

L a médiation interculturelle : un outil prometteur dans la gestion de la diversité ethnique au collégial

Habib El-Hage,

Intervenant social au Collège de Rosemont

Introduction

Ce texte est divisé en trois parties. La première partie abordera l'histoire de la médiation interculturelle, le concept de la gestion de la diversité et le portrait du Collège de Rosemont. La deuxième partie portera sur la médiation interculturelle et son environnement. Finalement, nous examinerons brièvement un cas de médiation interculturelle.

La relation à l'autre comporte bien évidemment des aspects stimulants, dès qu'on l'envisage dans la perspective interculturelle. Dans ce contexte, le temps est venu non seulement d'accepter le dialogue à l'autre, mais de rechercher partout ce qui pourrait être utile à nos pratiques et nous aider à les renouveler là où elles témoignent d'une certaine faiblesse dans le rapport à autrui. L'immigration nous place devant la problématique de ce qui est minoritaire au sein d'une majorité, de ce qui est hétérogène dans l'homogène. Cette confrontation a toujours été conflictuelle (Mango, 1981).

Avec une immigration en évolution constante et de plus en plus diversifiée, les lacunes seront multiples. Dans ce sens, « des conceptions différentes peuvent être à l'origine de malentendus lors d'interactions interculturelles et donner lieu à des confrontations nuisibles à la communication et à l'intervention » (Legault et Bourque, 2000 : 67). C'est sur ce terrain qu'interviennent les médiatrices et les médiateurs interculturels qui offrent un regard nouveau sur les différents univers et les pratiques sous-jacentes.

Selon Cohen-Émerique, l'interculturel c'est « l'interaction de deux identités qui se donnent mutuellement un sens dans un contexte à définir continuellement. C'est un processus ontologique d'attribution de sens et un processus dynamique de confrontation identitaire qui peut malheureusement évoluer vers un affrontement identitaire, une dynamite identitaire » (Cohen-Émerique, 2000 : 172).

L'idée d'aborder le sujet de la médiation interculturelle émerge de la croissance des contacts interethniques et des politiques d'intégration du Québec. Au-delà de la compréhension des phénomènes interculturels, des besoins concrets se manifestent sur le plan du renouvellement des pratiques sociales dans les institutions. Les intervenants sont nombreux à ne pas comprendre les personnes avec lesquelles ils sont en contact, parfois quotidiennement.



Quelques éléments de l'histoire

Nous ne pouvons présenter la médiation interculturelle sans poser préalablement, ne serait-ce que sommairement, la toile de fond que sont les éléments historiques de cette pratique au Québec ainsi que l'origine du concept de gestion de la diversité ethnoculturelle.

Les contacts interculturels ont toujours été au cœur de l'histoire du Québec. À la lecture des *Voyages de Samuel Champlain*, nous apprenons qu'au cours de ses premiers périples, Champlain a envoyé chez les Hurons un dénommé Étienne Brûlé. En 1608, à l'âge de 16 ans, Brûlé avait la mission d'apprendre la langue des Hurons et leurs codes « culturels » afin de faciliter aux Français le contact avec les Hurons.

Depuis les années 70 au Québec, l'interculturel a connu un essor remarquable. Plusieurs éléments ont provoqué cette prise de conscience, comme par exemple, l'augmentation de la proportion des immigrants venant d'un continent autre que l'Europe et ne parlant ni le français ni l'anglais. La difficile intégration de ces immigrants à la culture majoritaire ainsi que les tensions entre groupe majoritaire et groupes minoritaires ont ainsi amené à des recherches sur l'accessibilité dans les domaines de la santé et des services sociaux (CIPACC, 1979, ACCESS, 1984, Jacob, 1986, Lebel, 1986, Bibeau, 1987, Comité Sirros, 1987, Commission Rochon, 1987, Bisailon 1990, Jacob et Bertot, 1991), de même que dans le domaine de l'enseignement (Gouvernement du Québec, 1983, 1985, 1987, 1993, 1996, 1998), notamment en ce qui concerne la multiplication des formations portant sur les relations interethniques et la communication interculturelle, la multiplication des programmes d'enseignement dans les collèges et les universités portant spécifiquement sur la question d'immigration et la multiplication des formations favorisant une meilleure compréhension du phénomène de l'immigration telle la *Charte des droits et libertés canadienne* en 1982, la *Charte des droits de la personne du Québec* en 1975, le *Programme d'aide à l'établissement et à l'intégration* (PAEI) en 1985. Ces rapports de recherche effectués pendant les années 1980 ainsi que les différentes politiques publiques et institutionnelles ont influencé et sensibilisé la prise en considération de l'élément culturel dans les interventions auprès des immigrants et des réfugiés. Mais surtout, cette période a amené une croissance du nombre d'organismes communautaires spécialisés auprès des personnes venues d'ailleurs. Ces organismes ont servi de « plate-formes » en médiation interculturelle afin de répondre aux demandes des institutions publiques (Écoles, services sociaux, etc.). De ces faits, nous croyons que cette pratique d'intervention a commencé à être connue à partir des années 80.

■ Pour une gestion de la diversité en institution

Dans son *Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration* (1990), le gouvernement libéral québécois propose la notion du contrat moral entre les immigrants et la société d'accueil en définissant la société québécoise comme étant une société :

1. dont le français est la langue commune de la vie publique;
2. démocratique où la participation et la contribution de tous sont attendues et favorisées;
3. pluraliste, ouverte aux multiples apports dans les limites qu'imposent le respect des valeurs démocratiques fondamentales et la nécessité de l'échange intercommunautaire (interculturel) (Gouvernement du Québec, 1990 : 15).

Il définit aussi la notion de culture publique commune dont les composantes sont :

1. l'attachement aux valeurs et aux institutions démocratiques;
2. la reconnaissance des droits et libertés individuelles dans le respect des valeurs démocratiques, de l'ordre public et du bien-être général;
3. l'affirmation du français comme langue commune;
4. la reconnaissance de l'égalité des personnes, notamment celle des hommes et des femmes et la mise en œuvre de mesures permettant l'accès à l'égalité;
5. la tendance de la société québécoise à la séparation des religions et de l'État, condition qui permet l'exercice de la liberté religieuse (Gouvernement du Québec, 1990).

Ces notions deviennent les principaux référents du discours québécois sur l'intégration, l'interculturalisme et la gestion de la diversité qui :

dans le contexte pluraliste de la société québécoise signifie, au sein des institutions, la mise en place de formules qui découlent de leur adaptation à leur environnement social et dont les manières de gérer le personnel et de servir la clientèle, toutes deux appuyées par la culture institutionnelle sont assujetties aux normes et aux valeurs issues des mesures juridiques adoptées par l'État.

Ces mesures tendent à instaurer, dans toutes les sphères d'activités, les principes de la justice, de l'égalité et de l'équité dans l'accès aux services et à l'emploi, principes que les organisations doivent respecter. L'atteinte de ces objectifs doit se faire en rapport direct avec la primauté des règles du droit et de l'intérêt général. Pour ce faire, les mécanismes d'accommodements et d'arrangements fournissent les balises fondamentales du changement de la culture de l'organisation (Gouvernement du Québec, 1990).

■ Adaptation institutionnelle : le cas du Collège de Rosemont

Portrait du Collège de Rosemont — À la lumière des enquêtes effectuées depuis plusieurs années dans notre institution, il s'avère que le nombre de la population étudiante issue de l'immigration est en croissance. En effet, à la session d'hiver 2002, nous avons effectué une enquête afin de déterminer la représentation de cette population au sein de notre institution. Nous avons remarqué que 42 % de nos élèves sont issus de l'immigration. Nous avons repris cette enquête deux ans plus tard. Cette fois-ci, la proportion de nos élèves issus de l'immigration a augmenté de 5,6 % pour atteindre 47,6 % de l'ensemble de la population étudiante.

Voici rapidement quelques données sur le Collège de Rosemont :

- Près de 3200 étudiants (régulier, francisation, formation continue) fréquentent le collège;
- Le personnel du Collège est au nombre de 400 employés (Collège de Rosemont, Cégep à distance, francisation);
- Nos élèves proviennent de 80 pays et parlent 44 langues;
- Plus de 250 consultations en interculturel (interventions, références, aide psychosociale, etc.) ont lieu;
- Nous réalisons 15 projets (pédagogiques, parapédagogiques et aide à la réussite) par année;
- Nous avons un journal interculturel.



Nous avons également une politique d'intégration scolaire et d'éducation interculturelle portant sur les trois axes suivants :

1^{er} axe : accueil et intégration

2^e axe : gestion de la diversité ethnoculturelle : prévention et intervention

3^e axe : formation et éducation interculturelle

Afin de veiller sur la bonne démarche de la structure en interculturel, nous avons créé un comité interculturel (représentants de différents syndicats et de l'administration). Également nous avons développé des pratiques d'interventions (psychosociales, références, consultations, médiation interculturelle, etc.) axées sur *la migration et l'adaptation*. Finalement, nous avons centralisé les activités, les interventions et les pratiques de gestion de la diversité et de la médiation interculturelle en un seul bureau.

La médiation interculturelle

Nous présentons, dans ce qui suit, certains des éléments contextuels de la médiation interculturelle, à savoir : la définition de la médiation interculturelle, les éléments et le processus de la médiation interculturelle.

Il ne faudrait pas croire que l'expression de la seule tolérance à l'égard des différences existantes suffit à éviter les conflits entre des personnes issues de différents groupes ethnoculturels. La coexistence pacifique de groupes de différentes cultures et leur intégration dans un corps social élargi ne constituent pas un phénomène qui va de soi. Le développement de la connaissance mutuelle ne conduit pas uniformément à accroître la communication, la compréhension et le désir de coopération entre les membres de différentes communautés. Toutefois, offrir un environnement de qualité pour tous nécessite une qualité de dialogue et des relations harmonieuses entre les différents membres de la communauté. La médiation interculturelle répond aux difficultés engendrées par des incompréhensions culturelles, des difficultés de communication, des préjugés et des problèmes d'adaptation.

Cela dit, nous définissons la médiation interculturelle comme étant « la démarche d'intervention - d'une personne tierce significative - en accord avec les parties en présence, dans le but d'établir ou de rétablir une communication et d'arriver à une entente moyennant des stratégies et des actions en lien avec les valeurs culturelles, institutionnelles et organisationnelles de ces parties » (El-Hage, 2002 : 2). Plusieurs termes désignent cette personne significative. Parmi ces termes nous trouvons : l'intermédiaire interculturel, le négociateur, le conseiller interculturel, le consultant, le courtier interculturel ou transculturel (cross cultural broker ou transcultural broker), le médium interculturel, le tiers social interculturel, le médiateur interculturel. Dans la même ligne d'idées, la médiation interculturelle s'inscrit dans une phase de résolution des conflits liés à des systèmes de valeurs en opposition et est définie comme « un acte volontaire par lequel un tiers neutre et indépendant réalise une passerelle entre deux parties afin d'ouvrir des espaces pour faciliter, établir ou rétablir la communication; de favoriser une démarche vers l'autonomie; de donner la possibilité aux personnes d'être des responsables actifs » (Guide de la médiation sociale et culturelle, 1997 : 10). D'autres vont définir la médiation comme « un des moyens possibles pour résoudre un conflit à connotation culturelle, améliorer et/ou développer un tissu social interculturel plus harmonieux » (Roux, 1994 : 16) ou aussi « la médiation est de faciliter la communication et la compréhension entre les migrants et les acteurs sociaux d'une part et un

ensemble d'échanges et d'actions destinées à mettre d'accord, concilier ou réconcilier deux protagonistes d'autre part » (Cohen-Émerique, 1994 : 12). Cela dit, les concepts d'intégration, de communication, d'échange et de culture sont au cœur de la médiation interculturelle.

■ La médiation interculturelle et ses éléments



- **Éléments déclencheurs**
 1. Différence culturelle
 2. Problème d'adaptation
 3. Problème de communication
 4. Barrière linguistique et culturelle
 5. Problème d'interprétation des messages et des codes
- **Éléments de la déontologie des médiateurs**
 1. Respecter des lois et règlements
 2. Être indépendant
 3. Être neutre
 4. Respecter la confidentialité
 5. Être impartial
- **Rôle du médiateur**
 1. Susciter le rapprochement
 2. Valoriser la communication (rapport égalitaire)
 3. Faciliter la relation
 4. Être une courroie de transmission
- **Critères de la médiation**
 1. L'intervention d'un tiers
 2. L'indépendance du tiers
 3. La neutralité du tiers
- **Qualités du médiateur**
 1. Savoir écouter
 2. Faire abstraction de ses opinions ou valeurs
 3. Être neutre
 4. Décoder le non-verbal
 5. Manifester de l'empathie
 6. Utiliser des techniques de communication (reformulation, feedback)
 7. Valoriser le respect
 8. Connaître l'interculturalisme
- **Objectifs de la médiation**
 1. Établir un compromis
 2. Faire comprendre les valeurs d'ici et d'ailleurs
 3. Contrer les préjugés
 4. Rétablir la communication
- **Stratégies**
 1. Établir un dialogue
 2. Repérer la personne significative
 3. Informer
 4. Recadrer la situation
 5. Responsabiliser les personnes



■ Processus de la médiation

1. Pré-médiation

- **Étude de la situation actuelle.** Comment cette relation a-t-elle débuté ? Le premier conflit. La première négociation.
- **Qui sont les personnes en présence** (pays, groupe ethnique, filiation, appartenance politique, profession, etc.) ?
- **Pré-diagnostic.** Est-ce un cas de médiation interculturelle ? Suis-je capable d'effectuer une médiation ? Y-a-t-il ici un conflit d'ordre culturel (religion, valeurs, etc.), structurel (condition socio-économique, exclusion, etc.) ou psychologique (dépression, troubles de panique, etc.) ?

Stratégies

- Reformulation, feedback ; faire des synthèses, s'assurer que tout est bien compris.
- Selon la gravité du cas, vous pouvez recevoir chaque participant séparément. Selon le cas, demandez que les échanges passent par vous. Respectez le temps alloué à chacun. Assurez-vous que les participants ont compris le fonctionnement de la médiation.

Pièges à éviter

- Considérer dès le départ que la situation est claire
- Rester à la surface
- Les alliances

2. Le déroulement

- **Précisez les paramètres** (présentation de la médiation, confidentialité, neutralité, impartialité, durée de la médiation, respect de l'autre, ne pas l'interrompre, respecter la confidentialité, etc.)
- **Le conflit appartient aux deux parties, la solution aussi.** Quelle est la perception du conflit pour chaque participant. Quelle est la situation désirée ?
- **Aider les participants à communiquer et à s'écouter.** En cas de difficulté, les échanges doivent passer par le médiateur
- **Explorer les besoins et intérêts de chacun**
- **Aider les participants à comprendre le sens de la discrimination et à reconnaître les préjugés.**

Recherche de solutions

- Demander à chaque participant de proposer des solutions possibles
- Aider les participants à inventer des options
- Quelles sont les hypothèses de solutions ?

- Vérifier avec les participants la faisabilité de la solution choisie
- Établir un rituel (remerciements, synthèse) d'ouverture et de clôture de la séance

Stratégies

- Envisager les risques d'obstacles à la médiation
- Établir les règles de communication et de fonctionnement
- Clarifier le sens des mots
- Faciliter et encourager l'expression de chacun
- Faire des synthèses, s'assurer que les participants ont bien compris

À éviter

- Les décisions prématurées
- Le manque d'informations, de faits
- L'encouragement des situations irréalistes
- Les alliances

3. La solution

- Résumer la solution choisie. Permet-elle effectivement d'éliminer le problème ?
- Fixer des objectifs clairs, précis, concrets
- Assurer un suivi (moyen et long terme)

Étude de cas

Dans cette partie, nous allons procéder, brièvement, à l'étude d'un cas que nous avons recueilli lors de nos interventions sur le terrain. Tous les éléments importants ont été modifiés afin de respecter la confidentialité.

Famille musulmane en détresse

Une jeune étudiante chiite se présente avec son amoureux. Inquiète de sa situation, elle explique qu'elle est supposée allée dans son pays d'origine, mais elle n'a pas pris l'avion et s'est enfuie avec son amoureux. Ses parents ne sont pas au courant de sa « fuite ». Ne sachant plus quoi faire, elle désire retourner à la maison mais elle a peur des conséquences. Son amoureux, lui-même musulman, originaire d'une aire culturelle différente de celle de la jeune fille, critique les parents de celle-ci et raconte qu'il a subi de la violence de la part du père de la jeune étudiante. Celle-ci habite chez une amie.



1. Pré-médiation : trois rencontres

1^{ère} rencontre : l'étudiante et son amoureux

- Informations sur le problème
- Informations sur les pratiques religieuses, sur la famille, sur les valeurs, etc.
- L'entrevue s'est déroulée dans la langue maternelle de la jeune étudiante
- Dégager les besoins de l'étudiante
- Informations sur les premiers conflits et sur les modèles de réparation de ces conflits
- Diagnostic : est-ce un conflit en lien avec les valeurs culturelles ?

2^e rencontre : avec l'oncle paternel

- Expliquer la situation à l'oncle
- L'oncle est-il une personne significative pour les parents et pour l'étudiante ?
- S'assurer que l'oncle puisse faire partie de la solution
- S'informer sur les modèles de réparation propre à leur famille
- Informations sur les pratiques religieuses, sur la famille, sur les valeurs, etc.

3^e rencontre : avec les parents

- Informations sur le problème
- Informations sur les pratiques religieuses, sur la famille, sur les valeurs, etc.
- Entrevue s'est déroulée dans la langue maternelle des parents
- Dégager les besoins des parents
- Informations sur les premiers conflits et sur les modèles de réparation de ces conflits
- Diagnostic : est-ce un conflit en lien avec les valeurs culturelles ?

2. Déroulement

De la 4^e à la 10^e rencontre : rencontres avec les parents, l'oncle et l'étudiante

- Ritualisation des rencontres. Utilisation d'un cadre religieux pour ouvrir et fermer les rencontres
- Utilisation de la langue maternelle pendant les interventions
- Poser le cadre et les éléments de la médiation (confidentialité, neutralité, respect, etc.)
- S'assurer de la circulation de la communication
- Validation des propos de chacune des parties
- Utilisation des récits de vie. D'où viennent les parents ? Pourquoi ont-ils décidé d'émigrer ? Quelle est la particularité de leur famille élargie (histoire, alliance politique, pratiques spécifiques de protection, etc.) ?
- Quel regard l'étudiante pose-t-elle sur la culture d'origine et sur la société d'accueil ?
- Quelles solutions peut-on envisager dans ce type de conflits? (La solution appartient aux personnes en présence)

3. Dénouement

De la 11^e à la 13^e rencontre : élaboration des solutions

- Chaque partie est invitée à apporter trois solutions envisageables
- Présentation des solutions et négociations

Résultat

Cette médiation s'est terminée après treize rencontres, au bout de deux mois. Les rencontres étaient parfois intenses. Le rituel a permis de poser un cadre de paix et a facilité les discussions. Nous avons maintenu les discussions en langue maternelle, étant donné que le père ne maîtrise pas le français. La présence de l'oncle était extrêmement pertinente. Il a remplacé le père à plusieurs reprises. Les parents pensaient que leur fille avait subi un mauvais sort et était ensorcelée, ce qui a permis à la mère de consulter un Imam (du village) afin de débloquent le mauvais sort. Le cadre qui avait été instauré a permis que toutes les rencontres s'effectuent dans le respect et la neutralité et surtout sans aucune alliance avec l'une ou l'autre des parties. L'étudiante est retournée à la maison peu de temps après la médiation. Lors du suivi, j'ai appris qu'elle vit présentement aux États-Unis chez sa grand-mère.

Ces rencontres ont permis aux parents :

- d'entendre leur fille et de constater qu'elle ne vit pas tout à fait dans le monde de la culture d'origine, mais plutôt qu'elle navigue entre les deux cultures
- de constater qu'ils peuvent toujours faire confiance à leur fille
- d'avoir confiance dans les institutions
- de pouvoir communiquer leurs idées en toute sécurité
- de comprendre que les rencontres de médiation ne sont pas menaçantes

Pour l'étudiante, ces rencontres ont permis de constater :

- que les parents ne sont pas une menace
- qu'ils exercent une protection qui est parfois exagérée, mais cohérente avec la culture d'origine
- combien c'est difficile de transférer un système de valeurs d'un contexte à l'autre.

Conclusion

Le recours à la médiation interculturelle ne peut être perçu comme une recette miracle, mais il n'en demeure pas moins qu'à partir des expériences recensées, certains principes peuvent servir de repères, tant pour les institutions et les organisations que pour les médiateurs interculturels eux-mêmes :

1. Tout d'abord, la médiation interculturelle doit être considérée comme un processus d'intervention en vue d'un changement nécessitant un engagement, une ouverture et une volonté de la part des acteurs concernés.
2. La médiation interculturelle doit être considérée comme un outil inhérent à la gestion de la diversité ethnoculturelle dans les institutions d'enseignement.
3. La médiation interculturelle n'est pas une simple intervention mais plutôt une démarche complexe nécessitant des connaissances pluridimensionnelles (historiques, linguistiques, politiques, juridiques, religieuses, sociales et psychologiques) des deux cultures en présence.
4. La médiation interculturelle favorise la compréhension des différences culturelles dans le but d'atténuer les chocs culturels et de favoriser l'intégration.
5. Par la médiation interculturelle, le « tiers » cherche à trouver un équivalent à l'expérience vécue par l'autre. Dans ce sens, la médiatrice ou le médiateur explique la situation



au sens figuré (métaphores, citations, explications analogiques) en s'appuyant sur des schèmes culturels d'ici et d'ailleurs. La situation présente-t-elle un équivalent dans le pays d'origine ? Comment trouve-t-on des accommodements dans une situation similaire ?

6. Dans le cas d'une médiation interculturelle, le tiers ne doit pas obligatoirement être de la même origine ethnique que celui qui est aidé, l'immigrant. Par contre, une bonne connaissance de cette culture dans toutes ses dimensions reste souhaitable, ce qui nécessite parfois l'utilisation des méthodes d'intervention différentes de celles utilisées par les professionnels d'aide de la société d'accueil, comme, par exemple, inclure les parents et les oncles dans le processus d'intervention.
7. La confiance est un élément clé de toute médiation interculturelle réussie. À ce titre, nous insistons sur l'élément « personne significative » pouvant faire partie de l'intervention lors de la médiation interculturelle.

Bibliographie

- COHEN-ÉMERIQUE, M. (2000). « L'approche interculturelle auprès des migrants », LEGAULT, (dir.), *L'intervention interculturelle*, Montréal, Gaëtan Morin, 363 p.
- COHEN-ÉMERIQUE, M. (1994). « La médiation assurée par les femmes-relais », *Accueillir*, no 193, 12-15.
- DESCHAMP, H. (1951). *Les Voyages de Samuel Champlain*, PUF, Paris.
- EL-HAGE, H. (2002). *Les modèles implicites d'intervention en médiation interculturelle*, Mémoire de maîtrise, UQAM.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1990). *Au Québec pour bâtir ensemble : énoncé politique en matière d'immigration et d'intégration*, Québec, Les Publications du Québec.
- LEGAULT, G., ET BOURQUE, R. (2000). « La diversité des visions du monde à travers les valeurs et les croyances » dans LEGAULT, (dir.), *L'intervention interculturelle*, Montréal, Gaëtan Morin.
- MANGO, G. (1981). « Le migrant et ses signes » dans J. Guillhot, (dir.), *Cultures et psychotérapies*, Paris, ESF.
- ROUX, S. (1994). « Médiation culturelle et travail social », *Accueillir*, no 193, 16-17.