RESOLUTION DE CONFLITS FAMILIAUX EN CONTEXTE INTERCULTUREL. «CROISEMENT DES SAVOIRS PROFESSIONNELS ET SAVOIRS ASSOCIATIFS».

MARIE-MADELEINE BLANCHARD

Service Social d'Aide aux Emigrants. Evry (France).

En contexte interculturel, les professionnels sont confrontés à de nouvelles problématiques de conflits familiaux, pour lesquels ils consultent le SSAE. La migration modifie les rapports au sein du couple, de même que l'autorité des pères sur les enfants et les adolescents. Contestés dans leur rôle traditionnel, les pères et maris sont contraints d'affirmer de nouvelles stratégies de préservation de leur pouvoir, causes de violences familiales. La constitution de ces conflits *a priori* privés, en problèmes publics implique une intervention des professionnels qui s'avère très complexe en raison de trois niveaux différents.

En premier lieu, la conception prédominante du modèle républicain reposant sur l'idée de laïcité, prône une séparation complète de la sphère publique et privée, mettant à l'écart les particularismes culturels. De ce fait, sur le terrain, là où il s'agit d'être concrets, les travailleurs sociaux doivent apprendre à articuler les principes d'égalité individuelle et d'affirmation identitaire. Or, face à certains comportements contraires aux lois françaises, il est parfois difficile de combiner ces deux principes. Par ailleurs, les travailleurs sociaux doivent veiller à ce que la mise en accusation de «handicaps culturels» à l'intégration ne masque pas la présence de handicaps sociaux, face à une tendance actuelle à transformer les rapports sociaux en rapports ethniques. Enfin, en raison de l'alourdissement considérable de leurs tâches, de la gestion de plus en plus administratives des dossiers, au détriment d'un travail de relation et d'écoute, les travailleurs sociaux s'éloignent de plus en plus du terrain, ce qui bloque le processus de communication avec les familles.

La conjugaison de ces trois registres constitue une réelle entrave pour les professionnels dont les pratiques semblent exprimer une certaine inadéquation qui implique la recherche d'approches novatrices. En

interaction avec des réseaux associatifs issus de l'immigration, oeuvrant à l'intégration des étrangers, nous avons développé un mode d'action concertée qui vise à rétablir la communication avec les migrants. Au-delà de la recherche d'une efficacité optimale dans l'action, cette nouvelle approche traduit, au travers d'outils méthodologiques, la philosophie du travail social: la participation des usagers, en l'occurrence ceux d'origine étrangère.

Notre propos est d'analyser les enjeux qui structurent cette pratique afin d'évaluer comment la prise en compte de la diversité culturelle et le recours à des acteurs associatifs favorisent la mission d'intégration des professionnels. Il s'agit dans un premier temps de démontrer comment s'articulent les compétences des professionnels avec les «*savoirs sociaux*»* des nouveaux partenaires et de s'interroger sur les effets produits auprès des usagers et des professionnels, tant au niveau des actions individuelles que collectives? La seconde partie aborde la spécificité du mouvement associatif issu de l'immigration, le profil des médiateurs socioculturels de même que les actions qu'ils développent dans le champ de la médiation sociale au sein des quartiers en difficulté. Enfin, dans un dernier point, nous évoquerons les perspectives à envisager afin que cette pratique puisse occuper à l'avenir une place légitime dans le travail social.

I. LES OBSTACLES AUXQUELS SE HEURTENT LES PROFESSIONNELS INTERVENANT EN CONTEXTE INTERCULTUREL.

Afin de mieux identifier les éléments qui manquent à l'expertise des professionnels, nous avons procédé à un découpage des étapes qui structurent le processus de résolution de conflits familiaux (diagnostic, rétablissement de la communication, élaboration de compromis). Bien qu'elle soit schématique, cette méthode nous permet de mieux appréhender au sein de ces zones «incertaines», les difficultés qui bloquent l'intervention des praticiens intervenant auprès des publics étrangers.

* «Le savoir social est un savoir construit par ceux qui ne disposent pas de la parole légitime. Silencieux, il se trame dans l'expérience et tout l'enjeu est de le mettre à jour pour lui donner une force, une capacité d'échanges. Donc, comme tous les savoirs, ils doivent être construits pour exister, pour être communicables et transférables». CARTON L.: «Proximité, savoirs sociaux, compétences, qualification: des complémentarités fondatrices de professionnalité» Actes du Colloque Profession Banlieue, Femmes – relais– Quelle place dans l'intervention sociale. 16/11/1999, p.49/55.

1.1. Le décodage et l'analyse du conflit.

Ce premier niveau constitue le socle sur lequel repose l'efficacité de l'intervention et à ce titre, il comporte des écrans multiples: socio-économiques, culturels, individuels..., entraînant malentendus et erreurs d'interprétation qui aggravent la situation. La subtilité des codes culturels, l'ignorance de la diversité des configurations familiales, rendent les travailleurs sociaux «aveugles», les mettant en grande difficulté lors de l'intervention sociale. Pour vaincre cette opacité, le professionnel doit aller chercher le langage et le code utiles pour en restituer le sens.

- *Donner sens au conflit.*

Sans pour autant figer les comportements, la compréhension d'un modèle culturel requiert un minimum de connaissances sur le groupe concerné (systèmes de croyances, hiérarchisation sociale, contexte socio-économique du pays d'origine et du pays d'accueil, de la migration...) dont les valeurs et normes constituent une logique invisible lorsqu'elle nous est extérieure. Pour cet éclairage culturel indispensable au décryptage de certains comportements de familles de migrants, l'expertise des associations est très précieuse car elle permet d'accéder à ces différentes clés de compréhension du champ social où chaque groupe a ses propres lois fondatrices concernant la filiation, l'alliance, les systèmes de parenté (patrilinéaire ou matrilinéaire).

La méconnaissance de ces éléments mène parfois à des situations conflictuelles graves, à l'instar des cas d'enfants nés en France, confiés par la loi française à leurs mères, mais ramenés définitivement au pays par le père en raison de systèmes juridiques contradictoires entre pays. De même, le rôle si important attribué aux oncles maternels ou paternels est souvent occulté, alors que, dans certaines sociétés traditionnelles, ils occupent une place souvent prédominante par rapport au père biologique, notamment lors des alliances matrimoniales.

En croisant leurs compétences avec les «savoirs anthropologiques» des médiateurs, les professionnels enrichissent leurs connaissances et accèdent au sens profond de comportements interprétés parfois de façon péjorative ou erronée; la notion d'endogamie par exemple, est souvent méconnue, mal interprétée et parfois associée à des conduites déviantes, voire incestueuses.

En d'autres termes, faute d'outils adéquats, les intervenants sociaux témoignent de grandes difficultés, face à une compréhension fine de certains phénomènes. Tenter de comprendre aide à discerner les facteurs explicatifs pertinents pour mieux adapter l'action, et

non pour justifier, au nom d'un prétendu relativisme culturel, des pratiques qui constituent des atteintes aux lois en vigueur de la société d'accueil. Néanmoins, d'autres obstacles surgissent lors de l'analyse du conflit familial.

- *Lutter contre les stéréotypes.*

Une erreur fréquente est de concevoir uniquement les migrants en tant que groupe, alors que les membres d'une même famille vivent le processus d'acculturation de façon très diverse. En effet, si les savoirs sur les spécificités culturelles s'avèrent indispensables, en revanche, ils sont insuffisants, voire dangereux, en raison d'un risque de simplification. Une telle dérive peut conduire soit à faire l'impasse sur les bouleversements de la migration, soit à ne pas tenir compte de l'individu, enfermé dans un cadre identitaire, voire ethnique à qui l'on attribue, à l'avance, une culture stéréotypée, ce qui constitue une véritable violence.

Ainsi, alors que l'immigration féminine se caractérise par la diversité des trajectoires individuelles, dans le même temps, les femmes africaines sont souvent présentées comme des épouses soumises, victimes d'une oppression masculine dont elles ne sauraient se soustraire. A ces images globalisantes et figées, les médiatrices superposent d'autres représentations témoignant d'une véritable dynamique de changement chez leurs compatriotes. Avec un «regard de l'intérieur» les médiatrices sensibilisent les travailleurs sociaux à une analyse de la diversité des trajectoires individuelles qui renvoie au temps de présence en France, à l'origine rurale ou urbaine, à l'appartenance sociale ou encore la profession exercée au pays d'origine, éléments importants du processus d'acculturation trop peu souvent pris en compte.

Néanmoins, s'il est réducteur d'attribuer par avance une culture stéréotypée, sans tenir compte de la trajectoire individuelle, il est tout aussi faux de traiter la dimension culturelle en occultant les réalités vécues par les migrants (conditions socio-économiques, regard du pays d'accueil, discriminations à l'emploi, au logement...). Les difficultés que rencontrent les familles étrangères sont aussi et surtout sociales.

- *Eviter d'expliquer les réalités sociales, les comportements par les origines attribuées à des groupes ou à des individus.*

Les situations d'exclusion économique et sociale s'inscrivent majoritairement dans les cités d'habitat social, les quartiers, territoires où sont «enfermées» les populations en difficulté. En soulignant la concordance entre classes populaires et populations immigrées, B. Madelin constate «une situation nouvelle qui renforce une lecture

ethnique des problèmes sociaux. Qui va la renforcer auprès des institutions, et l'on verra apparaître des explications ethniques des difficultés sociales, des violences urbaines, de l'échec scolaire...».¹

Habitanes de ces quartiers, les femmes-relais sont témoins, au quotidien, de phénomènes de violences familiales, de maltraitance, engendrées par le chômage, de mauvaises conditions de logement... D'une part, ces «savoirs de proximité» constituent un véritable rempart contre les dérives d'une lecture stigmatisante, culturaliste, et d'autre part, ils facilitent un «réancrage» des travailleurs sociaux sur le terrain, dont ils sont de plus en plus éloignés.

A travers les actions menées en direction de leurs compatriotes au sein de leurs associations, ces actrices de l'intégration mènent une lutte acharnée contre les exclusions.

En ce sens, nous rejoignons C. Delcroix lorsqu'elle constate que «les actions des médiatrices cristallisent un refus d'ethnisation des problèmes sociaux tout en participant à la prise en compte de la complexité du culturel dans le cadre des politiques d'intégration».²

- *Inscrire l'intervention sociale dans un monde en mouvement, marqué par la complexité et la pluralité.*

Le défi de cette notion de complexité consiste à élaborer des approches très diversifiées pour aborder les nouvelles problématiques de la migration. En effet, la stabilité des grilles d'analyse des professionnels est relative en raison de modèles de comportements mouvants, contradictoires, voire incohérents. L'ancienneté de l'immigration complexifie le processus d'acculturation et de la construction identitaire, en particulier pour les jeunes de la deuxième génération. Ainsi, la majorité d'entre eux revendique auprès des institutions françaises l'adoption des prescriptions du code occidental: autonomie financière, indépendance, aboutissant logiquement au rejet du système traditionnel, mais simultanément, face au médiateur, leur discours est fort différent car il révèle l'attachement à la famille et aux valeurs du groupe.

Par exemple, lors des menaces de mariages forcés, les jeunes filles demandent la protection des services sociaux, alors que dans le même temps, elles déclarent ne pas vouloir pas rompre avec leur famille, «sans laquelle elles ne sont rien».³ Dans ces cas, les relais associatifs nous aident à décoder la coexistence de ces deux niveaux

¹ MADELIN, B.: Les femmes-relais, les «sans-papiers» du travail social, VEI Enjeux, Mars 2001, p.83.

² DELCROIX, C.: Médiatrices socioculturelles, citoyennes innovantes!, Les femmes de l'immigration au quotidien, L'Harmattan, 1997, p.54.

du discours et nous incitent à nous «décentrer»,⁴ à dépasser une conception occidentale qui fait de l'individu un sujet autonome. Intervenant dans un contexte interculturel, les travailleurs sociaux doivent saisir les notions d'interdépendance, de structure hiérarchisée et autres valeurs qui constituent ces familles. Face à ces comportements, les savoirs «pluriels» des relais associatifs nous aident à éviter les réductionnismes en mettant l'accent par exemple sur le caractère exacerbé, en contexte migratoire, du maintien de certaines coutumes matrimoniales, même lorsqu'elles n'ont plus cours dans le pays d'origine.

En résumé, cette phase de décodage et d'évaluation est complexe car elle s'inscrit dans un mouvement dialectique oscillant sans cesse entre deux pôles, où la prise en compte du groupe ne va pas sans analyse des parcours individuels, où statuts et rôles traditionnels ne doivent pas masquer l'émergence de nouveaux modèles, et où l'argument culturel est confronté à d'autres variables déterminantes.

Le croisement des savoirs nous incite à la créativité, à la construction de nouveaux instruments de travail et d'analyse, empruntant des notions à diverses disciplines comme l'anthropologie, la sociologie, la psychologie, l'économie... Comme le souligne G. Roy,⁵ intervenante sociale au Québec, il s'agit de «sortir de l'orthodoxie de chacun de ces champs et se rencontrer dans les marges de plusieurs disciplines». Elle évoque à ce sujet «la pertinence d'apprivoiser le concept de praticien-chercheur, c'est-à-dire celui qui, à la fois, est "dedans" et s'exerce à avoir le "regard éloigné"».

Après avoir décodé les causes du conflit, il s'agit de rétablir la communication avec les usagers. La communication est la construction d'un projet commun où l'Autre, le différent est partie prenante.

1.2. Le rétablissement de la communication

Pour créer ou re-crée des liens avec les usagers, la bonne volonté ne suffit pas aux professionnels. Il s'agit d'abord de modifier les représentations négatives qui existent de part et d'autre, bloquant ainsi toute communication, puis de favoriser la participation des migrants en reconnaissant leur système de références.

³ Débat sur les mariages forcés, organisé par l'association Génération II et le SSAE à Evry (Essonne), 21 avril 2001.

⁴ COHEN-EMERIQUE, M.: L'approche interculturelle auprès des migrants, L'intervention interculturelle, Ed. Morin, 2000, p. 175.

⁵ ROY, G.: Le protocole de discussion de cas, L'intervention interculturelle, p.159.

- *Modifier les représentations négatives.*

L'image des travailleurs sociaux est souvent mal perçue par certains migrants qui les identifient aux institutions et perçoivent leur intervention comme un contrôle ou une menace pour leur cohésion familiale. Il est relativement fréquent d'entendre que ce sont les assistantes sociales qui incitent les femmes à divorcer et les adolescentes à fuguer. C'est pourquoi il est indispensable de s'interroger auparavant sur le mode d'intervention choisi, en sachant que des maladresses peuvent aggraver le conflit ou accélérer le renvoi au pays d'enfants ou d'adolescents en difficulté. Par exemple, à la suite de conflits intergénérationnels en milieu africain où l'instauration de la confiance avec les parents est un préalable à toute démarche, les préjugés déjà décrits bloquent parfois toute rencontre et rendent la présence d'un «tiers» indispensable.

D'autre part, si les migrants ont tendance à enfermer les professionnels dans un rôle de contrôle, voire de répression, à l'inverse, dans une profession fortement féminisée, les stéréotypes concernant les chefs de famille, notamment les polygames, sont encore très présents. Enfin, le fossé grandissant entre usagers et institutions renforce ces a priori qui, à l'évidence, ne peuvent se modifier dans la relation duelle d'un «face à face» où les migrants, notamment les pères, se trouvent en position d'«accusé». Sur ce fond conflictuel, l'intervention sociale individuelle ne peut se concevoir sans la nécessaire alliance avec l'action collective dont la finalité, en l'occurrence, est de redonner la parole aux migrants.

- *Entendre la parole des migrants.*

Avec l'appui des réseaux associatifs, des rencontres sont organisées avec les familles en présence de partenaires institutionnels, élus, travailleurs sociaux... Les thèmes de ces débats choisis par les usagers sont très diversifiés, ils concernent les problématiques d'actualité telles que les mesures éducatives, l'autorité parentale, la notion de maltraitance dans la société française, la gestion du budget dans le couple, les mariages dits «forcés»... Bien que ces réunions soient organisées en dehors de leurs horaires classiques de travail –le samedi après-midi– les professionnels sollicités par le SSAE traduisent par leur présence une volonté de dialogue avec les familles, toujours très nombreuses, grâce à la capacité de mobilisation des réseaux associatifs.

Lors de ces rencontres, les migrants expriment aux travailleurs sociaux et aux élus leurs craintes, mais aussi leur désaccord au sujet de certaines décisions les concernant, notamment les mesures éducatives (AEMO) administratives ou judiciaires, souvent

incomprises ou mal interprétées. Se considérant tenus à l'écart de décisions importantes, les pères déclarent vivre l'intervention des professionnels et des juges pour enfants comme une violation de l'intimité familiale et une atteinte à leur autorité, ce qui les conduit à adopter une attitude de retrait, qualifiée ensuite de «démissionnaire» par les travailleurs sociaux. Dans le même temps, les parents découvrent lors de ces débats que les assistantes sociales ont beaucoup moins de pouvoir que celui qu'ils leur prêtent: elles ne peuvent notamment pas décider du placement d'un enfant, même si obligation leur est faite par la loi, de signaler toute situation d'enfant considéré en situation de danger.

La notion «d'enfant en danger» suscite fréquemment de vifs débats parmi les pères qui affirment leur souci de voir leur enfant «marcher droit», car selon eux, une bonne éducation justifie certains châtiments corporels. Assimilés à des parents maltraitants par les institutions, ils déclarent: «nous aimons nos enfants comme tous les parents et ne sommes pas des tortionnaires».

L'objectif de ces rencontres est de donner aux migrants les moyens de se repérer et de s'orienter entre les différents systèmes éducatifs, les étrangers ne connaissent pas toujours les lois du pays d'accueil, mais ils n'en connaissent pas plus l'esprit.

En effet, dans le domaine des lois ayant trait à la protection de l'enfance, il apparaît indispensable d'expliquer aux migrants le sens profond de la notion de «l'intérêt» de l'enfant, concept nouveau dont l'évolution en France est permanente, mais trop souvent perçue par les étrangers à travers un prisme déformant. Dressant le constat de ces incompréhensions, Claire Brisset, la défenseure des enfants⁶ préconise des mesures contractualisées avec les familles afin de mieux les associer à la prise en charge éducative, car, pour être efficaces, ces mesures doivent être comprises et susciter l'adhésion des intéressés. Néanmoins, pour que la communication puisse s'établir, les professionnels doivent reconnaître l'univers de référence des migrants. Mais est-ce aussi simple?

- *Reconnaître le système de référence de l'autre.*

C'est à ce niveau que les travailleurs sociaux éprouvent de réelles difficultés à se démarquer des valeurs de la modernité comme l'égalité des sexes, la redéfinition des rôles parentaux, l'individualisme ou encore le libéralisme dans l'éducation des enfants. Ces «chocs

⁶ BRISSET, C.: Droits de l'enfant: la défenseure veut améliorer la communication entre l'aide sociale à l'enfance et les familles, Actualités sociales hebdomadaires, 23 novembre 2001, p.35.

culturels»⁷ ressentis dans les conflits conjugaux ou intergénérationnels constituent des freins au rétablissement de la communication et certains travailleurs sociaux ont alors tendance à imposer les normes de la société d'accueil en faisant référence aux missions confiées par les institutions. Dans ce contexte de blocage de communication, l'appel à un «tiers» associatif permet au professionnel d'être accepté par la famille, condition première pour rendre la mesure éducative efficace. Conscient que ce qui est implicite pour les uns ne l'est pas pour les autres, le médiateur a un rôle d'interface et de pédagogue en informant les parents sur les valeurs qui sous-tendent les lois françaises, y compris dans leur évolution récente, car la société d'accueil n'est pas un espace figé, homogène, sans conflits. Ainsi, les nouveaux modèles familiaux déclenchent au sein de la société française de nombreux bouleversements qui ont introduit plus de démocratie dans les rapports intra-familiaux, notamment à travers l'abandon progressif de la «puissance paternelle». En d'autres termes, le médiateur donne sens aux systèmes culturels en présence et aux valeurs qui les fondent. C'est ainsi qu'il explique aux institutions que, dans certaines cultures, la notion de respect va bien au-delà d'une certaine déférence, elle implique une soumission totale aux parents qui peut subsister jusqu'à l'âge adulte.

Bien que le rôle des médiateurs soit très utile lors de l'intervention individuelle, le partenariat avec ces nouveaux acteurs de l'intégration ne trouve son véritable sens qu'à travers les actions collectives, menées en amont auprès des familles et des institutions au titre de la prévention.

Autrement dit, l'espace créé par ces rencontres entre usagers et institutions traduit les conceptions politiques fortes de l'action sociale, avec d'une part une forme de participation active des usagers, la reconnaissance de l'autre, de l'étranger, et d'autre part, l'établissement d'une relation plus égalitaire, «où on est bien loin du rapport qui règne dans les services sociaux entre les «institutionnels» et les «exclus» qui viennent leur demander de l'aide».⁸ L'éventualité de conflits sinon de confrontations n'y est pas exclue car le discours envers les professionnels est parfois dur, même violent, mais les usagers y fondent un espoir d'être entendus par les institutions et les élus dans le but de

⁷ COHEN-EMERIQUE, M.: Chocs culturels et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux, in *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, décembre 1984.

⁸ DUGUE, E.: Des femmes-relais aux médiatrices socio-culturelles: des compétences reconnues, un métier en débat. Communication au Colloque sur les métiers, CNAM, novembre 2001, REIMS, p.5.

pouvoir élaborer des «passerelles», des compromis entre les sociétés d'accueil et pays d'origine.

1.3. Elaboration de compromis.

Pour les travailleurs sociaux, la difficulté vient de la nécessité de faire émerger des compromis compatibles avec les principes fondamentaux du droit français sans pour autant marginaliser l'individu en le coupant de son groupe d'appartenance.

- *Evaluer le degré de transgression et de gravité du conflit qui engendre l'exclusion du groupe d'origine.*

S'il est relativement simple d'évaluer la transgression des valeurs de la société d'accueil, en revanche, il est plus difficile pour le professionnel de discerner le type de conduites qui engendrent l'exclusion du groupe d'origine. D'autant que la hiérarchie dans la transgression est spécifique à chaque famille, chaque groupe, et varie selon l'appartenance sociale, le niveau scolaire, l'âge, le sexe, etc.

A l'adolescence, les jeunes transgressent de façon plus ou moins consciente les exigences fondamentales de la culture d'origine, ce qui déclenche des violences familiales dont le sens leur échappe le plus souvent. Le conflit avec les parents est d'autant plus important lorsqu'il est lié à la sexualité, à la contraception, quand l'honneur de la famille est en jeu. Sans établir de généralités globalisantes, les anthropologues constatent que l'honneur, dans les sociétés méditerranéennes est un système de valeurs qui représente la richesse symbolique du groupe familial, où les rapports de parenté occupent une place privilégiée. Chacun dans la famille est porteur d'une part de l'honneur: les conduites individuelles mettent en jeu le groupe familial tout entier. Or, la gravité de la honte ou l'humiliation de la famille face à la communauté ne sont pas toujours «entendues» par les professionnels qui les ignorent ou les banalisent, ce qui provoque chez les parents des crispations identitaires.

Dans cette phase de révolte, la médiatrice écoute les revendications d'autonomie des jeunes filles, reconnaît leurs aspirations d'émancipation tout en rappelant les valeurs qu'elles transgressent et les dangers qu'elles encourent en quittant leur famille. Son intervention se fonde sur un double mouvement: appuyer leurs nouveaux besoins tout en valorisant la culture parentale. De plus, contrairement aux professionnels, la médiatrice devient un repère d'identification positive pour ces jeunes, du fait qu'elle se situe dans une double appartenance et que son intégration a nécessité de nombreux aménagements et compromis culturels.

- *Susciter l'utilisation de stratégies d'ouverture, de compromis.*

Trop souvent, les praticiens conçoivent l'acculturation comme monolithique, alors qu'elle est complexe et oscille sans cesse entre deux pôles: tradition/modernité donnant lieu à des stratégies complexes, porteuses de cohérence plus ou moins grande, mais pas pour autant incompatibles. Lors des conflits conjugaux, M. Vatz Laaroussi constate que «la représentation du changement et de ses modalités donne lieu à deux visions opposées de l'émancipation de la femme (hors de la famille/dans la famille), créant des malentendus entre les professionnelles et les familles migrantes. [...] Se fiant à l'histoire occidentale des femmes, les professionnelles se réfèrent à un changement qu'on pourrait qualifier d'extra-familial visant à faire sortir les femmes de leur famille, à les en émanciper pour mieux les intégrer à la société d'accueil».⁹ Or, les femmes immigrées connaissent de nombreux changements depuis leur immigration, mais pour certaines, c'est dans la famille qu'ils ont eu lieu (changement des rôles, modalités différentes de communication et de prises de décision...) «c'est à l'échelle évolutionniste occidentale, poursuit M. Vatz Laaroussi, qu'est mesuré le changement immigrant, niant les changements réels qu'elles vivent et génèrent dans leur milieu familial». Lors des conflits familiaux, les médiatrices sont «d'excellentes négociatrices ayant connaissance des limites qu'elle ne peuvent sans danger franchir, réinterprétant la tradition sans la heurter de front».¹⁰ Néanmoins, la position des médiatrices est très inconfortable, car on ne peut forcer les changements sans les déstructurer, elles travaillent en permanence sur les frontières d'une manière dynamique. Or, tout n'est pas négociable, notamment lorsque certains comportements contreviennent aux droits de l'homme comme le sont les mutilations sexuelles.

Face aux conflits intergénérationnels, les médiatrices expliquent aux jeunes que la réussite de leur intégration ne signifie pas pour autant le reniement de leurs valeurs ou la rupture avec la famille. En partenariat avec les professionnels, elles organisent des espaces de paroles qui favorisent l'expression de ces adolescentes, à la recherche d'aménagements, en vue de compromis.

Comment repérer les associations issues de l'immigration? Quels sont les critères du choix des médiateurs? Comment travailler avec eux dans une action concertée?

⁹ VATZ LAAROUSHI, M.: Le familial au cœur de l'immigration: «les stratégies de citoyenneté des familles immigrantes au Québec et en France, L'Harmattan, 2001, p.56/59.

¹⁰ QUIMINAL, C.: L'autre immigration: initiative associative des femmes africaines, Migrants-formation, juin 1996, p. 146.

II. LES ASSOCIATIONS ISSUES DE L'IMMIGRATION: «RÔLE ET SPÉCIFICITÉS DANS LE CHAMP DE LA MÉDIATION SOCIALE».

Depuis 1981, le développement du milieu associatif a contribué à l'émergence de nouveaux acteurs issus de l'immigration. Préoccupés par l'intégration de leurs compatriotes, ces nouveaux acteurs appelés «personnes-ressources», «relais» ou «médiateurs» ont le plus souvent commencé à aider leurs proches, puis leurs voisins de quartier de façon bénévole, en intervenant souvent aux frontières de l'action sociale. Depuis 86, le mouvement des femmes-relais s'inscrit dans le contexte de la Politique de la Ville visant à recréer le lien social dans les quartiers en difficulté. Enfin, la création en avril 2000 par la Délégation interministérielle à la Ville, du dispositif d'adultes-relais¹¹ et l'officialisation du terme de médiatrice socioculturelle réaffirme la fonction de dialogue des associations considérées comme «intermédiaires entre élus, professionnels et habitants».¹²

2.1. *Repérage des associations issues de l'immigration.*

Il s'effectue lors d'actions communes dans les quartiers «où les associations occupent un espace social qui borne l'espace d'intervention des institutions».¹³ Le mouvement associatif de l'immigration, non homogène, s'appréhende difficilement car il est marqué par une grande diversité de structures, de modes de fonctionnement, variant selon les pays et leur contexte politique ou religieux. Des études récentes¹⁴ dans le champ de l'immigration nous permettent de mieux identifier les associations porteuses de changement social et dont les activités s'inscrivent dans une démarche de citoyenneté, contrairement à certaines qui enferment et marginalisent leurs compatriotes. Ainsi, la vitalité associative des femmes originaires d'Afrique de l'Ouest illustre la densité des réseaux de solidarité, leur fonction de passerelles entre les institutions et les familles d'origine étrangère. Malgré leur dynamisme,

¹¹ Circulaire avril 2000 relative aux adultes-relais. Ce dispositif finance les associations pour l'embauche temporaire d'adultes chargés d'améliorer les rapports sociaux dans les quartiers en contrat de ville.

¹² DELARUE, J.M.: Banlieues en difficulté: la relégation. Paris, Syros, 1991.

¹³ QUIMINAL, C.: op. cit., p. 137.

¹⁴ POINSOT, M.: Le mouvement associatif, un instrument au service des politiques d'intégration. Hommes et migrations. Janvier 2001, p.64/75.

FONDA: Associations généralistes et intégration, n°121, novembre 1996.

EME B. et NEYRAND, G.: Associations de proximité et processus d'intégration, DPM, Paris, janvier 1997.

la référence communautaire de certaines associations, en revanche entre en conflit avec la tradition républicaine d'intégration et représente un réel obstacle à leur reconnaissance par les institutions.

2.2. Clarification des différents champs de la médiation.

Le champ de la médiation, concept mal défini, a vu apparaître de nouveaux acteurs, recouvrant les fonctions les plus variées. Récemment, plusieurs rapports officiels¹⁵ ont permis de clarifier ce champ en distinguant les différents types de médiation en France: la médiation pénale, la médiation judiciaire en matière civile, la médiation familiale, la médiation sociale d'initiative citoyenne ou associative. Dans le domaine judiciaire, les médiations familiales et pénales disposent à présent d'un encadrement codifié. Inscrite dans le domaine de la prévention de la violence et de la délinquance, ainsi que dans le champ social et culturel, la médiation sociale est définie comme «processus de création et de réparation du lien social, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou un conflit qui les oppose». ¹⁶ Un projet de charte de référence à la médiation sociale¹⁷ précise les objectifs et la définition des missions, le cadre déontologique de l'intervention, de même que les aptitudes à la fonction de médiation sociale. A ce sujet, C. Delcroix¹⁸ distingue deux conceptions de la fonction: le «relais» et la «médiation».

- *La fonction de «relais et de médiation»*
  - *La fonction de «relais»* se limite au rôle d'intermédiaire entre usagers et institutionnels. L'objectif est de clarifier les demandes, de traduire lorsqu'il s'agit de populations étrangères et d'informer. Les missions correspondant à cette fonction favorisent la reproduction des normes et non leur transformation.

¹⁵ SASSIER, M.: UNAF, Arguments et propositions pour un statut de la médiation familiale. 27 juin 2001.

LINDEBERG, M.: Conseil économique et social. Médiation et conciliation de proximité. 11 juillet 2001.

ROBERT, Y.: Président du groupe de travail interministériel. Les emplois dits de médiation sociale, 14 juin 2001.

DELEGATION INTERMINISTÉRIELLE A LA VILLE: Actes du séminaire européen organisé par la D.I.V. Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne. Créteil, 21/22/23 septembre 2000.

¹⁶ ROBERT, Y.: op. cit., p. 15.

¹⁷ ROBERT, Y.: Ibid., p. 13.

¹⁸ DELCROIX, C.: Fonctions et devenir professionnel des médiatrices dans les quartiers fragilisés, Migrants Formation, septembre 1999, p.95/113.

- *La conception de «médiation»* s'inscrit dans un contexte beaucoup plus large, car elle propose de nouveaux modèles de régulation sociale et de dialogue. Allant au-delà de son rôle de relais ou d'intermédiaire, le médiateur est un acteur de projet dont la position est inconfortable car «elle oblige parfois à la confrontation d'administrations réticentes à se réformer et de populations pas toujours prêtes à remettre en question certains de leurs comportements».

L'ancienneté du partenariat avec les médiateurs associatifs nous a permis de clarifier, sans les hiérarchiser, les compétences requises pour la fonction de relais et de médiation. Nous rejoignons J. Faget¹⁹ lorsqu'il établit une distinction entre les référentiels de communication et ceux qui concernent la médiation de conflits.

- *Médiation sociale et référentiels: distinction entre communication et médiation de conflits.*
  - *les référentiels de communication:* le médiateur est un «passeur», un traducteur. Il s'efforce, en dehors de tout cadre conflictuel, de mettre en communication des personnes et des institutions
  - *les référentiels de médiation de conflits:* la médiation est un moyen de réguler, de solutionner ou d'apaiser les conflits. Le médiateur catalyse un processus de communication entre les opposants qui en font la demande et les aide à trouver une issue à leur conflit.

2.3. Choix des médiateurs associatifs – Quels critères?

Les partenaires associatifs auxquels le SSAE fait appel s'inscrivent dans la fonction de médiation telle qu'elle vient d'être décrite, car leur rôle va bien au-delà de celui d'un relais ou d'un intermédiaire, tant dans l'action individuelle que collective. En attendant la mise en place de formations spécifiques à la médiation sociale, il convient de se demander quels sont les critères qui déterminent le choix des médiateurs intervenant avec les travailleurs sociaux dans le cadre de conflits familiaux?

- *la confidentialité*, principe de déontologie ne peut souffrir aucune exception. Les assistants sociaux allèguent à juste titre l'importance du secret professionnel, face à ces nouveaux acteurs. Rappelons que «la notion de secret professionnel est tout à fait restrictive, elle concerne en France les médecins et les assistants de service social, et elle a d'abord pour objet de réguler les relations entre ces

¹⁹ FAGET, J.: Actes du séminaire. Créteil. Septembre 2000, p. 152.

professionnels et la justice. Il est donc nécessaire de distinguer les problèmes que pose le secret professionnel et le problème de partage de l'information entre les intervenants».²⁰ La confidentialité et le respect de l'anonymat s'imposent au médiateur dont la reconnaissance repose sur la confiance qu'il inspire à ses compatriotes et aux professionnels. Il ne peut utiliser les informations recueillies qu'avec l'accord des parties, dans le respect des lois existantes.

- *la capacité à la négociation et au dialogue*, car à aucun moment, l'action de médiation ne se situe dans le cadre d'une intervention d'autorité qui serait imposée.
- *une distanciation avec la culture d'origine et une adaptation en France bien assumée* sont également nécessaires. En connaissant eux-mêmes l'expérience d'acculturation qui implique une appropriation des codes des deux sociétés, les médiateurs associatifs aident à actualiser le dynamisme et l'évolution des systèmes culturels.
- *la compétence pédagogique à théoriser sa propre culture* en la reliant aux valeurs et normes qui la fondent, à rendre compréhensibles les lois et codes de la société d'accueil pour ses compatriotes.
- *le refus du communautarisme*, contraire au concept d'intégration. Tacitement, les médiateurs sont constamment rattachés à leurs origines communautaires; le risque d'un tel enfermement vient souvent des institutions qui ont des difficultés à les considérer comme les représentants d'associations oeuvrant pour l'intégration de leurs compatriotes et participant à la lutte contre l'exclusion.

Ces critères de sélection ne sont pas exhaustifs car, au cas par cas, d'autres facteurs sont à prendre en compte. Il est à noter par exemple que dans le cadre de la Politique de la Ville, les adultes-relais doivent résider dans une zone urbaine sensible.

2.4. *La médiation sociale dans les quartiers – Rôle de communication des associations de médiatrices socioculturelles et femmes-relais.*

Bien que notre partenariat avec les médiateurs associatifs se soit surtout développé dans le champ des conflits familiaux, nous pouvons néanmoins témoigner de la richesse des actions dites de «communication» menées depuis une dizaine d'années par les

²⁰ UNIOPSS: La confidentialité des informations. Guide pratique de l'accompagnement social. Syros, p. 70/75.

associations de médiatrices socioculturelles, en direction d'une population souvent féminine dans les quartiers en difficulté. L'arrivée récente des hommes «adultes-relais» va permettre d'ouvrir peu à peu les espaces associatifs aux chefs de famille, trop souvent «oubliés» par les structures d'animation.

Riches et diversifiées, les activités d'accueil et d'accompagnement, d'information, d'animation, de prévention... des femmes-relais interviennent dans le champ même de l'action sociale. Les locaux de leurs associations, sont considérés par E. Maurel²¹ comme des «espaces tiers» entre l'espace privé et familial, domestique et institutionnel. C'est celui qui autorise les interfaces entre professionnels, habitants, usagers, élus, militants... C'est celui où se déploie un débat, se confrontent des références, s'élaborent des compromis, s'éprouve la pluralité, se construisent une connaissance partagée, et des normes partagées». Lieux d'accueil, d'écoute et d'expression, ils favorisent la confiance et la compréhension sans crainte du jugement, en raison d'une proximité culturelle et sociale qui les légitiment auprès de leurs compatriotes. Cependant, les médiatrices dont l'objectif est de faciliter la relation familles/institutions associent les partenaires sociaux à leurs diverses activités, évitant ainsi la dérive d'un enfermement communautaire.

En d'autres termes, le croisement des savoirs s'avère très prometteur pour les professionnels car les réseaux associatifs représentent un interlocuteur central aussi bien pour le repérage des besoins nouveaux que pour l'élaboration de solutions adaptées à ces besoins. Néanmoins, ce partenariat n'est pas suffisamment développé, en raison notamment de la méfiance des travailleurs sociaux qui craignent, face à un certain amateurisme, une déqualification de la profession qui aboutirait à l'instauration d'un service social de «seconde zone». Par ailleurs, certains dénoncent le risque d'ethnisation des problèmes sociaux. Légitimes, ces craintes révèlent les questions de fond soulevées par la présence de ces nouveaux acteurs dans le champ de l'action sociale.

III. PERSPECTIVES ET ENJEUX.

L'une des fonctions du travail social est non seulement de permettre aux individus d'accéder aux institutions, mais aussi à ces dernières d'entendre certains besoins sociaux. De même, l'action sur le développement de la personne ne doit pas être privilégiée au détriment de l'approche territoriale pour se rapprocher des usagers. Ce constat

²¹ MAUREL, E.: La médiation sociale et culturelle: émergence et professionnalisation des femmes-relais. Référentiel femmes-relais, Profession Banlieue, septembre 2001, p. 62.

nous incite à modifier nos pratiques, mais est-ce aussi simple?

3.1. Enrichir les pratiques professionnelles – Interroger les modes de fonctionnement du travail social.

L'appui sur les potentiels associatifs représente une réelle opportunité d'enrichir nos pratiques en favorisant des logiques de complémentarité sur le terrain et non pas de concurrence car il s'agit de croiser savoirs et compétences, de conjuguer les légitimités, pour voir émerger des solutions nouvelles et enrichir le travail social.

Néanmoins, on peut constater un flou actuel des frontières entre bénévoles et professionnels, comme le souligne C. Garcette, directrice de l'ANAS: «la confusion des rôles sur le terrain pourrait amener, à moyen terme, à substituer une logique de fonction à une logique de profession, et, par là même, entraîner une déqualification, voire une dé-professionnalisation du secteur social. Ce n'est pas là tant l'expression d'une crainte corporatiste, cependant légitime, que le souci de garantir à l'usager une relation clairement définie».²² Dans un objectif de clarification des rôles, nous avons élaboré une méthodologie d'intervention²³ pour mieux articuler l'action des partenaires institutionnels et associatifs car la définition des missions et des compétences de chaque acteur est indispensable pour éviter des dérives telles que la délégation de l'action sociale aux associations. Malgré cette avancée, le champ de recherche engagé reste ouvert car il s'agit maintenant d'identifier les savoirs et outils spécifiques des médiateurs, de même que les valeurs qui guident leur action. En effet, dans le cadre de la protection de l'enfance, il est essentiel de confronter nos valeurs avec celles des médiateurs pour définir des objectifs communs, alliant les références d'origine avec celles de la société d'accueil.

Ces conditions sont la base d'une intervention sociale de qualité, elles nous permettent d'envisager l'élaboration de la formation, composante incontournable pour que les médiateurs soient enfin reconnus par les institutions.

En revanche, les médiateurs sociaux ne doivent pas faire écran entre publics et institutions, mais à l'inverse, leurs modes d'intervention contribuent à réinterroger les modes de fonctionnement du travail social, longtemps fondé sur une intervention individualisée.

²² GARCETTE, C.: Les emplois-jeunes dans le secteur social. Actualités sociales hebdomadaires. 24 octobre 1997, p. 15.

²³ BLANCHARD, M.M.: Médiation familiale en contexte interculturel: articulation du travail social et de la dynamique associative. Les acteurs de l'intégration. VIE SOCIALE, mars-avril 1999, p. 21/58.

3.2. Formation des médiatrices - Construction des savoirs.

Le croisement des savoirs est producteur de sens nouveau dans l'intervention sociale, mais comment reconnaître ces savoirs et leur donner sens? Le fait d'avoir une origine commune ne constitue pas une compétence en soi car pour qu'elle devienne connaissance, l'expérience doit être réfléchie et dialoguée avec d'autres savoirs. Autrement dit, la question est de savoir «comment construire une qualification sur la base de compétences biographiques, liées à l'histoire de la personne, à son appartenance culturelle, à son parcours personnel, à son expérience».²⁴ Aux yeux de E. Dugue,²⁵ «la formation doit permettre de relier les savoirs issus de l'expérience à des théories et leurs concepts de référence, permettant à la fois de donner sens aux savoirs et de guider les modes d'intervention».

A l'avenir, il s'agira donc de concevoir des modules de formation pour les médiatrices socioculturelles afin:

- de formaliser les outils et techniques des médiateurs, de construire et théoriser leurs savoirs afin de leur donner sens et de les rendre transférables,
- d'élaborer un référentiel commun aux professionnels et médiatrices en distinguant les compétences nécessaires à la médiation de conflits familiaux, de celles qui sont spécifiques à la communication: accueil et accompagnement social des familles, animation de groupes de paroles...

Pour conclure, l'articulation du travail social et de la dynamique associative telle que nous l'avons présentée nous encourage à poursuivre la concertation engagée, car elle nous paraît bénéfique à bien des égards. D'une part, elle améliore la communication entre les migrants et les institutions et contribue à la création d'espaces intermédiaires, d'où émergent de nouveaux modèles culturels, véritables compromis entre un culturalisme sans espoir et un universalisme broyeur d'identités. Par ailleurs, elle apporte aux professionnels une réelle connaissance de la dynamique migratoire et les stimule dans la création de pratiques innovantes, mieux adaptées aux dynamiques sociales de la migration, qui ne se cantonnent pas au curatif mais s'inscrivent dans une démarche de prévention plus globale qui ré-articule le social et le culturel, tout en favorisant la participation active des habitants.

En effet, face à un contexte social d'une grande complexité où les mécanismes de régulation sont en crise, ce nouveau mode d'intervention représente pour les professionnels une véritable alternative qui ne se

²⁴ MAUREL E., op. cit., p. 65.

²⁵ DUGUE E., op. cit., p.78.

limite pas au seul traitement des conflits familiaux, mais recouvre un autre mode de communication et de gestion des relations sociales. En s'adossant sur les réseaux associatifs et réciproquement en apportant leur soutien et leurs compétences, les praticiens ont une meilleure prise sur des problèmes, qui, par ailleurs, les trouvent démunis. Cette complémentarité permet de relier entre eux des champs complètement fragmentés et place le développement des liens sociaux au cœur de la démarche du travail social.

Néanmoins, le recours aux médiateurs ne doit pas servir de prétexte aux institutions pour se donner bonne conscience, ne pas s'adapter ou se remettre en cause. En effet, si l'appel aux compétences des réseaux associatifs est une réponse à un problème urgent de communication, doit-il être pour autant pérennisé ou considéré comme une phase transitoire? Il est vrai que si les médiateurs stimulent le changement et la réflexion en exerçant un rôle de «passeur», à l'inverse, ils peuvent tout autant se substituer aux travailleurs sociaux, créer une véritable dépendance des familles en ayant un rôle d'écran.

En conséquence, il semble impératif de poursuivre l'expérimentation engagée sur nos pratiques, en l'articulant avec des références théoriques, notamment pour éclairer les travailleurs sociaux sur les concepts de la relation interculturelle, guides fondamentaux de la pensée et de l'action afin de mieux appréhender un espace où il s'agit de trouver la juste mesure: ni exalter les différences culturelles, ni les occulter.