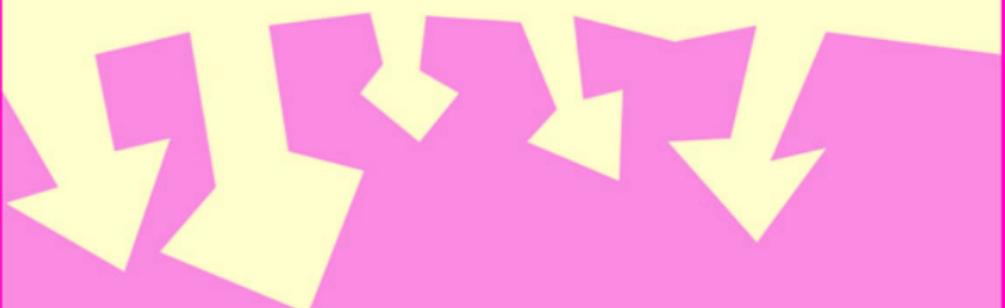


Médiation interculturelle



**Des métiers à inventer
pour un espace de
changements**

cahier n° 14

Médiation interculturelle

**Des métiers à inventer pour un espace de
changements**

Laboratoire des innovations sociales –
www.labiso.be - Cahier n°14

Labiso

Alter&I
Recherche
&
Innovation



Table des matières

Médiation interculturelle	2
Table des matières	4
L'intégration dans sa dimension transversale	7
Un espace de dialogue dans une relation triangulaire	21
Intérêt d'une lecture de la culture au sens large	25
Des femmes-relais passeuses de codes culturels	30
De l'importance d'un mode de connaissance empirique.....	41
Dans l'hôpital, occuper un espace laissé libre	46
Pour une neutralité active.....	51
Pour en savoir plus	59
Contacts	59
Laboratoire des innovations sociales	62
Source	64
Infos.....	65
Crédits	66
License	67

La médiation interculturelle en débat... C'était le thème d'une journée d'étude organisée à Namur, le 28 février dernier, à l'initiative de la toute nouvelle association Carrefour Interculturel Wallon. La diversité des professionnels présents montre à quel point la pratique de la médiation interculturelle se développe au sein de différents secteurs à commencer par celui de l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, mais aussi dans les hôpitaux, les organismes d'insertion socioprofessionnelle, l'enseignement, les actions liées aux contrats de sécurité et autres plans sociaux intégrés.

Le projet de la Clinique de l'Exil de la province de Namur, auquel est consacré le huitième numéro de la collection, « La Clinique de l'exil, lieu d'expression des souffrances », avait déjà mis en évidence toute la portée de cette pratique notamment dans le cadre d'un accompagnement thérapeutique et d'un travail communautaire avec des personnes réfugiées ou en attente d'un statut.

Force est de constater qu'il n'y a pas une pratique de médiation interculturelle mais des pratiques variées nées de contextes différents. L'intention des promoteurs de cette journée était donc de confronter ces expériences de

terrain, en ce compris à l'étranger, de manière à jeter les bases du cadre professionnel commun que le ministre des Affaires sociales et de la Santé, Thierry Detienne, souhaite mettre en place.

C'est aussi dans ce souci d'élaboration d'un profil de médiateur interculturel, comme agent de changement et de développement interculturel, qu'une étude a été commanditée au Centre d'Études de l'Ethnicité et des Migrations de l'Ulg (CEDEM).

Quelles sont les spécificités de l'interculturel dans la médiation en général ? La médiation interculturelle doit-elle devenir un métier ? Faut-il promouvoir une formation à une sensibilité interculturelle vers l'ensemble des professionnels du secteur social et de la santé ? Quelle est la place du médiateur social dans la relation?? Quel est le statut du médiateur interculturel ? En quoi la pratique de la médiation interculturelle est-elle innovante ? Autant de réflexions, de constats et d'avis qui devraient alimenter la poursuite du travail politique vers la reconnaissance et l'élaboration d'une société qui se veuille multiculturelle et au sein de laquelle l'étranger est considéré comme un citoyen à part entière.

L'intégration dans sa dimension transversale

Cette journée « médiation interculturelle en débat » s'inscrit dans un contexte historique qu'il nous semble utile de resituer. Elle marque les premiers pas du nouveau Carrefour Interculturel Wallon, association installée officiellement en octobre 2002.

Après 17 mois de gestation, la création de cette association confirme dans ses intentions le décret du 4 juillet 1996 qui met fin à la politique d'assimilation des populations immigrées. Le Carrefour enrichit ainsi la palette d'outils visant à ce que les personnes étrangères ou d'origine étrangère puissent être actrices de leur propre intégration. Il complète au niveau de la Région wallonne le dispositif sous-régional de coordination et de dynamisation représenté par les centres régionaux d'intégration.

En mars 2001, un petit groupe de réflexion se crée au sein du cabinet du ministre des Affaires sociales et de la Santé. « *Il nous semblait qu'il manquait un lieu d'échange*

entre les différents intervenants du secteur de l'intégration et du Ministère qui permettrait de mieux cibler l'intégration et sa dimension interculturelle, de coordonner les différentes actions, d'évaluer ces actions. Mais il manquait

*Carrefour
interculturel
wallon, interface
entre les politiques
et les actions*

aussi un endroit où l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère puisse être débattue dans sa dimension transversale, que ce soit à partir de besoins tels que se loger, trouver un travail,

accéder à une formation, avoir accès aux droits sociaux, à l'éducation, à la culture et à la santé, de participer à la vie sociale et politique... » Le groupe de réflexion s'élargit début novembre 2001 et associe une quarantaine d'acteurs des secteurs universitaires, associatifs, administratifs... Six tables rondes sont organisées et aboutissent, en mars 2002, à une proposition de statuts pour la mise en place d'une association qui assurera l'interface entre les politiques développées ou à développer et les actions des promoteurs actifs dans le domaine de l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère. Le 4 juillet 2002, le Gouvernement wallon approuve les statuts du Carrefour Interculturel Wallon et désigne à la fin du mois d'août ses sept

représentants ainsi que ses membres fondateurs. Au nombre des membres fondateurs figurent également les partenaires sociaux, les organisations des employeurs et des travailleurs, l'Union des Villes et des Communes de Wallonie, des services de recherche universitaire, l'Institut de recherche/formation/action sur les migrations (Irfam), les Centres régionaux d'intégration, des associations régionales comme Lire et Ecrire ou le Mrax, des associations locales comme le service social de la batellerie et des gens du voyage, l'asbl Formatlouve ou le Miroir vagabond, et enfin une dizaine de personnes à titre individuel. Le conseil d'administration est constitué par des représentants de chaque catégorie des membres fondateurs, soit au maximum 21 personnes.



Intégration des personnes d'origine étrangère : initiative de la Région wallonne et débats glissants de pré-campagne électorale

A la mi-octobre 2002, la Région wallonne inaugurerait son nouveau Carrefour Interculturel, pour rendre plus cohérentes et plus transversales ses politiques en matière d'intégration des personnes d'origine étrangère. Le point sur les missions de ce nouvel organisme ... en les remettant dans le contexte tendu de l'époque : c'est en effet cette même semaine qu'on a assisté à la poussée de fièvre préélectorale qui a focalisé l'attention médiatique sur le débat de l'évaluation des résultats de quinze années de politiques d'intégration des personnes d'origine étrangère. Une manière d'inscrire cette journée sur la médiation interculturelle dans une actualité qui en montre bien la portée.

Un Carrefour Interculturel Wallon pour renforcer l'intégration des personnes d'origine étrangère

Ce 14 octobre 2002, une asbl d'appui à la politique interculturelle d'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, le Carrefour Interculturel Wallon, a été mise en place par le gouvernement wallon, sur proposition

du ministre des Affaires sociales et de la Santé, Thierry Detienne. Celui-ci insiste sur le fait « qu'il s'agit d'un nouvel outil mais qu'il n'a pas été pensé précisément cette semaine. Il est le prolongement du décret du 4/07/96 qui a jeté les bases de la politique d'intégration et il est le résultat de tout un travail d'analyse et d'une évaluation », tout en rappelant les initiatives menées en matière d'intégration au cours des trois années écoulées.

Parmi les missions qui lui sont confiées, le CIW doit favoriser la transversalité entre les acteurs qui travaillent à l'intégration des personnes étrangères et assurer l'interface entre les politiques développées et à développer et les actions des multiples promoteurs de cette intégration qu'ils soient publics ou privés. Il a également à soutenir les initiatives visant à valoriser les ressources interculturelles et les échanges interrégionaux et internationaux, ainsi qu'à promouvoir des outils d'évaluation et l'émergence d'indicateurs, produire et diffuser une large information par l'édition d'une revue régionale.

(...)

« Le CIW se veut un lieu de coordination non pyramidal qui puisse susciter une intervision entre les acteurs et des processus collectifs plutôt que des rapports de

concurrence. C'est un lieu d'avis, d'impulsion et d'initiative qui donne une nouvelle envergure politique, qui ouvre un débat nécessaire et qui fait que la politique d'intégration ne sera plus un tabou », explique Thierry Detienne. Spyros Amoranitis, de l'IRFAM et trésorier de l'asbl, renchérit : « C'est un outil qui arrive à temps et qui permet de mieux comprendre un phénomène. L'interculturalité ne concerne pas que les migrants. On assiste à un métissage des identités, ce qui est différent d'un rapport interethnique. »

Des chantiers

La présidence de la nouvelle asbl est assurée par Benoîte Dessicy, directrice du Centre d'action interculturelle de Namur : « Il s'agira d'abord de se mettre d'accord sur notre conception de l'intégration en Région wallonne. Distinguer les notions d'accueil, d'intégration, de multiculturalité, d'interculturalité, clarifier ensuite notre projet de société au regard d'une dimension essentielle qui est celle des droits égaux pour tous, cela devrait nous permettre de définir une politique commune. » D'après Benoîte Dessicy, il y a actuellement un manque important à combler qui empêche la cohérence, la complémentarité des politiques et des initiatives. Il faudra dépasser

l'ensemble des politiques par la concrétisation d'une vision plus sociétale manquante aujourd'hui, fondée sur le principe d'une société interculturelle basée sur la reconnaissance d'une société multiculturelle, de droits égaux pour tous comme le droit de vote, l'accueil ou l'intégration dans toutes ses dimensions, mais aussi sur l'élaboration d'une politique régionale de coopération au développement laissant une place de choix aux migrants eux-mêmes... Ont été relevés par la présidente différents manquements qui devront trouver des solutions « comme l'accueil des primo-arrivants, qui est insuffisant même si des initiatives menées par différents acteurs pas toujours subsidiés pour le faire apportent certaines réponses, alors qu'il s'agit d'une matière fédérale... »

Des moyens

Les moyens financiers mis à la disposition du Carrefour Interculturel consistent pour 2002 en 125.000 euros et le double pour 2003. Des fonds européens doivent être activés pour fournir des moyens supplémentaires. Un groupe de travail intercabinets « qui se nourrira des apports du CIW » a été proposé par le ministre Detienne qui ajoute que « le gouvernement wallon devra également

interpeller les autres niveaux de pouvoir qui sont concernés par la politique d'intégration ».

Daniel Ducarme jette "l'échec de l'intégration" sur l'avant-scène de la pré-campagne

Le 15 octobre, Le Soir consacre sa une à Daniel Ducarme, président du PRL. Le titre "L'intégration est un échec" relaie une petite phrase lâchée sur les ondes de RTL. La sortie est pour le moins remarquée.

On a beau mener depuis plus de quinze ans, disait en substance Ducarme dans la courte interview donnée au Soir, des politiques d'intégration des personnes d'origine étrangère, celles-ci ne trouvent pas leur place dans la société belge, et nombre de Belges « de souche » affirment « qu'ils ne se sentent plus tellement chez eux ». Chronique rapide d'une semaine politique qui laissera vraisemblablement des traces jusqu'aux prochaines élections législatives.

Contexte

Comme l'ont relevé nombre de journaux, la sortie de Ducarme intervient à un moment où :

> le Parlement flamand entame les débats sur un renforcement sensible des politiques d'intégration par la mise en place de « parcours d'intégration » individualisés. Les partis démocratiques sont unanimes sur les objectifs mais s'entre-déchirent sur les moyens à déployer (les propositions vont du quadruplement du budget de cette politique chez Agalev, à un système d'amendes à l'autrichienne au VLD);

> face à la mise en place de nouvelles alliances à gauche, le MR, sous l'impulsion de Louis Michel, a préparé depuis des mois un positionnement centriste, mais quelques personnalités, dont en particulier Ducarme, ont plusieurs fois tenté d'y ajouter des touches plus typiques des autres courants politiques de la droite européenne conservatrice. Faux pas ou stratégie préélectorale sournoise et concertée?, se demandent de nombreux observateurs politiques;

> au sein du MR, les derniers mois ont été marqués par nombre de discussions internes sur la question de l'intégration. Elles ont été le plus visibles sur la question du port du voile dans les écoles secondaires, où les ministres Hazette et Hasquin ont prôné des approches relativement différentes de la problématique (Hazette voulant une interdiction totale du voile dans les locaux scolaires, Hasquin cherchant des solutions plus conciliantes). Début octobre, Françoise Schepmans, présidente du Parlement communautaire, déposait au MR un document interne sur l'intégration des immigrés. En arrière-fond de ces débats, notons-le, des divergences sur le positionnement électoral à adopter par le MR – premier parti bruxellois – par rapport à l'électorat issu des communautés turque et maghrébine.

Réactions

L'après-midi du 15 octobre, sous l'impulsion de chefs de file d'Écolo, est diffusé un communiqué intitulé "Sursaut citoyen. Intégrons la richesse d'une société multiculturelle". Cosigné par des élus PS et CDH, par des responsables syndicaux et par des têtes de réseaux associatifs mobilisés notamment dans le processus des "Assises pour l'égalité", il propose un discours en tous

points opposé aux arguments de Ducarme : la majorité des immigrés « se sent belge » et la majorité des Belges estiment que les immigrés ont leur place dans notre société; la question à poser n'est pas celle du « choc des cultures », mais celles du déficit d'égalité entre tous les citoyens et de l'insuffisance des droits qui sont reconnus à certains.

Les médias interrogent nombre d'experts qui soulignent, entre autres, que le fait de poser le débat en termes d'« intégration » est complètement dépassé parce qu'il stigmatise les immigrés au lieu de mettre en avant des mécanismes sociaux qui touchent toute la population (Marco Martiniello); que le modèle d'intégration qui se cache derrière les critiques de Daniel Ducarme est celui de l'immigré qui se rend « transparent » (Andrea Rea) dans la société belge, une assimilation à l'opposée des projets de société multiculturelle.

Sur le terrain, les militants immigrés et les professionnels des dispositifs d'intégration parlent de « gifle », d'« injure », et mettent en avant tout le travail accompli en demandant de se figurer quelle serait la situation de nombre de quartiers si rien n'avait été mené.

Du côté du MR, la sortie du président est le plus souvent qualifiée d'erreur de calendrier. Sur le fond, très rares sont ceux qui prennent distance vis-à-vis de ses propos. Louis Michel se tait dans un premier temps, puis à la veille de sa proclamation comme leader du MR pour les prochaines élections, affirme à la RTBF que non, « l'intégration n'est pas un échec ».

Daniel Ducarme reçoit nombre de plages médiatiques plus larges pour développer ses arguments, pour les illustrer et surtout pour les nuancer. Confronté à des interlocuteurs qui lui reprochent d'« ethniciser » un débat tout en l'ouvrant et qui lui rappellent que « qui sème la peur récolte la haine », il persiste et rétorque que le pire en politique est de se contenter de tabous.

Alter Échos n°129 du 22 octobre 2002

Première action visible du Carrefour Interculturel Wallon : la journée du 28 février 2003 animée par Michel Villan, de la Direction générale de l'Action sociale et de la Santé du Ministère de la Région wallonne (DGASS). Voici donc ce qui a été au cœur des réflexions des 130 participants... Avec comme point de départ, les conclusions de l'étude du Cedem de l'Ulg.



Un espace de dialogue dans une relation triangulaire

Éric Florence, chercheur au Centre d'Études de l'Ethnicité et des Migrations, s'est attaché à développer les aspects théoriques de l'étude « Médiations, institutions, cultures ». Au travers de la littérature, il pointe la manière dont les processus de médiation ont été favorisés. « *L'émergence des pratiques de médiation est à resituer dans un contexte de recherche de formes de sociabilité nouvelle. Crise du secteur de la socialisation, concordance entre territoire et population marginalisée, territorialisation de l'action publique et du travail social ont engendré un déficit de communication. Nécessité donc de (re)créer du lien social... Notamment entre les institutions et les usagers* ».

Quant aux contours de la médiation, Éric Florence relève dans la littérature quatre critères de définition: présence d'un tiers, indépendance (politique, morale, financière), neutralité et absence de pouvoir institutionnel. « *La médiation ouvre un espace de dialogue dans une relation*

triangulaire (médiateur, institution, usager). Pour ce qui est du critère d'indépendance, est-il possible de le rencontrer complètement, ne fût-ce que d'un point de vue financier ? A moins de créer un organe de médiation

***Intégration
sociale et/ou
accès aux droits***

autonome... Quant au respect de la neutralité, il apparaît que c'est une position très difficile à tenir. Pourtant la neutralité doit rester un principe fondateur de

la médiation. Enfin du point de vue du critère de l'absence de pouvoir institutionnel, la médiation apparaît comme un processus triadique qui, à la différence de l'arbitrage, établit les conditions d'un nouveau rapport entre les parties ».

De manière tout à fait empirique cette fois, Jérôme Jamin, deuxième chercheur attaché à l'étude du Cedem, s'est penché sur les définitions de la médiation interculturelle au travers de deux questions qui ont été proposées à une trentaine de personnes, issues de la médiation, et réunies en trois groupes focus. « *Sur base de la première question - quelle est la spécificité de la médiation en général -, nous avons pu classer les réponses en deux grandes catégories. D'une part la médiation comme pratique visant l'intégration sociale et d'autre part la médiation comme pratique visant l'accès aux droits.*

Derrière la première, on trouve : rétablir la cohabitation, injecter du lien social, favoriser la rencontre et la communication, veiller à aider les personnes qui ne maîtrisent plus les leviers de leur intégration sociale, instaurer de l'autonomie. Dans ce cas, la médiation s'inscrit dans un rapport de population à population, de communauté à communauté. Dans l'autre situation, il s'agit d'instaurer un rapport égal aux institutions tant en matière administrative, que de santé ou de justice, de réinstaurer de l'autonomie dans le chef de l'utilisateur par rapport à l'institution. Dans cette pratique, la médiation s'inscrit dans un rapport de personne à institution, de population à institution. ».

Pourtant, à bien y regarder de plus près, le chercheur constate qu'il n'y a pas de frontière étanche entre les deux types de pratiques. Le médiateur est souvent confronté aux deux situations, l'intégration sociale et l'accès aux droits. De plus, la médiation est animée dans les deux cas par le souci de rendre de l'autonomie aux personnes sur leur propre destinée. Enfin les deux types de pratique de médiation répondent à un ensemble de problématiques liées principalement à la pauvreté socio-économique. « Toutes les pratiques sociales liées à la lutte contre cette pauvreté socio-économique seraient-elles dès lors des pratiques de médiation ? *Non évidemment, car la volonté*

de neutralité affichée et effective de la médiation la distingue des autres pratiques visant elles-aussi l'intégration sociale. »

Intérêt d'une lecture de la culture au sens large

La deuxième question du Cedem, soumise à la réflexion des groupes focus, portait sur la spécificité de la médiation interculturelle en repartant du contexte particulier de l'histoire de la Belgique. « *Dans notre pays* », souligne Jérôme Jamin, « *la médiation trouve sa source dans la superposition de deux phénomènes clés : la massification de la pauvreté/précarité et le fait migratoire des années 1945 à 1974. Avec pour conséquence, une population qui possède le double handicap lié à l'immigration et à la pauvreté, entraînant de nouveaux problèmes et nécessitant de nouvelles solutions.* » La lecture de ce nouveau problème apparaît dans le phénomène de généralisation qui consiste à biologiser le social en donnant l'impression qu'il existe un lien « naturel » entre comportement humain, origine ethnique ou nationale et caractéristiques physiques. « *Exemples de cette généralisation courante : l'immigré a les gènes de la pauvreté, de la délinquance... ou du terrorisme* ». Dès lors pour lutter contre les effets pervers

de cette généralisation biologisante, qui est à la base du racisme et de la xénophobie, la démarche nouvelle consiste à adopter une réponse interculturelle, la pratique de la médiation en milieu interculturel.

Se posent alors aux participants des groupes focus, praticiens de la médiation, deux questions essentielles. Tout d'abord comment développer une médiation interculturelle sans céder à la tentation de la biologisation des comportements, sans donner l'impression d'un lien naturel entre comportement humain, origines ethniques et caractéristiques physiques, sans tomber dans l'extrême ? *« Ainsi, faut-il être d'origine étrangère pour être un bon médiateur interculturel ? Si oui – et certains le pensent –, cette exigence relève de l'idée dénoncée de la généralisation, à savoir que certains comportements sociaux sont liés à l'origine plutôt qu'aux circonstances sociales! »* S'il y a une réponse positive à cette question, elle serait donc de l'ordre de « cela peut aider » d'avoir soi-même connu ce type d'expérience interculturelle de l'intérieur en tant qu'enfant de migrants ou en tant qu'exilé plutôt que pour œuvrer à l'intégration de personnes d'origine étrangère ou pour accompagner des réfugiés...

Comment, s'il existe une spécificité de la médiation interculturelle, justifier cette différence et établir une différence solide entre culture d'origine et d'autres types de cultures ? Voilà l'autre question qui taraude les praticiens. *« En fait, la démarche interculturelle est tiraillée par deux tendances. Celle où l'on interprète la culture*

*La démarche
interculturelle est
tiraillée*

dans un sens large. La culture est un système de référence. Il est alors question de cultures d'origine, de cultures géographiques (ville, campagne, quartier...), de cultures de classes sociale, de cultures d'institutions... Cette manière d'envisager la culture au sens large permet de mettre sur un pied d'égalité les différences culturelles d'ordre ethnique et les autres types possibles de différences culturelles. Mais alors le risque est évident : tout le monde se retrouve dans le même sac : les exclus, les analphabètes, les immigrés... c'est le relativisme généralisé. L'autre tendance, c'est l'interprétation de la culture au sens rigide. C'est-à-dire qu'on admet qu'il existe une véritable spécificité de la culture au sens ethnique. Le risque là aussi a déjà été démontré : celui d'accorder aux différences ethniques plus d'importance qu'aux autres différences culturelles, et donc de biologiser le social en exigeant par exemple des liens nationaux et

ethniques forts entre médiateurs interculturels et usagers ».

Entre ces deux tendances, Jérôme Jamin souligne l'intérêt d'une position intermédiaire de respect de la diversité. Reconnaître d'une part l'intérêt d'une lecture de la culture au sens large et d'autre part la longueur d'avance de la médiation interculturelle par rapport aux autres pratiques de médiation en général. « *La médiation interculturelle n'aurait dès lors pas de spécificité, mais sa longueur d'avance permettrait de développer des pratiques innovantes dans le champ de la médiation en général.* »

Les expériences de terrain sont multiples et diversifiées. Elles permettent de mieux cerner la réalité des principes qui définissent la médiation interculturelle. Elles mettent en évidence également, les contextes qui ont favorisé l'émergence de certaines pratiques et la nécessité de les reconnaître. Elles montrent aussi à quel point la médiation interculturelle peut être une source de changements et de renouveau des politiques sociales, pour autant qu'on y prête attention.



Des femmes-relais passeuses de codes culturels

Dans certains quartiers de France, depuis une vingtaine d'années, sont apparues des femmes, appelées indifféremment médiatrices sociales et culturelles, médiatrices interculturelles, femmes-relais. Conséquence à la fois de la montée continue du chômage et de la précarité, d'une décentralisation de la politique d'action sociale vers les collectivités locales entraînant une diminution du nombre des intervenants sociaux et d'une réforme de l'habitat qui a consisté à rassembler majoritairement dans les quartiers d'habitat social les populations les plus en difficultés. *« On voit dès lors ces populations les plus en difficulté s'organiser en faisant appel à des –'grands frères'– et des –'femmes-relais'-. Une médiation citoyenne qui va de paire avec la méfiance à l'égard des pouvoirs publics et des institutions »*, explique Bénédicte Madelin, directrice de l'association française Profession Banlieue située en Seine-Saint-Denis, un département où 50% de la population est d'origine étrangère. *« Une évolution qui sera confortée*

dès 1982 avec la transformation des modes d'intervention de l'action publique. Une politique participative et territoriale ».

Dans sa mission de qualification des professionnels de la politique de la ville, Profession Banlieue s'est penché sur les « professionnalités » de ces nouvelles intervenantes femmes-relais employées, aujourd'hui, dans des statuts semblables à nos emplois Rosetta ou Prime. *« Nos travaux montrent que le travail des médiatrices est plébiscité par les usagers, comme par les responsables institutionnels. Pourtant, il est très difficile de faire reconnaître qu'elles font du vrai travail, voire un nouveau métier... Parce qu'elles dérangent, parce qu'elles interrogent les fonctions existantes ».*

Qui sont-elles ces femmes médiatrices sociales et culturelles et que font-elles ? Ce sont des mères de famille, d'origine étrangère mais françaises, intégrées dans leur communauté, dans leur quartier. Leurs enfants jouent avec les autres enfants du quartier. Mais ce sont aussi des femmes intégrées à la société française, qui travaillent, peuvent parler en public... Elles développent un travail d'accueil, d'accompagnement ou d'orientation des femmes et des familles du quartier dans lequel elles

vivent. Les habitants qui font appel à elles sont nés en France pour 20% d'entre eux et 36% déclarent maîtriser le français écrit et oral. *« On est donc bien loin d'un travail d'interprétariat... Il s'agit avant tout d'une traduction des codes culturels, des usages et mentalités françaises et étrangères... »*

L'éclairage sur la multiplicité de leurs fonctions est nécessaire car elles ont un rôle dans la construction de la société démocratique pluriculturelle. Tout d'abord, elles agissent comme un moi auxiliaire qui constitue une interface avec les institutions. *« En remettant de la parole, des mots entre les groupes d'appartenances différentes, entre les familles et les institutions, ces femmes*

Elles font évoluer les représentations

médiatrices créent des liens sécurisants pour les mères de famille et les femmes plus isolées

et (ré)établissent une passerelle entre l'institution et l'habitant. » Elles font aussi évoluer les représentations réciproques des uns et des autres. *« Par exemple avoir une action directe sur le mariage forcé des jeunes filles ou encore permettre le temps nécessaire pour qu'émerge un compromis entre la culture d'origine et celle du pays d'accueil évitant parfois les incompréhensions totales entre travailleurs sociaux et usagers »*. Elle vont permettre

également le repositionnement des professionnels. « Ainsi l'exemple de ces sages-femmes de l'hôpital de Milan, qui calquaient leur geste sur la technicité du médecin. Au contact des médiatrices, elles ont redonné à l'accouchement sa dimension émotive et sociale ». Ces femmes-relais sont également un possible modèle d'identification, favorisant l'intégration. *« Avec leur double statut, traditionnel et décalé, elles proposent un autre modèle porteur de sens, où les minorités ethniques et les groupes sociaux défavorisés sont partie prenantes de la société d'accueil, de ses politiques publiques, mais dont l'identité reste marquée par une différence qui ne signifie pas ni renforcement des inégalités ni repli communautaire. »* Enfin, en alliant travail individuel et collectif, elles bousculent la binarité classique de la relation d'aide. *« Elles ont à la fois la capacité de faire du lien entre des institutions et des habitants mais aussi entre les habitants eux-mêmes. De donner naissance à des projets collectifs, lieu d'apprentissage de l'altérité... Mais aussi, en tant que membre d'une association de médiatrices où l'appartenance à une culture devient tout à fait secondaire, elles permettent de sortir de la relation binaire entre un usager et son travailleur social, une relation qui ne favorise pas l'émancipation citoyenne ».*

La Mission locale de Forest se penche sur les femmes-relais

Créer un réseau de femmes-relais, c'est une expérience qui a déjà été tentée en Belgique, dans la commune bruxelloise de Forest. Il y a deux ans et demi, les premiers résultats étaient présentés au public. Le parti pris n'a pas été d'« exporter » purement et simplement le dispositif français, en particulier en refusant d'instituer les femmes-relais comme une nouvelle profession, et en inscrivant leur action dans un cadre d'action communautaire et d'éducation populaire.

Dans le cadre d'une étude transnationale sur la promotion de l'intégration via les femmes-relais, la Mission locale de Forest a développé voici deux ans (1998), un projet intitulé "L'autre moitié du ciel". « La Mission locale n'avait pas jusque-là développé d'actions avec un public spécifiquement féminin, confie Carole Grandjean, coordinatrice du projet à la Mission locale. Nous avons par contre une expérience en matière d'action collective avec des populations mixtes des quartiers fragilisés de la commune et nous avons depuis longtemps des relations avec plusieurs associations de première ligne dans

lesquelles se trouvaient des femmes : maisons de quartier et collectifs d'alphabétisation principalement. »

L'optique a ainsi été prise d'expérimenter la démarche de développement communautaire avec un public de femmes d'origine immigrée présentes dans ces associations. Action collective et développement communautaire étant envisagés comme une autre manière de jouer la médiation nécessaire entre des institutions et des publics de milieu populaire. « Bien qu'il y ait depuis quelques années, profusion de nouveaux opérateurs : médiateurs sociaux, médiateurs scolaires, assistants de concertation, travailleurs sociaux de rue, la dimension du genre n'était pas présente dans ces projets », observe Carole Grandjean.

Ces constats menés dans le cadre du projet transnational ont mené à vouloir étudier la pertinence de développer à Bruxelles, et plus précisément à Forest, un nouveau profil professionnel : celui des femmes-relais. « Nous avons engagé sur ce projet une femme algérienne pour que les discussions puissent avoir lieu en arabe, poursuit Carole Grandjean. Les femmes presque toutes issues du Collectif Alpha se réunissaient le lundi après-midi. Nous avons pu réellement démarrer en janvier 98. »

Le projet s'est donc développé en suivant deux axes :

Un travail d'éducation permanente, d'animation de groupes de femmes ou jeunes filles. Ce travail dont le plus soutenu et le plus abouti est celui du groupe "Nissa" (« les femmes »), groupes de femmes d'origine marocaine ou algérienne, dont beaucoup ne parlent pas français, a débouché sur des formes d'actions collectives en direction de la commune (revendication du respect de la loi sur l'obtention des visas), du collectif d'alphabétisation (obtention de cours de français supplémentaires), de la directrice de l'école où se passent les rencontres (amélioration des relations entre les femmes et le personnel de l'école : concierge, secrétariat...) mais a également débouché sur des productions culturelles : un recueil de contes, un livre sur le thème du port du foulard.

Un travail de recherche, mené avec trois femmes du quartier, sur les besoins en matière de femmes-relais : tant du point de vue d'usagères que du point de vue d'institutions. C'est ainsi que deux questionnaires ont été élaborés, l'un à destination d'institutions sociales, éducatives, de santé ou administratives bruxelloises, l'autre à destination de femmes d'origine immigrée. Sans avoir valeur scientifique, cette enquête a cependant

permis de dégager quelques tendances intéressantes. Du point de vue des femmes, un avis se dégage massivement en faveur de femmes-relais qui seraient issues du quartier. Ces femmes-relais permettraient aux femmes plus d'autonomie qu'elles n'en ont actuellement, puisqu'elle ne seraient plus nécessairement amenées à faire appel au mari, aux enfants, aux voisins dans leurs rapports aux institutions. D'autres types de besoins ressortent, principalement dans le domaine de l'apprentissage : la demande de cours de français écrit et oral reste très importante, la demande d'infos sur l'organisation de la société, les droits et les devoirs en tant que citoyenne... et également l'envie d'avoir un lieu à elles, pour les femmes, à Forest.

Du point de vue des institutions, les avis sont plus divergents. Certaines d'entre-elles ne jugent pas nécessaire de mettre en place des femmes relais dans les quartiers : soit qu'une fonction de médiation soit déjà en place en leur sein, soit qu'elles trouvent que l'interculturalisation des institutions ne passe pas par là mais plutôt par l'engagement de personnel d'origine immigrée, soit qu'elles disent ne pas avoir de problèmes avec les usagers...

D'autres, par contre, verraient d'un bon œil l'apparition de

ce nouveau métier dont elles ne pensent pas qu'il fasse double emploi et dont elles espèrent qu'il permettrait d'augmenter la confiance mutuelle entre institutions et usagères.

« Partant du besoin de relais mis en avant par les femmes interrogées, explique Carole Grandjean, il nous a semblé que plutôt que de créer aujourd'hui un nouveau profil professionnel qui paraît bien difficile à faire financer, il faudrait mettre l'accent sur l'intégration de la dimension du genre dans les formes de médiation en place. Nous pensons au travail de rue principalement qui jusqu'ici concerne essentiellement des garçons ou des publics mixtes. Il faudrait également améliorer la visibilité sur les associations de quartier et services à la population qui ne sont pas encore assez connus et surtout travailler au sein des associations et des institutions les conditions de la confiance entre usagers et opérateurs. Des conditions qui tiennent aux dimensions du temps et de l'espace disponible pour les usagers et à la dimension de proximité qui permet notamment l'identification : proximité d'âge, de culture, de langue, de territoire, de genre... »

À la Mission locale maintenant de mettre en place le cadre pour que le projet continue, se développe et soit porté par une autre association qui aurait centralement

dans son objet d'effectuer ce travail d'éducation permanente. Ce qui n'est pas le cas de la Mission locale qui a davantage un rôle d'impulsion. L'une des premières conditions d'enracinement de ce travail réside dans le fait pour ces femmes de disposer d'un lieu à elles.

Ajoutons que femme-relais est fonction qui existe depuis longtemps dans certains pays européens. En France, elle est financée par l'État tandis qu'aux Pays-Bas, elle est financée par la commune. Elle existe également en Italie. Mais pour la France et l'Italie, il s'agit davantage de donner une formation avec un statut. Aux Pays-Bas et en Allemagne, il s'agit d'une fonction transitoire jusqu'à ce que les institutions deviennent multiculturelles.

Alter Échos n°80 du 28 août 2000

Et aujourd'hui, où en est-on? Les femmes se sont constituées en association de fait et ont porté leurs demandes vers la nouvelle majorité communale. Il en ressort l'idée d'ouvrir une Maison des femmes. La commune s'implique : elle a libéré un bâtiment, elle a contribué à ce que le projet soit cofinancé par les fonds européens de l'Objectif 2, et elle sera partie prenante de l'asbl qui doit se créer prochainement. Un projet qui doit

encore se concrétiser, mais qui reste dans la lignée des grandes options choisies dans la phase d'étude de 1998-2000.

De l'importance d'un mode de connaissance empirique

La femme-relais se situe dans le développement des métiers de proximité, ceux de la présence sociale : accueil, écoute et accompagnement sans procédures, ni délais... dans un espace quotidien et familial. Cette proximité géographique et temporelle, combinée à une proximité culturelle et sociale, est essentielle. *« Le travail d'évaluation que nous avons conduit auprès des usagers insiste sur cet aspect. L'appartenance de la médiatrice au même quartier de résidence, au même mode de vie populaire que les usagers constitue un facteur important de leur impact et il demeure quasiment constant pour l'établissement de liens de confiance et l'instauration d'une relation d'aide. Bien plus important que la proximité culturelle au sens ethnique du terme ! Car la médiatrice partage des savoirs, des savoirs sur le quartier, dans un rapport d'égalité... C'est d'ailleurs à ce titre qu'une voisine vient lui demander son aide, à elle, et pas à une autre personne »*. Cette proximité va également permettre d'identifier des besoins nouveaux. Elles sont en quelque

sorte des généralistes de la demande sociale au plus près des besoins.

Mais voilà, cette pratique de la proximité pose problème, notamment à ceux-là même qui pourtant la citent en exemple. Et c'est toute la question de la mise à distance avec les usagers qui est en jeu, celle du professionnalisme. « *Les pratiques professionnelles du travail social se sont bâties sur le concept de distance entre professionnels et usagers. C'est un signe de*

*Des modes de réponses
co-construits avec
l'usager*

professionnalité. C'est d'ailleurs si vrai que plus vous aurez acquis de l'expérience, plus vous aurez des

responsabilités, moins vous risquez de rencontrer des usagers... Dans la médiation telle que la pratiquent ces femmes-relais, les modes de réponse sont plus étroitement co-construits avec les usagers et impliquent la superposition du niveau personnel et du niveau professionnel. Ce point suscite de nombreuses réserves chez les professionnels du travail social... Pourtant l'efficacité des médiatrices, là où le travailleur social est souvent en échec, ne vient-elle pas de ce mouvement entre une dimension de relation volontaire et une dimension plus professionnelle ». Et pour dépasser les

risques de cette proximité qui ne trace pas de frontières nettes avec la vie personnelle, Bénédicte Madelin souligne l'importance de l'encadrement des équipes, de la supervision, de la formation continue.

Reste que ces nouvelles professionnelles, dont la qualification a été majoritairement acquise dans leur parcours de vie (migration, confrontation à des démarches administratives complexes, cohabitation dans la cité,...) interpellent les professionnels diplômés sur ce qui fonde la connaissance et le savoir. Elles prennent appui sur ces savoirs expérientiels, savoirs sociaux, pour proposer une nouvelle manière de faire du social. *« Les médiatrices socioculturelles rappellent l'importance d'un mode de connaissance qui ne soit pas seulement rationnel, élaboré, mais d'un mode de connaissance qui se construit à partir d'un savoir empirique, acquis de l'intérieur... Cela permet de faire 'avec' les personnes en difficultés et non pas 'pour' elles. »*

Et Bénédicte Madelin de conclure : *« Cette manière de produire et d'enrichir la connaissance interroge la manière de construire nos savoirs professionnels. Ceux-ci procèdent d'une manière quasi-exclusive d'une démarche scientifique. Compte tenu des difficultés des politiques*

sociales aujourd'hui, ne faudrait-il pas envisager de croiser cette approche qui se veut objective avec une reconnaissance des savoirs expérimentiels comme source d'expertise ? »

Anne Fossi, coordinatrice du service de médiation interculturelle du Centre Hospitalier Régional de la Citadelle à Liège abonde dans le même sens. « *La présence des médiatrices induit des changements au sein de toute la structure hospitalière. Avec elles, les techniciens des soins sont amenés à se déplacer mentalement vers l'espace du patient... Bien souvent, les médiatrices font tout simplement appel au bon sens...».*



Dans l'hôpital, occuper un espace laissé libre

La médiation interculturelle s'est développée au CHR de la Citadelle dès 1997, dans un contexte de dysfonctionnements, souvent accidentels. Et de citer cet exemple d'un patient étranger, ne maîtrisant pas le français, à qui le médecin avait placé un tuyau dans la jambe pour réaliser une coronographie. L'homme, ne comprenant pas pourquoi il fallait effectuer ce type d'opération pour examiner l'état de son cœur, s'était enfui en traitant le médecin de fou... « *Aujourd'hui, plus besoin de situations critiques pour qu'on appelle une médiatrice* », souligne Anne Fossi, coordinatrice du service qui compte 5 médiatrices et plus de 500 personnes ressources, en interne ou externe, pouvant aider à la traduction.

Le CHR de Liège c'est 1200 lits, 100 000 consultations et 50 000 hospitalisations par an. 3000 personnes y travaillent et 120 communautés culturelles s'y côtoient... « *Ce qui a motivé la création de ce service, c'est l'accès à*

des soins de qualité pour tous. Et pour qu'il y ait qualité des soins, il faut qualité du dialogue et des relations entre soignant et soigné, et participation du patient à un traitement dont il comprend les enjeux et le déroulement ». Le service de médiation répond essentiellement à une communication difficile avec les personnes originaires d'Asie mineure (notamment les femmes turques), du Maghreb (particulièrement les femmes) et avec les nouveaux migrants en provenance des anciennes républiques soviétiques et des Balkans. « *L'accès à des soins de qualité est d'autant plus préoccupant que ces personnes vivent dans des conditions de grande précarité, tant sociale que juridique et administrative, qui les exclut du système de protection sociale.* »

Les médiatrices de l'hôpital ne posent pas de diagnostic, ne dispensent pas de soins, ne font pas d'interventions sociales. Elles sont les interfaces culturelles et linguistiques entre l'hôpital et ses patients. « *Nous occupons un espace que personne d'autre n'occupe* ». Un espace où se déroulent des activités d'interprétariat, de décodage culturel, de défense du traitement et de gestion des tensions ou conflits. Voici un exemple où la médiatrice est intervenue dans un cadre de gestion de conflit en instaurant confiance et singularité dans la

relation. Un médecin des urgences fait appel à une médiatrice pour calmer un patient agressif. Depuis trois jours, il revient régulièrement en criant et se tordant de douleur. D'après le médecin, c'est un simulateur. Quand la médiatrice arrive sur place, tout le monde hurle dans sa langue. Elle traduit la plainte du patient et le médecin procède à des examens complémentaires qui vont confirmer la présence de pierres aux reins. Le médecin présente ses excuses et explique au patient que malheureusement il a payé pour les abus répétés des membres de sa communauté qui viennent régulièrement aux urgences sans motif valable. *« Dans cette situation, la médiatrice a pu être présente au moment où la tension montait, le patient étant sur le point de se faire expulser des urgences, avec des pierres aux reins. Elle a permis au patient de s'exprimer, d'être écouté et d'être soigné. Le médecin, habitué par un préjugé défavorable à l'égard de certaines communautés étrangères, reverra peut-être son cadre de référence professionnelle ».*

Si au départ la première demande du professionnel est souvent réduite à sa plus simple expression – « Dites au patient que... » –, la présence du médiateur, grâce à la parole donnée au patient, fait émerger des questions là où personne ne les attendait. C'est au médiateur que revient le rôle de trier, d'inventorier, de dresser les

priorités, d'établir les relais avec les autres professionnels. Et cela sans jamais empiéter sur le terrain des autres professionnels. Car derrière une simple consultation en polyclinique se cache souvent une montagne de difficultés susceptibles de freiner l'accès aux soins de santé. De plus, les patients les voient bien souvent comme des « sauveurs ». Difficile dès lors pour ces médiatrices de mettre des limites, surtout quand elles ont eu des parcours similaires.

*Un observatoire
de la vie
hospitalière*

Le service de médiation du CHR agit comme un observatoire social sur la vie hospitalière en général : les difficultés de compréhension du fonctionnement de l'hôpital, les problèmes d'accueil, le peu de temps consacré à la relation avec le patient, la question du droit du patient, le statut du malade dans la relation thérapeutique, l'accès aux soins de qualité pour les plus démunis... D'ailleurs le service intervient de plus en plus régulièrement pour des personnes qui n'ont pas de problème de compréhension de la langue. « *L'existence de notre service ne doit pas nous conduire à faire l'économie d'une réflexion plus globale portant sur la formation des patients à la compréhension de leur environnement socio-sanitaire, l'éducation à la santé,*

mais également la formation de tous les professionnels de la santé et de la communication. »

Anne Fossi reconnaît que certains professionnels ne font jamais appel au service des médiatrices. Pourtant, ils sont de plus en plus nombreux à l'interpeller. *« C'est un véritable signe de changement. Ce n'est plus l'étranger qui doit faire le chemin qui le sépare du professionnel... La volonté de communiquer, de dire à l'autre qu'on essaye de le comprendre prend le dessus. »*

Pour une neutralité active

Il est une autre forme de médiation interculturelle, qui se veut méthode d'action sur la question de l'amélioration de l'accueil des gens du voyage. Elle se situe dans l'interstice entre différents acteurs : les gens du voyage, les pouvoirs publics et la population sédentaire.

Le centre de médiation des gens du voyage a vu le jour il y a maintenant plus d'un an et demi. Son directeur, Ahmed Akim est un adepte de la neutralité active. Une définition qui explicite bien la difficulté soulevée par Éric Florence, dans son exposé théorique des contours de la médiation, à savoir le respect du critère de neutralité. *« Par neutralité active, j'entends : ne pas renvoyer l'un et l'autre dos à dos. Gens du voyage, personnes sédentaires et autorités publiques. Parce que les inégalités sont trop importantes et que forcément le plus fort l'emportera. Il s'agit donc de rééquilibrer la relation ».*

La problématique de l'accueil des gens du voyage est complexe. Elle relève d'une exclusion quasi totale, basée

tout d'abord sur le mode d'habitat. Cette exclusion est également économique avec la disparition des métiers traditionnels. Le droit à l'éducation n'est pas rencontré, puisqu'il n'y a pas de système scolaire adapté ce qui engendre un taux d'illettrisme particulièrement élevé. Cette population est également exclue de tous les droits sociaux en raison de la non reconnaissance de son mode de vie. Sur le plan politique, les gens du voyage n'ont aucune représentation.

Le centre de médiation des gens du voyage travaille à la fois sur les plans individuel et collectif. De personnes à personnes, de personnes à associations, d'associations à

*Une formation et
un statut à part
entière*

pouvoirs publics, de groupe de personnes à pouvoirs publics... « Toutes nos interventions doivent générer une plus-value pour les

acteurs concernés. Favoriser l'émergence de projets des associations des gens du voyage, sensibiliser les populations sédentaires, régler des conflits de voisinage, soutenir une administration dans un projet d'accueil notamment par rapport aux réactions de ses habitants... »



Un Centre de médiation pour les gens du voyage en Région wallonne

Dans le cadre de la politique d'accueil des populations nomades, une première étape, partielle mais sans doute capitale, a été franchie par la Région wallonne depuis septembre 2001 avec la création d'un Centre de médiation des gens du voyage. La structure se compose d'un coordinateur (compétent entre autres en communication interculturelle) et d'une médiatrice issue de la communauté tsigane.

Les premières mesures officielles visant à favoriser l'installation des nomades dans les communes remontent à 1972 pour le niveau provincial, à 1982 pour la Communauté française... Puis la Région a pris le relais cependant que les résistances locales et les frilosités institutionnelles (aux communes revient la décision) rendaient toujours impossible l'établissement de terrains d'accueil officiels, fussent-ils provisoires, équipés d'un minimum d'infrastructures (éclairage, sanitaires, point d'eau et point de ramassage des déchets). Aussi la mise en place d'un Centre de médiation jouant l'interface s'est avérée nécessaire pour dénouer les impasses dans toutes sortes de situations.

Missions complexes et transversalité

Actuellement, les missions du Centre de médiation représentent un ensemble de démarches ventilées sur trois axes.

Le premier se réfère aux autorités : « soutenir les communes dans leur projet de terrain d'accueil en informant bourgmestre et échevins, en donnant des outils, en les soutenant quant au montage financier (d'une part les communes doivent dégager un budget et d'autre part elles peuvent solliciter des financements provenant de différents ministères : Logement, Aménagement du Territoire,...). Notons que le cabinet des Affaires sociales intervient pour 60%. À charge des responsables communaux motivés de trouver les fonds restants; c'est également là qu'intervient le Centre », explique le coordinateur.

Second axe : le travail auprès des populations. « Indispensable, insiste Ahmed Akhim. Nous finalisons la publication d'une brochure informative à destination des habitants et des associations (diffusion au printemps 2002). Nous organisons parallèlement des séances d'information sur place pour sensibiliser les riverains;

nous comptons aussi exploiter des lieux socioculturels et programmer des activités afin d'augmenter la reconnaissance des nomades, comme, les 4 et 5 mai 2002, à Verviers, une 'Fête de la convivialité' », complète le coordinateur.

Enfin, dernier axe, aussi décisif: la collaboration étroite d'associations représentatives des gens du voyage pour concevoir et concrétiser tous les projets – en l'occurrence le Comité national pour les gens du Voyage et l'association La Verdine. Sans leur implication, la tâche est vouée à l'échec. Or des paramètres aussi variés rendent le travail du centre et des fonctionnaires particulièrement ardu et requièrent de la ténacité. À l'heure actuelle seuls Namur et Bastogne ont présenté une "expérience pilote" d'aire de stationnement. Elles sont perçues comme le « meilleur incitant pour les communes hésitantes », note Jean-Christophe Jacobs de la DIIS (Ministère de la Région wallonne).

Alter Échos n°115 du 4 mars 2002

Comme le rappelle Christine Kulakowski, directrice du Centre bruxellois d'action interculturelle, dans le travail de médiation interculturelle, il ne s'agit pas seulement d'envisager la relation entre personnes porteuses de cultures différentes mais aussi entre personnes issues de milieux sociaux différents, de formations différentes, de hiérarchie différente de valeurs, de trajectoires de vie différentes... « *C'est en cela qu'il est important de former tous les professionnels à une sensibilité interculturelle qui au minimum fera émerger les cadres culturels. Le médiateur pour sa part est là en soutien, en complément pour traduire les codes. C'est donc une fonction qui doit être reconnue avec un statut et une formation à part entière. En effet, même si l'on est issu de l'immigration, il n'est pas aisé d'être en capacité de connaître et de reconnaître le cadre culturel de l'autre car chaque personne a réalisé une synthèse culturelle en développant ses propres stratégies pour faire partie de la société* ».

A la lueur de ces expériences, on s'en rend mieux compte, les pratiques de médiation interculturelle ne se réfèrent pas à un modèle unique. Pourtant, on discerne des constantes partagées par l'ensemble des praticiens de la médiation. Avant tout, la médiation interculturelle crée ou occupe un espace-temps qui au minimum permet

la reconnaissance des raisons de chacun et au maximum provoque des changements par rapport à une norme. Le médiateur interculturel est un traducteur et pas nécessairement uniquement dans le sens d'un interprète. Il est un passeur de codes dans un cadre de réduction des inégalités et d'accès à la citoyenneté. A ce titre, c'est un professionnel qui doit bénéficier d'une formation spécifique ou continue et d'une supervision. Mais cette professionnalisation ne doit pas se faire au détriment d'une sensibilisation de tous les professionnels à la question de l'interculturalité.

Les conclusions finales de l'étude du Cedem, qui intégreront les échanges de cette journée, seront donc, à plus d'un titre, précieuses afin de mieux cerner les enjeux de la médiation interculturelle. « *Au regard des mutations sociales contemporaines* » insiste Jérôme Jamin, « *à savoir les inégalités de moyens grandissantes, la ségrégation géographique, l'accès inégal à la connaissance, l'enseignement et la santé à deux vitesses... La richesse des travaux réalisés dans le champ interculturel pourraient servir de base au développement de nouvelles pratiques dans le champ de la médiation en général* ».

Pour en savoir plus

Les actes de cette journée ainsi que l'étude du Cedem seront disponibles prochainement auprès du Carrefour Interculturel Wallon

Contacts

Profession Banlieue

Bénédicte Madelin

15 rue Catulienne

93200 Saint-Denis

France

Tél. :0033/01-48 09 26 36

E-mail : madelin.pb@free.fr

Service de médiation du CHR de Liège

Anne Fossi

1 Boulevard 12ème de Ligne

4000 Liège

Tél. : 04/223 86 48

E-mail : anne.fossi@chrcitadelle.be

Carrefour Interculturel Wallon

500/23 Route de Gembloux

5002 Saint-Servais

Tél. : 081/ 87 99 95

E-mail : ciw@swing.be

**Centre de médiation des Gens du Voyage de la
Région wallonne**

Ahmed Ahkim

1 rue des Relis Namurwès

5000 Namur

Tél : 081/24 18 14

E-mail : gensduvoyage@skynet.be

Cedem Ulg

7 Bât B31 Boulevard du Rectorat

4000 Liège

Tél. : 04/336 30 40

E-mail : x12669@bradford.ac.uk

Centre Bruxellois d'Action Interculturelle

Christine Kulakowski

24 avenue de Stalingrad

1000 Bruxelles

Tél. : 02/513 96 02

E-mail : chris.kulakowski@swing.be

Site Web: <http://www.cbai.be>

Crédits photos : © Agence Alter asbl -Un fou noir au pays des blancs. Pie Tshibanda W.B. Collection Micro-Roman. Bernard Gilson Editeur. Mai 1999.

-site Internet de l'Asah : <http://www.rta.be/asah>

Laboratoire des innovations sociales

Une collection de livres numériques pour échanger et pour innover

Les services d'aide aux personnes constituent une galaxie foisonnante, toujours en mouvement. De l'aide aux toxicomanes en passant par les services à domicile ou l'hébergement des personnes handicapées, un nombre impressionnant d'équipes de professionnels travaillent au quotidien et mobilisent une palette de méthodes éprouvées, et cherche aussi à mettre au point des innovations et à les perfectionner.

Dynamiser les échanges

Les lieux de rencontre qui animent les différents secteurs de l'action sociale et de la santé en Wallonie sont eux aussi riches et nombreux, mais trop souvent dispersés... Sans parler des forums consacrés à ces matières de l'action sociale et sanitaire, qui commencent à faire florès sur Internet. Comment imaginer de nouveaux espaces

d'échanges, complémentaires à ces journées d'études et autres carrefours ?

Le livre numérique, l'eBook, est un nouveau support chaque jour plus utilisé. À la fois accessible et convivial, il permet au lecteur une approche de l'information à la fois sélective et approfondie selon ses besoins. Décliné sous forme de collection thématique mensuelle, le livre numérique permet aussi d'envisager des échanges et de les rendre cumulatifs.

Soutenir les innovations

Tel est l'outil que se propose de devenir le Laboratoire des innovations sociales, développé par Alter&I et l'asbl Texto avec le soutien du ministre wallon de l'Action sociale et de la Santé. Il publie deux fois par mois une monographie consacrée à un service, et mise sur un mode de rédaction professionnel, tout en gardant une place à ce que les équipes ont déjà produit elles-mêmes à propos de leur travail. Ou en laissant imaginer des formules d'écriture à plusieurs mains.

En somme, un outil vivant et original, au service de l'innovation sociale et de ceux qui la portent.

Source

Les cahiers du Laboratoire des innovations sociales sont publiés sur le site Internet

<http://www.labiso.be/>

sur lequel on retrouvera toutes les informations relatives au projet, ainsi que des réactions à ce cahier.

La collection est coordonnée par Thomas Lemaigre (AlteR&I) en collaboration avec Luc Pire Electronique et l'asbl Texto.

Ce cahier a été rédigé par Pascale Hensgens (AlteR&I) à l'occasion du colloque « La médiation culturelle en question » organisé par le Carrefour Interculturel Wallon pour le compte de la Direction générale de l'Action sociale et de la Santé du Ministère de la Région wallonne

Infos

Collection

Laboratoire des innovations sociales

Rayon librairie

Sciences sociales

Public cible

Tout public

Mots-clés

Médiation interculturelle, action interculturelle, intégration, femme, gens du voyage, immigration

ISBN / ISSN

2-87415-330-3

Type d'illustrations

Crédits photos et illustrations : © Agence Alter asbl.
Utilisées avec autorisation.

Plus d'infos sur cet ouvrage

<http://www.labiso.be>

Crédits

Édition électronique

Luc Pire Electronique

2003

Liège

Langue française

Première version

Auteur couverture

Olivier Evrard

Graphisme Couverture

Olivier Evrard

Structuration numérique

LPE

Copyright

Tournesol Conseils

Ce livre électronique vous est offert par les Editions Luc Pire et le Laboratoire des Innovations sociales. Pour plus d'information sur le livre électronique, ou pour acquérir gratuitement d'autres ouvrages, n'hésitez pas à nous contacter ou à visiter notre site Internet.

Licence

Par le téléchargement d'un livre électronique (eBook), Luc Pire Électronique et le Laboratoire des Innovations sociales consentent à l'utilisateur qui l'accepte une licence dans les présentes conditions :

La licence confère à l'utilisateur un droit d'usage privé non exclusif, sur le contenu du livre électronique. Elle comprend le droit de reproduire pour stockage aux fins de représentation et de reproduction, pour lecture, copie de sauvegarde ou tirage sur papier. Toute mise en réseau, toute rediffusion, sous forme partielle ou totale est autorisée, à la condition expresse de mentionner les références exactes du livre électronique original, à savoir son titre complet et l'adresse Internet du site <http://www.labiso.be>. En aucun cas cette rediffusion ou cette mise en réseau ne peut se faire en échange de paiement.

Ces droits sont conférés à l'utilisateur à titre gratuit.

La violation de ces dispositions impératives soumet le contrevenant, et toutes personnes responsables, aux peines pénales et civiles prévues par la loi.