

Médiations, populations et institutions

Si la diversité des pratiques dites de médiation interculturelle rivalise avec le foisonnement de concepts pour décrire cette dernière, il est possible, à l'appui notamment du travail de terrain, de séparer sans trop de difficulté deux missions, deux objectifs, deux catégories d'activités dans lesquelles s'inscrivent la plupart des acteurs concernés. Plus exactement, le travail de terrain, l'expérience concrète, la pratique offre l'opportunité de « théoriser » les fonctions de la médiation interculturelle, et d'établir sans trop risque les champs qui caractérisent ces activités au regard du travail social en général¹, les deux champs élémentaires qui caractérisent la médiation interculturelle et les difficultés spécifiques que ces derniers imposent aux situations concrètes.

Médiations, populations et intégration sociale

D'une façon générale, (et de façon banale oserais-je dire), la médiation apparaît premièrement comme une démarche visant à favoriser l'intégration sociale, à rétablir l'harmonie entre les membres de la communauté sociale, à favoriser la cohabitation, le contact, la rencontre entre des personnes différentes ou se percevant différentes pour de multiples raisons.

Au sein de l'école, du quartier et de l'hôpital, dans les contextes où le « vivre ensemble » pose problème, dans les contextes de « crise » au sens propre où les acteurs ne sont plus capables eux-mêmes d'agir sur leur propre destin, la médiation établit « le cadre nécessaire pour permettre aux gens d'apporter eux-mêmes une solution à un conflit qui les concerne² », elle « intervient lorsqu'il y a un conflit non pas pour solutionner ce problème mais pour aider les gens concernés à trouver leurs propres solutions ». En tant qu'aide extérieure, la médiation consiste donc à redonner aux gens les moyens de leur autonomie, les méthodes dont ils ont besoin pour favoriser eux-mêmes l'harmonie et donc l'intégration sociale au sein d'un espace public (le quartier, l'école, etc.). La médiation consiste à faire « coexister dans un même milieu et sur des projets communs une série de gens qui a priori n'ont pas envie ou n'ont pas de raison de se rencontrer ».

Si pour des raisons historiques la médiation interculturelle a souvent été associée à l'image de l'étranger et à l'idée d'intégration, (la superposition du fait migratoire et de la massification de la pauvreté explique ce noeud), la réalité du terrain montre aujourd'hui un visage dramatiquement différent. En effet, et contrairement à certaines idées reçues, il apparaît de plus en plus évident que « la question interculturelle se situe au niveau des moyens que les gens ont pour vivre. Le choc des cultures se (situe) plus au niveau social et non pas comme on pourrait le croire au niveau des différences raciales ». Que ce soit à l'hôpital, où la « situation sociale et économique est parfois aussi déterminante que la question culturelle (...), notamment par rapport à (la) disponibilité des personnes et par rapport à leur possibilité d'accès aux soins », ou à l'école : « Quand je travaille avec des élèves dont les parents sont chômeurs et n'ont jamais travaillé, je suis dans une culture particulière et je travaille à la gestion et l'intégration sociale de ces derniers » ; il apparaît de plus en plus évident qu'il faut

¹ Le présent article s'inspire d'une partie des données récoltées et des analyses effectuées dans le cadre d'une recherche sur la médiation interculturelle commanditée par la Direction générale de l'action sociale et de la santé et du ministre des Affaires sociales et de la santé de la Région wallonne. Voir Florence E. et Jamin J, (2003), *Médiations interculturelles et institutions*, Louvain-la-Neuve : Academia Bruylant.

² L'ensemble des extraits cités provient des témoignages de médiateurs récoltés lors de la recherche évoquée plus haut. Une partie de ces derniers est inédite et n'a pas été sélectionnée pour le texte de l'étude en question.

considérer la culture dans un sens large comme un système de référence, un monde propre, avec ses règles, habitudes, coutumes, mœurs, etc.

A la vieille image un peu naïve de la rencontre hier entre l'Occident et l'exotisme de l'étranger se substitue aujourd'hui l'interculturalité comme rencontre ou confrontation entre des cultures d'origine nationale ou ethnique (culture du pays d'origine), des cultures liées à la classe sociale (culture bourgeoise ou populaire, culture du quart-monde), des cultures liées au sexe ou à l'âge (culture « jeune », culture des parents, culture des adultes) et évidemment des cultures d'institution, des cultures rigides par excellence sur lesquelles nous reviendrons plus bas (hôpital, école, administration communale, etc.). Toutes ces catégories peuvent se superposer comme en témoigne l'expression « jeunes des banlieues » qui ne figure pas dans le dictionnaire et qui mêle pourtant l'idée d'immigration, d'exclusion sociale et de jeunesse. Une expression profane, indéfinie et obscure qui révèle de façon dramatique la multiplication des enjeux de l'intégration sociale dans une société où règne la précarité voire la pauvreté de masse.

Médiations, populations et accès au droit

Si la médiation interculturelle vise l'intégration sociale, l'harmonie et la cohabitation, elle s'inscrit dans une démarche qui concerne certaines catégories de la population entre elles, notamment et plus particulièrement au niveau du quartier et de l'école. Nous sommes donc dans un rapport de populations à populations.

Un autre champ d'activités caractérise cependant la médiation interculturelle, il concerne l'accès de chacun au Droit, il a trait au rapport particulier des individus, de la population ou de certaines catégories de la population aux institutions dans le domaine de la justice, de la santé, de l'éducation, etc.

Idéalement, les grandes institutions encadrent chaque citoyen dans ses obligations administratives, dans la connaissance de ses droits et de ses devoirs, dans le domaine de l'éducation, de la santé et de la Justice, etc. Elles l'encadrent et ce faisant elle lui garantissent un accès légitime à un certain nombre de droits normalement assurés par tout Etat soucieux d'égalité et de cohésion sociale. Un accès qui pour de multiples raisons peut s'avérer problématique à plus d'un titre lorsqu'un administré ne maîtrise pas bien le français, l'allemand ou le néerlandais, lorsqu'il se perd dans la nébuleuse de guichets et de services susceptibles de régulariser sa situation, ou lorsqu'il tombe sur un fonctionnaire peu coopérant pour lui indiquer la marche à suivre.

Dans ce contexte, la médiation interculturelle veille à empêcher qu'il y ait un traitement différencié ou discriminatoire dans le chef d'une partie de la population dans son rapport aux institutions, dans son accès légitime (et constitutionnellement garanti) au Droit.

Plus exactement, et en reprenant la vieille définition de l'inégalité comme traitement inégal de personnes égales ou comme traitement égal de personnes inégales³, une définition qui date de la Grèce antique, on dira que la médiation a pour objectif de rectifier l'inégalité liée au traitement égal de personnes inégales dans leur rapport aux institutions, des personnes inégales pour des raisons de classes sociales, de maîtrise de la langue, de couleur de peau, d'éducation ou d'origine ethnique.

³ Selon Aristote. Voir Aristote, *Politique*, tome II, Première partie, Livre III-IV, Paris, Les Belles Lettres, 1989, p.1 et 2.

La médiation interculturelle rectifie (essaie de rectifier) le tir dans le rapport inégal qu'une partie de la population entretient avec les institutions. Avec le droit.

De la même manière que lorsqu'elle a pour mission de travailler à la meilleure intégration sociale, en rendant aux parties concernées une certaine autonomie sur la gestion de leurs rapports sociaux quotidiens, la médiation se doit également de rendre pouvoir et autonomie à l'usager dans son rapport aux institutions, au citoyen dans son accès au Droit. Dans les deux cas, il s'agit bien d'autonomie en tant que capacité d'un individu, d'une famille ou d'une catégorie de la population à gérer elle-même les conflits et les obstacles qu'elle rencontre. « La médiation concerne autant un individu face à un couple, qu'une population par rapport à une autre, qu'un individu ou une population face aux institutions ».

La frontière entre les deux niveaux de la médiation interculturelle n'est pas étanche. Les médiateurs scolaires veilleront autant à l'intégration et aux relations sociales au sein de la population scolarisée qu'au rapport qu'entretient cette dernière avec l'institution scolaire. De la même manière, le médiateur de quartier pourra autant prendre en charge une situation de crise et de mésentente au sein de la population locale que l'aide des administrés dans leurs rapports avec la commune. Les médiateurs en hôpitaux veilleront autant à la non-discrimination au niveau de l'accès aux soins de santé de certaines catégories de la population qu'à l'acceptation et à la reconnaissance de leurs démarches au sein de l'institution hospitalière et du personnel soignant. On le comprend, très souvent l'intégration sociale et l'accès au droit se complètent dans la démarche du médiateur.

Médiations et institutions rigides

Avec ce qui précède, on imagine sans trop de difficultés dans quelle mesure la médiation interculturelle va de pair avec l'idée de recul, de neutralité, de souplesse, de distance, d'agilité, de disponibilité, etc. Autant de qualités qui paradoxalement ne caractérisent en rien les institutions, ce lieu, ces lieux, ces immeubles, ces grands appareils, ces ensembles de règles, de normes et de valeurs rigides que représentent l'hôpital, l'école, l'administration communale, la police, la prison, etc.

Accorder à un médiateur le droit de critiquer certains mécanismes internes à une institution, ouvrir un débat sur le rôle de cette dernière, sur sa façon de fonctionner ou sur le sens du service qu'elle rend à la collectivité sont autant de démarches qui constituent souvent de véritables révolutions. Il en est ainsi parce que cela fait partie de l'essence-même d'une institution que de veiller à sa conservation, et à son auto-conservation. Et il est question de révolutions car la particularité d'une institution, en temps normal, est de reposer exclusivement sur son « monde propre » (règles, valeurs, raisons d'être, missions, etc.), et d'assimiler mécaniquement, et au plus vite, toutes formes de contradictions de manière à ce que ces dernières ne modifient, ne menacent, n'ébranlent en rien ses piliers fondateurs.

Etudiant le concept d'institution, le philosophe et politologue Cornelius Castoriadis considère à juste titre que « l'institution sociale est, d'abord, fin d'elle-même, cela veut dire aussi qu'une de ses fonctions essentielles est l'autoconservation. L'institution contient des dispositifs incorporés qui tendent à la reproduire à travers le temps et les générations, et même, généralement, imposent cette reproduction avec une efficacité qui, à bien y réfléchir, apparaît comme miraculeuse. Mais cela l'institution ne peut le faire que si elle accomplit une autre de ses « fonctions », à savoir (...), la fabrication d'individus sociaux appropriés et

conformes⁴ ». Des individus, des responsables d'administrations, des chefs de service et des directeurs d'école qui d'une manière ou d'une autre ont un intérêt objectif à entretenir l'institution dans sa forme et ses valeurs actuelles.

L'enjeu de la médiation relève donc de la révolution, de la capacité à introduire quelque chose de nouveau au sein de l'institution sans que ce quelque chose ne soit récupéré, minimisé ou simplement rejeté par cette dernière et par ses plus fidèles défenseurs. En ce sens, qu'il soit question de cohésion sociale ou d'accès légitime au droit, la médiation interculturelle est éminemment politique.

Jérôme Jamin
Chercheur au CEDEM - Ulg

⁴ Castoriadis C. (1986), *Les Carrefours du labyrinthe 2: Domaines de l'homme*, Paris : Seuil, p.416.