



La médiation interculturelle, un nouvel outil dans le champ social ?

Serge Bouznah

Centre Babel

centrebabel@free.fr



Formation des dirigeants
bénévoles- Decembre 2015

Une pratique clinique dans 2 domaines

L'instance de concertation

A pour objectif d'associer les parents aux mesures de soutien envisagées pour leur enfant dans le cadre de la protection de l'enfance-



La consultation interculturelle

Médiations au service des équipes hospitalières spécialisées dans la prise en charge de pathologies chroniques -



La médiation interculturelle – son intérêt et ses limites

- Des professionnels confrontés régulièrement à des situations de malentendus ou d'incompréhensions avec les personnes migrantes
- L'obstacle linguistique ne peut à lui seul résumer l'ensemble des problématiques rencontrées.
- Une place relativement modeste de la médiation interculturelle en France

Un besoin aigu en médiation

Lié

- Au contexte de migrations internationales généralisées



- A la complexification croissante des organisations professionnelles



La diversité culturelle

- Sa prise en compte dans les politiques nationales est très différente selon les pays européens
- Politique nationale volontariste en Belgique et en Suisse
- En France, initiatives du secteur associatif



Différences liées au contexte historique et politique ?

Modèle canadien versus modèle français

- ✓ L'identité nationale canadienne fondée sur la multiplicité culturelle et linguistique
- ✓ En France, principe de l'adhésion individuelle aux valeurs de la République qui s'appliquent à tous uniformément
- ✓ Si pour le Canada, le défi est de penser son unité dans la multiplicité, la France elle, se confrontait au problème d'intégrer la diversité dans son universalité

Modèle canadien versus modèle français

- ✓ En France, le paramètre de l'identité culturelle est systématiquement évacué de l'action publique, s'effaçant derrière l'idée de promotion de l'égalité de tous

Des politiques publiques très différentes

- ✓ Le Canada a inscrit dans sa loi le recours nécessaire à toutes les actions susceptibles de promouvoir la diversité culturelle
- ✓ la France laisse le soin aux seules associations d'occuper ce terrain

Le concept de médiation

- Un concept polymorphe – multiplicité des pratiques
- Entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des personnes, des partis – *Le Petit Robert* –
- Médiation interculturelle: intervention d'un tiers entre des individus ou des groupes à l'enracinement culturel différent

2 visions de la médiation

- - Une médiation de type instrumentale
- - Une médiation dite de transformation

Le médiateur, facilitateur de communication

- Le médiateur est neutre, il ne rajoute rien au message de chaque partenaire – *Guillaume-Hoffnung*
- La médiation relai : , le rôle du médiateur est limité à celui d'intermédiaire entre les usagers et les institutions : Femmes relai, interprètes...
- Quid de l'indépendance du médiateur ?

Le médiateur, à l'origine d'un processus de transformation

- Le médiateur aide à la recherche d'espaces intermédiaires de compromis.
- Dans cette forme, le médiateur participe activement à la recherche de solutions.

La médiation interculturelle en France

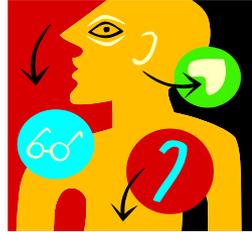
- S'est tout d'abord développée dans le champ social
- Reste en médecine très marginale: au début la médiation s'est développée sur un mode défensif

Disparité des pratiques des associations spécialisées

Sur

- Les compétences requises pour les médiateurs
- Les moyens de supervision et d'accompagnement technique
- La diversité des pratiques
- L'articulation - parfois problématique - avec les services publics / compétition avec certains corps professionnels
- Question de la légitimité et de la neutralité
- L'absence d'évaluation des interventions

Les limites structurelles de l'intervention du médiateur



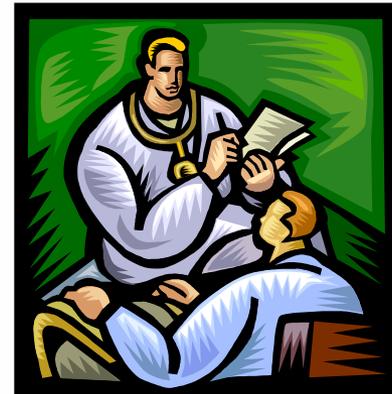
- Liées au fait que dans la majorité des pratiques, le médiateur interculturel intervient seul auprès de l'usager et de l'équipe professionnelle

Objectifs de la médiation interculturelle

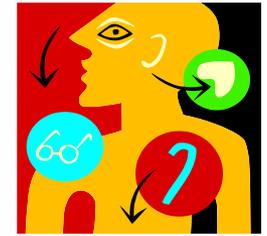
- Identifier les difficultés empêchant la mise en place du projet professionnel
- Proposer une nouvelle stratégie adaptée.



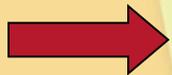
Le médiateur doit initier un double questionnement:
Celui de l'usager mais aussi de l'équipe professionnelle



Les limites de la médiation

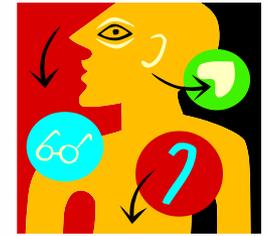


- Compétence du médiateur pour rendre compte de la complexité croissante des systèmes professionnels
- Légitimité du médiateur pour partager des informations avec le professionnel concerné



Risque d'instrumentalisation de la médiation On utilisera le médiateur pour lever les obstacles définis toujours du côté de l'usager

Le risque du culturalisme



Un piège :

Attribuer à la différence culturelle de l'usager toute la responsabilité de la mise en échec du projet professionnel



On exonère de fait la responsabilité de l'institution



La pertinence du projet professionnel n'est jamais questionnée

Limites de la médiation

- Risque de déléguer au médiateur l'entière responsabilité de tâches habituellement assumées par le service public
- Désengagement de l'institution
- Un frein au développement des compétences transculturelles des professionnels

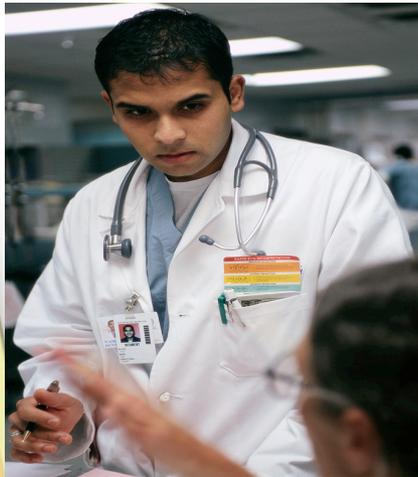
Problématique de la rencontre

- Comment traduire aux usagers les logiques d'intervention des professionnels ?
- Comment permettre l'émergence d'une parole profane dans un monde d'experts ?

Une communication biaisée

- Du fait de la relation déséquilibrée entre usager et professionnel

Entre l'expert, celui qui sait



Et le patient, à priori ignorant



Difficulté pour faire émerger le point de vue de l'usager

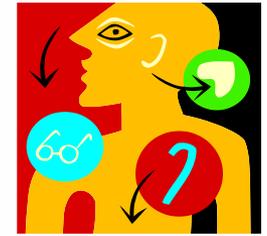
Trois constats

- Relation déséquilibrée entre usager et professionnel
- Nécessité d'un double questionnement dans le processus de médiation
- Limites de l'intervention du médiateur intervenant seul



Introduction d'un nouvel acteur dans le dispositif de médiation

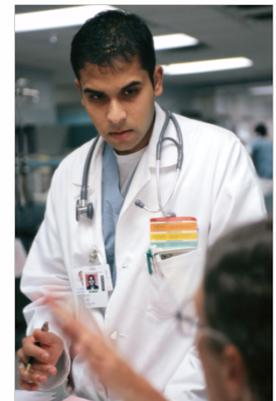
Un nouvel acteur dans la médiation



- Reconnu comme légitime
- Ayant une connaissance intime du domaine professionnel
- Capable d'animer un dispositif de groupe

Pour agir sur le déséquilibre de la relation entre professionnels et usagers

En médecine, seul un médecin peut être autorisé à questionner l'intervention d'un autre médecin



Points communs aux 2 dispositifs



- Intervention à demande des professionnels



- Avec l' accord des usagers

Points communs aux 2 dispositifs



- Intervention dans les locaux du service demandeur
- Limitée dans le temps: 1 ou 2 interventions en général
- Interaction dans un groupe élargi
 - L' usager et ses proches
 - les professionnels
 - le médiateur interculturel
 - l' animateur du dispositif



Le rôle de l'animateur

- Construire une proposition qui implique le patient et l'équipe professionnelle
- Il dépose auprès du professionnel la responsabilité de la suite des actions décidées
- Il met à disposition du professionnel, le médiateur interculturel dans le processus d'accompagnement

Points communs aux 2 dispositifs



- Un postulat de départ : l'usager détient une partie de l'explicitation de la problématique qu'il pose
- S'oppose aux pratiques professionnelles prescriptives
- La définition du problème ne peut rester de la seule prérogative des professionnels



Points communs aux 2 dispositifs



- Un défi - Passer de l'application unilatérale d'une expertise à une négociation -



La phase de définition du problème

- Un processus interactif
- Le produit combiné entre une expertise professionnelle et une expertise tirée de l'expérience
- Rôle de l'animateur professionnel pour faire émerger une définition validée par tous les acteurs
- En participant à la définition de leur problème, les usagers ont alors la possibilité de s'impliquer activement dans la recherche de solutions

Le médiateur interculturel

- Un rôle de filtre dans la traduction des énoncés professionnels
- Aide à construire le cadre qui permet au patient de déposer son histoire singulière

Quid de la neutralité du médiateur ?

- Un mythe dans une relation clinique ?
- Ne contribuerait qu' à cautionner et à reproduire l' asymétrie entre les deux partenaires
- L' acte de médiation est un acte engagé
- Nécessite que la subjectivité du médiateur soit travaillée en amont

La médiation

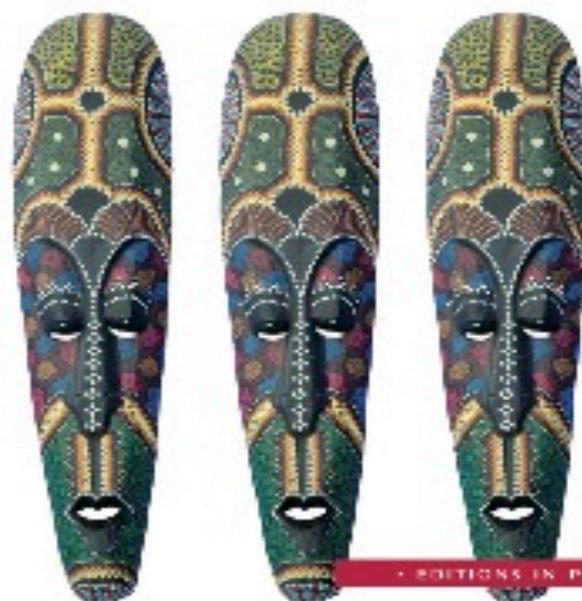
- Une réponse à la complexification des mondes professionnels ?
- Révèle une problématique qui concerne l'ensemble des usagers
- Comment éviter le désengagement des institutions ?
- Former aux côtés des médiateurs interculturels des professionnels capables d'être des médiateurs dans leur propre discipline
- Construire des outils d'évaluation pertinents

Quand les esprits viennent aux médecins

7 récits pour soigner

Serge BOUZNAH, Catherine LEWERTOWSKI

Préface de Marie Rose MORO



• ÉDITIONS IN PRESS •

ISBN 978-2-84835-252-7

CENTRE BABEL
CENTRE RESSOURCE EUROPÉEN
EN CLINIQUE
TRANSCULTURELLE



06 03 54 22 69

centrebabel@free.fr