

# CHARTRE DÉONTOLOGIQUE<sup>1</sup>

## DE LA MÉDIATION SOCIALE ET INTERCULTURELLE

### EN PICARDIE

*Des associations de médiation sociale et interculturelle de Picardie se sont réunies pour adapter et adopter la Charte déontologique constituée en Seine-Saint-Denis.*

*Le présent document a été validé statutairement par l'ensemble des associations concernées qui, réunies en réseau régional, partagent et approuvent les objectifs et principes définis ci-dessous.*

*Également, un cadre d'intervention collectivement validé accompagne cette Charte déontologique...*

## PRÉAMBULE

Étymologiquement, la **médiation** renvoie à la notion d'intermédiaire et pourrait s'entendre comme « *un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers, le médiateur, neutre, indépendant, sans autre pouvoir que l'autorité que lui reconnaissent les médiés qui l'auront choisi ou reconnu librement* » (Michèle Guillaume-Hofnung, 1985).

La **médiation sociale** est définie ainsi comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant

**L'interculturalité** indique une mise en relation et une prise en considération des interactions entre des groupes, des individus, des identités. L'approche interculturelle n'est pas une compétence qui permet de dialoguer seulement avec un étranger mais avec autrui ; avec des rapport d'échanges réciproques et dans une perspective de sauvegarde d'une relative identité culturelle des partenaires en relation.

Pour précision enfin, les médiatrices et médiateurs assurant la médiation sociale et interculturelle seront désignés dans le présent texte par « **le professionnel de médiation** ».

La **médiation sociale et interculturelle** vise à :

- ✓ permettre à la personne de connaître et de faire reconnaître ses droits,
- ✓ favoriser l'écoute et la prise en compte de la personne par les institutions,
- ✓ permettre la reconnaissance de la personne dans son identité, son histoire personnelle, ses savoirs spécifiques,
- ✓ faire connaître aux personnes concernées le fonctionnement, les exigences et les contraintes des institutions.

La médiation ne peut se substituer au droit.

Le professionnel de médiation peut refuser, interrompre ou suspendre la médiation si les principes relatifs à son exercice ne sont pas respectés. Il s'attache à la réussite du processus de médiation, il n'a cependant pas l'obligation de parvenir à un accord.

## 1. PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MEDIATION SOCIALE ET CULTURELLE

Les cinq principes suivants garantissent le processus de médiation sociale.

### 1.1. Information et libre consentement des intéressés

La médiation sociale et interculturelle requiert le libre consentement des intéressés – personnes, groupes ou institutions – quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande.

Pour cela, le professionnel de médiation doit, auprès de chaque interlocuteur, au préalable et au cours de sa médiation si nécessaire :

- présenter ou rappeler son rôle de médiatrice, et non de traductrice-interprète ou de représentante de l'un ou l'autre des demandeurs,
- informer sur les différentes modalités de son intervention,
- s'assurer de la bonne compréhension des informations fournies,

---

<sup>1</sup> Charte issue et adaptée de : « *les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles : des principes déontologiques, un métier* » Profession Banlieue Mars 2006

- recueillir le libre consentement de chacun des intéressés en veillant à ce qu'aucun d'entre eux ne soit sous l'emprise d'un tiers.

Face aux institutions, afin de permettre l'information et le libre consentement des intéressés, c'est à l'association employeur des professionnels de médiation de poser le cadre de l'intervention de ceux-ci. L'association doit y veiller tout particulièrement lorsque la fonction de médiation de la personne-médiatrice n'est pas reconnue ou prise en compte par un représentant institutionnel (Justice, Police, Santé...)

## **1.2. Respect mutuel et égalité entre les parties**

Pour s'exercer, la médiation nécessite un respect mutuel et une égalité entre les parties en présence.

Lorsque la médiation met en relation des personnes fragilisées par leur situation (victimes de violences, parents face aux sanctions scolaires ou pénales, personnes migrantes ou potentiellement discriminées, familles en précarité, etc.) ou encore des personnes ne maîtrisant pas la langue française, celles-ci se trouvent en position de faiblesse face à l'interlocuteur institutionnel, il convient alors de prévenir - entre autres - tout risque de discrimination éventuelle.

Ainsi, pour pallier l'inégalité entre les interlocuteurs, éviter les situations d'emprise et rendre la communication symétrique, la personne-médiatrice peut être amenée à « déséquilibrer » la communication en faveur de la personne en situation d'infériorité, en s'attachant à :

- lui accorder le temps nécessaire à l'exposé de sa situation,
- l'encourager dans l'expression de ses difficultés,
- lui (re)donner confiance en donnant valeur à sa parole,
- permettre que sa parole soit prise en compte.

Cela contribue à redonner une place à la personne en situation d'infériorité, une position d'acteur.

De plus, face aux institutions, le professionnel de médiation lui-même peut se trouver en situation d'infériorité du fait de son origine étrangère et/ou l'absence de reconnaissance de son statut de médiateur. Dans ce cas, c'est à l'association employeur de contribuer au (r)établissement des rôles, places et fonctions du professionnel de médiation .

## **1.3. Secret professionnel**

Dans le contexte de la professionnalisation, les structures employant des personnes-médiatrices ont choisi d'inscrire l'intervention de ces dernières dans le cadre du secret professionnel. Le professionnel de médiation est soumis au secret professionnel lorsque, dans le cadre de ses missions ou de ses fonctions, il est dépositaire de confidences ou d'informations à caractère secret. De ce fait, il ne peut divulguer librement les confidences ou informations qu'il détient (article 226-13 du code pénal).

- But du secret professionnel

Pour le professionnel de médiation, le secret professionnel garantit le respect de la vie privée des personnes qui sont amenées à lui confier des informations à caractère secret. Il assure la crédibilité de celui-ci auprès des partenaires institutionnels et contribue à l'instauration de la confiance entre lui et la personne ou la famille.

- Levée du secret

Le professionnel de médiation a la possibilité ou l'obligation, selon la loi, de lever le secret en communiquant à l'autorité judiciaire, médicale ou administrative les informations dont il est détenteur notamment pour protéger des personnes mineurs ou vulnérables ou pour porter assistance à une personne en danger.

- Partage du secret

Le professionnel de médiation peut, dans le cadre de son travail avec d'autres professionnels, transmettre des informations dont il est détenteur dans les conditions suivantes :

- être sûre que les personnes à qui il transmet ces informations sont soumises au secret professionnel,
- s'être assuré que la personne ou la famille est d'accord ou du moins informée,
- ne transmettre que les éléments strictement nécessaires, dans l'intérêt de la personne ou de la famille.
- enfin, s'assurer de l'accord et d'une décision de son association employeur

## **1.4. Indépendance et absence de pouvoir institutionnel**

Le professionnel de médiation ne porte pas directement ou indirectement les intérêts des personnes, groupes ou institutions, et il ne se substitue pas à l'un d'entre eux. Dans sa relation aux personnes ou aux

groupes, il veille à ne générer et n'entretenir ni assistanat ou dépendance, ni représentation de pouvoir décisionnel.

Le professionnel de médiation et son association ne sont investis d'aucun pouvoir ou mandat institutionnel. Ils veillent à ne pas perdre leur indépendance, en étant soit manipulés par des personnes, instrumentalisés par les institutions qui font appel à eux, soit soumis à des pressions politiques, morales, communautaires ou financières.

Le professionnel de médiation et son association doivent être tout particulièrement attentifs au respect des conditions garantissant le processus de médiation dans les situations où le professionnel de médiation est interpellé en urgence.

### **1.5. Partenariats**

Dans l'intérêt de la médiation sociale et interculturelle, seront recherchés :

- la mise en œuvre du partenariat avec les acteurs et institutions du territoire, qui pourra être conventionné et formalisé dans le respect du projet associatif de la structure
- le travail en réseau afin d'informer, orienter et accompagner les personnes dans les meilleures conditions

Également, la construction de projets en commun, l'échange de pratiques et l'affirmation de valeurs partagées seront développés avec les acteurs et institutions du territoire.

## **2. PRINCIPES GARANTISSANT LA QUALITE DE MEDIEUR SOCIAL ET CULTUREL**

Le respect des principes qui suivent permet au professionnel de médiation d'agir en qualité de médiateur social et interculturel et d'asseoir la légitimité.

### **2-1. Position de tiers**

Le professionnel de médiation intervient auprès de l'un et de l'autre des interlocuteurs de la médiation, sans se substituer à aucun des deux. Il s'assure de sa position de tiers tout au long de la médiation (le tiers se définissant par son extériorité, sachant que tout troisième n'est pas nécessairement un tiers).

Cependant, face à des injustices flagrantes qui frappent des personnes ou des familles, le professionnel de médiation peut être amené à exprimer auprès des institutions les intérêts de ces dernières, abandonnant pour un temps sa position de tiers.

Cette posture sera toujours garantie par le respect de la légalité et de l'éthique, ne cautionnant jamais des informations frauduleuses, mensongères ou illégales dont auraient pu lui faire part les personnes ou les familles.

De même, les associations employeurs doivent trouver un équilibre entre la nécessité de représenter un espace tiers entre les institutions et les populations, et la volonté de dénoncer les situations intolérables ou injustes vécus parfois par les populations, voire être porteuses auprès des pouvoirs publics de leurs revendications.

### **2-2. Confidentialité, Impartialité et bonne proximité**

Le professionnel de médiation est tenu à une obligation de discrétion et de confidentialité et doit respecter la dignité, l'intimité ainsi que la vie privée des personnes. En outre, il ne peut pas obliger et manipuler les personnes à lui délivrer des informations qu'il estimerait seul avoir besoin pour mener son travail de médiation.

Il ne peut utiliser les informations dont il dispose qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées et la certitude que la divulgation ne leur portera pas préjudice.

Le professionnel de médiation permet l'expression des points de vue de chaque interlocuteur - personne, groupe, représentant institutionnel.

Il veille à ne pas donner son avis et à ne pas orienter les choix des personnes ; tout au long de la médiation, ce sont les intéressés qui prennent les décisions.

Cependant, de par ses appartenances culturelles, sociales ou géographiques communes avec les usagers auprès desquels il intervient, le professionnel de médiation a un positionnement spécifique.

De ce fait, il est impliqué dans des liens de proximité avec les personnes usagers ; mais il sait poser, grâce à sa posture de professionnel, les limites qui lui permettent de se différencier et de trouver la bonne proximité.

Le professionnel de médiation veille à ce que ses convictions et valeurs personnelles (politiques, religieuses ou autres) n'interfèrent pas dans la médiation.

Si des éléments de la situation suscitent des résonances personnelles susceptibles d'altérer son impartialité, le professionnel de médiation se devra de passer le relais à un-e autre médiateur-trice.

### **2-3. Rôle de passerelle**

Le professionnel de médiation permet aux personnes migrantes ou d'origine étrangère de trouver un équilibre entre les valeurs de leur culture d'origine et celles du pays d'accueil.

Pour ce faire, le professionnel de médiation ne force pas au changement mais n'incite pas non plus à perpétuer des valeurs traditionnelles en l'état.

Ce rôle de passerelle aide les personnes à s'adapter à leur nouvel environnement culturel sans pour autant être en rupture avec les valeurs fondamentales de leur culture d'origine.

De même, vis à vis des institutions, le professionnel de médiation rend intelligibles des besoins spécifiques, des valeurs et des comportements de personnes et familles migrantes. Cela contribue à amener les institutions à adapter leurs pratiques professionnelles pour prendre en compte les spécificités de ces personnes tant sur le plan culturel que sur celui de leurs parcours et de leur situation sociale.

### **2-4. Compétence à la médiation et veille professionnelle**

Le professionnel de médiation possède des compétences multiples : il s'appuie notamment sur l'expérience personnelle, sur ce que l'on appelle des savoirs expérientiels, des savoirs sociaux, des compétences biographiques, autrement dit liées à son histoire, à son parcours personnel et au dépassement de situations qu'il a lui-même vécues. Ses compétences sont également acquises par une pratique de terrain.

Cependant, ces savoirs sociaux ne garantissent pas le positionnement spécifique du médiateur social et interculturel.

Aussi le professionnel de médiation veillera sur son temps de travail, avec l'appui de son employeur, à acquérir ce positionnement dans le cadre d'une formation ou d'une qualification de médiation sociale et interculturelle, avec par exemple :

- la participation, sur son temps de travail, à des séances, réunions, supervisions, contribuant à l'analyse de sa pratique ;
- la mise à jour de ses connaissances et de sa documentation professionnelle.

En tout état de cause, il incombe à l'association employeur de permettre et/ou d'organiser les modalités d'accès à la qualification et le maintien de la compétence.

### **Membres signataires fondateurs**

A.M.I.

Centre interculturel ALCO

C.I.M.S.

Femmes en Mouvement

Femmes sans Frontières

Interm'Aide