lequel le consensus est maintenant le plus solide, c'est celui selon lequel il n'y a pas de médiation sans tiers. Le tiers, c'est la clé de voûte de la médiation, c'est grâce au tiers que l'on peut distinguer la médiation de la conciliation : on peut se concilier à deux, alors que l'on ne peut pas se médier à deux.

Mais il y a un certain nombre de troisièmes qui ne sont pas des tiers. On peut être trois dans une pièce sans être pour autant assurés que le troisième est un tiers. Le troisième ne sera pas un tiers s'il est le défenseur d'une des parties ou s'il est lancé dans un objectif politique, parce qu'il verra les deux comme des éléments de sa politique. Le tiers, c'est quelqu'un qui est extérieur.

Avant d'accepter la médiation, et tout au long du processus, le médiateur doit s'assurer qu'il est tiers, sinon, il ne sera pas médiateur. C'est l'un des principes essentiels qui garantit de la qualité de médiateur.

- L'impartialité

Autre qualité du médiateur : l'impartialité. Il s'agit d'un qualificatif redondant, car si le médiateur n'est pas impartial, il n'est pas tiers. La recherche d'impartialité est un devoir, une conquête, une construction. Dès le départ, avant d'accepter, le médiateur doit s'interroger et n'accepter la médiation que si, face aux personnes et au problème auquel on le confronte, il est impartial. S'il n'y parvient pas, il ne peut pas être médiateur.

Votre charte se réfère à la neutralité. J'ai évolué sur l'emploi de ce terme. Dans les deux premières éditions de mon livre *La Médiation*, j'utilise le mot neutralité. Dans la troisième édition, je préfère le terme « impartialité », que je combine avec la neutralité. Mais je distingue deux stades de neutralité. À un premier stade, la neutralité correspondrait à une aspiration d'insensibilité impossible à atteindre, sauf à devenir des « eunuques » affectifs. En tant qu'être vivant, on ne peut être totalement neutre. En revanche, on doit s'efforcer de ne pas peser sur le résultat, ce qui constitue le deuxième stade de la neutralité. En ce sens, la neutralité respecte les valeurs de la médiation qui visent à permettre aux médiés de trouver eux-mêmes les issues à la situation ou au conflit qui les enferme. Ce qui nous rapproche de l'autonomie.

- L'autonomie

Le médiateur doit s'assurer qu'il respecte l'autonomie des personnes et qu'il n'a pas tendance à leur vendre clé en main une solution en leur disant que c'est bon pour elles. S'il fait cela, il n'est pas médiateur. Son intervention aura pu être utile, comme celle d'une assistante sociale, d'un thérapeute, ou d'un arbitre, mais il n'aura pas respecté l'autonomie des personnes, qui doivent trouver elles-mêmes leur solution. Et le travail de l'assistante sociale à l'égard de l'autonomie des personnes n'est pas exactement le même que le travail du médiateur à l'égard de l'autonomie.

- La formation

La compétence garantit la qualité d'un médiateur, qui doit avoir reçu une formation. Actuellement, dès qu'un problème social émerge, des dispositifs institutionnels d'urgence sont créés, des médiateurs sont nommés. On leur colle un dossard de médiateur (ou une plaque, selon le standing), mais tout se passe comme si le fait d'être nommé médiateur infusait un savoir-faire. Or les femmes-relais médiatrices qui pratiquent la médiation, ou moi-même, qui pratique la médiation depuis 1986, nous savons bien qu'il est difficile de faire des médiations sans y être formé. Celui qui

s'y aventure sera rapidement dépassé et sera en outre dangereux. Il vaut mieux rien du tout qu'une médiation faite par un néophyte. Respecter la médiation est la première règle déontologique. Et pour respecter la médiation, il faut s'y former. Il y a une exigence de compétences. Il me semble qu'il serait intéressant de réfléchir à ce que requiert une formation à la médiation et d'éviter de former un médiateur en une semaine, comme cela peut se pratiquer dans le milieu des juristes. Des avocats, par exemple, participent à des formations organisées par leur barreau et en une semaine ressortent avec un beau diplôme de médiateur. C'est un manque de respect à l'égard de la mé-

diation. Quelqu'un qui a cette forme de pseudo-formation n'est pas en état de garantir vraiment qu'il sera médiateur.

Sans compter qu'une formation de qualité assure la meilleure des légitimités et permet d'éviter l'instrumentalisation par les prescripteurs de médiation.

Naturellement, il y aurait beaucoup à dire sur ces principes de déontologie... Il me semble que finalement l'intervention des pouvoirs publics ne donne pas toujours autant de garanties que ce que le souci spontané d'associations comme les vôtres a permis de faire.

Éléments bibliographiques

ABDALLAH-PRETCEILLE Martine, « Pédagogie interculturelle. Bilan et expertise », in *L'Interculturel en éducation et en sciences humaines, tome 1*, Université de Toulouse-Le Mirail, 1986.

Adultes-relais: fiches expériences, Délégation interministérielle à la ville, 2001.

Avec les femmes-relais médiatrices dans les quartiers de Lorraine. Actes de la journée régionale de rencontre et de réflexion, CIFF-CEDIFF, 1997.

BAGUR Mireille, *Rapport de synthèse sur la médiation socioculturelle*, Femmes inter-associations, Inter-service migrants, 1995.

BARON Cécile, NIVOLLE Patrick, *Adultes-relais: synthèse d'une enquête exploratoire réalisée entre août et novembre 2001*, Centre d'études de l'emploi, 2002.

BENSMAIL Belkacem, « Notes sur les aspects transculturels et psychopathologiques de la migration maghrébine », *Psychopathologie africaine*, vol. XXIII, n° 3, 1990-1991.

BERTAUX Sandrine, BESKI Chahla, DELCROIX Catherine, RADJAMATHIEU Zaïda, *Rôles et perspectives des femmes-relais en France*, Agence pour le développement des relations interculturelles, Collection: Le point sur..., 1996.

BLANCHARD Marie-Madeleine, « Médiation familiale en contexte interculturel. Articulation du travail social et de la dynamique associative », *Vie sociale*, n° 2, 1999.

BLANCHARD Marie-Madeleine, TIMERA Mahamet, *Le Travail social et les nouvelles formes de médiation interpartenariale*, Conseil général de l'Essonne, FASILD, Préfecture de l'Essonne, 2003.

- BLANCHARD-LAVILLE Claudine (coord.), FABLET Dominique (coord.), *Théoriser les pratiques professionnelles. Intervention et recherche-action en travail social*, L'Harmattan, 2003.
- BOSSAVIT Jean-Luc, GLAESNER Daniel, ROYER Rose-Marie, *Référentiels de la médiation sociale. Rapport final. Volume I et annexes*, Conseil recherche étude pour la planification, l'aménagement et l'habitat (CREPAH), Délégation interministérielle à la ville, 2002.
- BOSSAVIT Jean-Luc, GLAESNER Daniel, ROYER Rose-Marie, *Référentiels de la médiation sociale. Les emplois-repères: activités et compétences. Volume II*, Conseil recherche étude pour la planification, l'aménagement et l'habitat (CREPAH), Délégation interministérielle à la ville, 2002.
- BOSSAVIT Jean-Luc, GLAESNER Daniel, ROYER Rose-Marie, *Référentiels de la médiation sociale. Manager et professionnaliser la fonction de médiation sociale. Rapport final. Volume III*, Conseil recherche étude pour la planification, l'aménagement et l'habitat (CREPAH), Délégation interministérielle à la ville, 2002.
- BOUBAULT Guy (coord.), LE MEUT Christian (coord.), *Pratiques de médiation: écoles, quartiers, familles, justice. Une voie pour gérer les conflits*, Charles-Léopold Mayer, Collection: Dossier pour un débat, 2000.
- COHEN-ÉMERIQUE Margalit, « Gli ostacoli alla relazione ed ella comunicazione interculturale: l'approccio interculturale per superarli », in *Educare nella differenza. Paradigmi scelte e strategie in mutamento*, IRRSEA Toscana, Commissione Comunita Europea, Ministero Pubblica Istruzione, 1999.
- COHEN-ÉMERIQUE Margalit, « La négociation-médiation, phase essentielle dans l'intégration des migrants », *Hommes et Migrations*, n° 1208, 1997.
- COHEN-ÉMERIQUE Margalit, « L'approche interculturale auprès des migrants », in *L'Intervention interculturale*, Gaëtan Morin, 2000.
- COHEN-ÉMERIQUE Margalit, FAYMAN Sonia, *La Médiation sociale et culturelle. Enseignements de dix ans de pratique associative*, ACT Consultants, Femmes inter-associations, FASILD, 2004.
- COHEN-ÉMERIQUE Margalit, HOHL Janine, « Menace à l'identité chez les professionnels en situation interculturale », in *Identités, Acculturation et Altérité*, L'Harmattan, 2002.
- « Comment les femmes-relais sont devenues indispensables aux quartiers difficiles », *Lien social*, n° 518, 2000.

- Conseil national consultatif de la médiation familiale, *Médiation familiale: un métier pour l'avenir*, UNAF, 2004.
- CUNHA Maria do Céu, « Les femmes-relais : regards des institutions », *Informations sociales*, n° 72, 1998.
- CUNHA Maria do Céu, *Le Travail de médiation dans les quartiers populaires: regards des institutions*, Profession Banlieue, 1998.
- DELCROIX Catherine, « Les médiatrices socioculturelles : des actrices de la société civile », *Recherches et Prévisions*, n° 45, 1996.
- DELCROIX Catherine, « Rôles joués par les médiatrices socio-culturelles au sein du développement local et urbain », in *Villes, Sciences et Professions*, L'Harmattan, Collection : Espaces et Société, 1996.
- DEMAZIÈRE Didier, « Médiation et médiateurs sociaux : entre nomination et professionnalisation », *Formation Emploi*, n° 86, 2004.
- DUGUÉ Élisabeth, MAUREL Élisabeth, Profession Banlieue, IRTS de Paris, *Référentiel femmes-relais*, Profession Banlieue, 2001.
- « Dynamiques des métiers et des professions de l'intervention sociale », *Recherche sociale*, n° 163, 2002.
- EBONGUENG Ernest, EL OUARCHANI Naïma, KIBONGUI Anne-Marie, *Guide de la médiation interculturelle. Recueil des ressources France 2002*, Cultures croisées, 2002.
- Enquête sur les emplois de médiation sociale*, Délégation interministérielle à la ville, IFOP, 2005.
- Évaluation femmes-relais*, Institut régional du travail social de Paris, 1999.
- FAYMAN Sonia, *L'Expérience de la médiation sociale et culturelle. État des lieux dans quelques départements*, Femmes inter-associations, Inter-service migrants, 2000.
- FAYMAN Sonia, KEIL Micheline, *Les Relais féminins de l'immigration africaine en Île-de-France et en Haute-Normandie: rapport final*, ACT Consultants, 1994.
- « Femmes dans la cité », *Ouvertures*, 2002.
- « Femmes-relais africaines: Aïsha Sissoko, présidente de l'Afavo », *Projet*, 1998.
- Femmes-relais: quelle place dans l'intervention sociale? Actes de la rencontre du 16 novembre 1999*, Profession Banlieue, Collection : Les Actes des rencontres, 2000.
- Formation à la fonction de médiatrice sociale et culturelle, session 1998. Rapport final*, Femmes inter-associations, Inter-service migrants, 1998.
- FRIEDBERG Ehrard, « L'analyse sociologique des organisations », *Pour*, n° 28, 1988.

Profession Banlieue – **Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles :
des principes déontologiques, un métier**

- GRANDJEAN Carole (coord.), *Les Femmes-relais promotrices d'intégration? Une pratique qui interroge le champ du travail social*, ARIFA, Profession Banlieue, Crinali, Partitatische, Palet, 1999.
- Groupe de travail interministériel et interpartenarier sur les emplois dits de « médiation sociale », Charte de référence de la médiation sociale*, Délégation interministérielle à la ville, 2001.
- Guide de la médiation sociale et culturelle 1997*, Femmes inter-associations, Inter-service migrants, 1997.
- GUILLAUME-HOFNUNG Michèle, *La Médiation*, PUF, Collection: Que sais-je?, 2005.
- HAMMOUCHE Abdelhafid, VERBUNT Gilles, «Médiations en tout genre», *Hommes et Migrations*, n° 1208, 1997.
- HATET Marie, «Les adultes-relais, acteurs du développement social des quartiers. Pratiques professionnelles, enjeux de leur professionnalisation en Île-de-France», mémoire de DESS, 2004.
- Journée des adultes-relais de Seine-Saint-Denis. Actes de la journée du 22 octobre 2001*, Préfecture de la Seine-Saint-Denis, 2002.
- La Médiation interculturelle en débat. Actes de la journée d'étude du 28 février 2003 à La Marlagne (province de Namur)*, Carrefour interculturel wallon, Collection: Les Cahiers du CIW, 2004.
- La Médiation: nouveau modèle de communication?*, Fédération nationale des écoles des parents et des éducateurs, hors-série n° 2, 2002.
- La Médiation: nouvelle technologie de travail social?*, Service social d'aide aux émigrants, 2000.
- La Médiation sociale et culturelle: enjeux professionnels et politiques. L'exemple des femmes-relais, promotrices de l'intégration des migrants. Actes du colloque européen, 26 et 27 juin 2000*, Profession Banlieue, Collection: Les Actes des rencontres, 2001.
- La Médiation sociale, une démarche d'écoute et de prévention au service de la cohésion sociale*, Centre national de la fonction publique territoriale, Délégation interministérielle à la ville, ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale, 2005.
- «Les acteurs de l'intégration», *Vie sociale*, n° 2, 1999. [Articles de Margalit Cohen-Émerique et de Marie-Madeleine Blanchard sur la médiation.]
- « Les adultes relais: premiers éléments d'évaluation », *Premières Informations et Premières Synthèses*, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), n° 07.3, 2003.

- Les Adultes-relais : quelles formations et quelle reconnaissance pour les habitants relais et les médiatrices sociales?*, Habitat-Formation, Fonda, 2002.
- Les Médiations sociales et culturelles. Les ateliers des médiations en Île-de-France.* Profession Banlieue, Mission régionale d'appui Droit et Ville, 2003.
- «Médiateurs sociaux, judiciaires, culturels, scolaires... Symptômes d'une société autiste?», *Territoires*, n° 422, 2001.
- Médiation culturelle et politique de la ville, un lexique*, Caisse des dépôts et consignations, Cité des sciences et de l'industrie, Direction régionale des affaires culturelles d'Île-de-France, 2003.
- «Médiation: nouvelles pratiques ou fondement du travail social?», *Accueillir*, Service social d'aide aux émigrants, n° 222, 2000.
- Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne, Créteil, 22 au 22 septembre 2000*, Délégation interministérielle à la ville, 2001.
- Médiation et conciliation de proximité. Actes de la journée du 5 décembre 2002*, Comité de liaison et de coordination des services sociaux publics et privés de Seine-Saint-Denis (CLICOSS), 2002.
- «Médiations et travail social», *Hommes et Migrations*, n° 1249, 2004.
- MAUSS Marcel, *Sociologie et Anthropologie*, PUF, 1968.
- MICOUD André (coord.), PÉRONI Michel (coord.), ION Jacques, *Ce qui nous relie*, L'Aube, 2000.
- MILBURN Philip, *La Médiation : expériences et compétences*, La Découverte, Collection : Alternatives sociales, 2002.
- «Mutation du travail social: nouveaux métiers?», *Sciences médico-sociales*, n° 52, 2001.
- «Nouvelle donne dans le travail social: la médiation interculturelle», *Accueillir*, Service social d'aide aux émigrants, n° 193, 1993.
- PAPES Mihalo, *La Parole des adultes-relais : outil de la médiation interculturelle entre les populations et les institutions*, Université de Paris VIII, 2001.
- Perfectionnement des femmes-relais de Seine-Saint-Denis. Bilan pédagogique*, Institut régional de travail social de Paris, 2001.
- «Politique de la ville. Des expérimentations en Rhône-Alpes: quelle diffusion?», *Les Cahiers du DSU*, n° 37, 2003.
- Professionnaliser la médiation sociale: pour un statut des femmes-relais. Neuvième rencontre de Profession Banlieue, 1^{er} juillet 1997*, Profession Banlieue, Collection: Les Actes des rencontres, 1998.

Profession Banlieue – **Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles :
des principes déontologiques, un métier**

Professionnalités, qualifications et émergence de nouveaux métiers. Séminaire n° 9,
Institut d'études politiques de Grenoble, 2004.

Rue du lien social. Des acteurs associatifs au service des habitants, Association régionale
pour le développement de la vie associative en Île-de-France, 2005.

SIX Jean-François, « Changements sociaux et besoins de médiation », in Massimo Bor-
tolini (dir.), « Immigrations et médiations », *Les Politiques sociales*, n°s 3 et 4, 2001.

SIX Jean-François, *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brouwer, Collection :
Culture de paix, 1995.

SIX Jean-François, « La médiation. Des médiateurs », in *Université de tous les savoirs.*
La société et les relations sociales, Odile Jacob, 2002.

SIX Jean-François, « Médiation et réconciliation », *Lettre aux communautés*, n° 196, 1999.

TIMERA Mahamet, *Le Travail social et les nouvelles formes de médiation interparten-*
ariales. Pour l'intégration des familles africaines et des jeunes de la deuxième géné-
ration, Service social d'aide aux émigrants, 1999.

WIEVIORKA Michel (dir.), BUONO Clarisse, POLI Alexandra, TIETZE Nikola,
La Médiation, une comparaison européenne, Délégation interministérielle à la
ville, Collection : Études et Recherches 2002.

DOCUMENTS OFFICIELS

Arrêté du 3 février 2003 portant création d'un traitement automatisé relatif à la gestion des
conventions conclues dans le cadre du dispositif « adultes-relais », Journal officiel, 2003.

Circulaire n° 94-42 du 19 décembre 1994 relative à l'intégration des populations im-
migrées, Direction de la population et des migrations, 1994.

Circulaire DIV/DPT-IEDE/2000/231 du 26 avril 2000 relative à la mise en œuvre du
dispositif des adultes-relais dans le cadre de la politique de la ville, ministère de
l'Emploi et de la Solidarité, ministère délégué à la Ville, 2000.

Circulaire DIV/2001/316 du 4 juillet 2001 relative à l'élargissement du programme
adultes-relais, ministère de l'Emploi et de la Solidarité, ministère délégué à la
Ville, 2001.

Circulaire DIV/DPT-IEDE/2002.283 du 3 mai 2002 relative à la mise en œuvre du
programme adulte-relais, ministère de l'Économie et des Finances, ministère de
l'Emploi et de la Solidarité, ministère de l'Éducation nationale, ministère délé-
gué à la Ville, secrétariat d'État au budget, 2002.

Décret n° 2002-374 du 20 mars 2002 portant application de l'article L. 12-10-1 du
code du travail [adulte-relais], 2002.

Profession Banlieue,

centre de ressources pour les professionnels de la politique de la ville en Seine-Saint-Denis, a été créé en novembre 1993 suite aux travaux préparatoires à l'élaboration des contrats de ville de Seine-Saint-Denis. Ces études mettaient en évidence le besoin d'un lieu d'échange, de rencontre, de confrontation, de qualification pour les professionnels.

Cette notion de professionnalisation faisait dans le même temps l'objet d'une étude menée par une équipe d'universitaires, *Les Professionnels et la professionnalisation en banlieue*, étude réalisée pour le compte du ministère de l'Enseignement supérieur et du ministère de l'Équipement, des Transports et du Tourisme.

Profession Banlieue est une association et tient une place particulière parmi l'ensemble des acteurs de la politique de la ville. L'association travaille avec des partenaires aussi divers que les représentants de l'État ou des collectivités territoriales, des chefs de projet, des bailleurs sociaux ou des entreprises, les chambres consulaires ou des associations. Le statut associatif donne au centre de ressources une position de neutralité qui s'inscrit dans l'objectif de qualification et de professionnalisation de l'ensemble des intervenants du développement social urbain.

Pour atteindre cet objectif, Profession Banlieue s'appuie sur des éléments de nature différente :

Une méthode : la mise en synergie des compétences locales et des chercheurs. Un comité scientifique suit les travaux de l'association et permet aux professionnels de confronter projets et actions à l'état de la recherche en matière de développement social urbain.

Un ancrage territorial : l'inscription géographique de Profession Banlieue en Seine-Saint-Denis, un département qui présente des caractéristiques fortes liées à son histoire politique, économique, sociale. Cette position spécifique contraste avec l'ensemble de l'Île-de-France, l'une des premières métropoles internationales.

Une conviction : la mise en réseau des professionnels de la politique de la ville comme outil de transformation des logiques d'acteurs. L'échange d'expériences, la confrontation des savoir-faire, le débat avec la recherche favorisent la qualification, la professionnalisation des opérateurs.

Un consensus et une volonté pour travailler autrement : l'adhésion des participants. Les différentes instances de travail organisées par Profession Banlieue se sont toujours constituées sur le volontariat des professionnels : elles ne sont pas imposées par les hiérarchies institutionnelles, même si ces dernières valident ou « cautionnent » la participation de leurs salariés à ces instances de travail.

Mars 2006.

Maquette: Claire Péraro – Impression Buroprim

PROFESSION
BANLIEUE

C E N T R E D E R E S S O U R C E S

15, rue Catulienne - 93200 Saint-Denis

Tél. : 01 48 09 26 36

Fax : 01 48 20 73 88

E-mail : profession.banlieue@wanadoo.fr

ISBN : 2-913125-61-1

9 €