

# FEMMES-RELAIS MÉDIATRICES SOCIALES ET CULTURELLES

## PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES

Les principes déontologiques des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles ont pour objet de préciser le cadre et les limites de l'intervention des médiatrices. Ils ont été élaborés puis diffusés en avril 2006 par la Fédération des associations de femmes-relais de la Seine-Saint-Denis, en partenariat avec Profession Banlieue et l'Institut régional du travail social de Paris Île-de-France (IRTS).

Après des femmes-relais médiatrices et de leurs employeurs, les principes déontologiques ont pour objet de donner des points de repère afin de guider les pratiques professionnelles en les référant spécifiquement au champ de la médiation pour leur permettre : de se positionner en tant que tiers, de circonscrire leurs domaines et leurs limites d'intervention, et de fixer des règles spécifiques, des devoirs et des obligations ainsi que les modalités et garanties d'application.

Après des usagers, des institutions et des pouvoirs publics, ces principes déontologiques ont pour premier objet de clarifier le rôle et place des femmes-relais médiatrices en affirmant leur position de médiatrice ; d'énoncer en second lieu des règles juridiques et éthiques, et d'en garantir le respect ; de valoriser le travail des femmes-relais médiatrices en le référant à la médiation sociale et culturelle.

Le présent document ne constitue qu'un extrait d'un rapport plus complet consacré à la déontologie et au métier des femmes-relais médiatrices : « Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles. Des principes déontologiques, un métier<sup>1</sup> ».

SEPTEMBRE 2006

➔ L'unité fondamentale de la médiation est structurante dans l'action des femmes-relais médiatrices qui s'attachent à en décliner un aspect, celui de la médiation sociale et culturelle.

➔ La médiation sociale et culturelle est un processus de construction-réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial, indépendant, et sans pouvoir institutionnel, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes (individus ou groupes) ou entre les personnes et les institutions, de les aider à améliorer leur communication ou de favoriser l'accès aux droits des personnes.

➔ La médiation sociale et culturelle contribue à l'évolution des institutions en leur permettant de trouver des adaptations aux besoins spécifiques des personnes.

➔ Par ailleurs, la médiation culturelle concernant tout particulièrement les personnes migrantes et leur famille vise à résoudre les difficultés de communication ou les conflits liés à des systèmes de valeurs différents : au sein des familles ou des groupes, ou bien entre des personnes et des institutions. Elle permet de dissiper les malentendus liés aux stéréotypes et aux préjugés, elle facilite la compréhension réciproque et favorise ainsi la modification du regard et des pratiques envers les migrants. Elle permet d'établir des passerelles entre des univers culturels différents. Enfin, la médiation offre la possibilité aux individus et aux familles de vivre les processus d'acculturation<sup>2</sup> de façon harmonieuse.

DÉFINIR LA MÉDIATION SOCIALE ET CULTURELLE

Les principes déontologiques présentés dans cette charte sont reconnus, partagés et appliqués par les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles, leurs employeurs ainsi que leurs partenaires et financeurs.

L'application de ces principes permet de garantir à la fois le processus de médiation mis en œuvre par la femme-relais médiatrice et sa qualité de médiatrice.

La médiation sociale et culturelle repose sur un processus propre qui se caractérise par la liberté et l'égalité des partenaires, la confidentialité et le secret professionnel, ainsi que par l'absence de pouvoir institutionnel. Ce processus requiert la présence d'un tiers, le médiateur. Ce qui caractérise le médiateur social et culturel est : son impartialité, son rôle de passerelle et sa compétence à la médiation.

1. Profession Banlieue, mars 2006.

2. « Acculturation », in R. Boudon, P. Besnard, M. Cherkaoui et B.-P. Lecuyer : *Dictionnaire de sociologie*, Larousse, 1999 : « L'acculturation est l'ensemble des changements qui se produisent dans les modèles culturels originaux, lorsque des groupes d'individus de cultures différentes entrent en contact direct et continu. Cette définition implique que chaque culture constitue un système, dont les divers éléments se réélaborent à l'occasion de ces contacts. Elle souligne que, quelles que soient les occasions (invasion, colonisation, migration), il existe des emprunts, des échanges et des réinterprétations entre les deux cultures et qu'aucune culture ne s'impose complètement à l'autre, bien que, de toute évidence, les conditions historiques créant toujours une situation objective d'inégalité, l'apport des unes et des autres soit inégal ».

## 1 • PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION SOCIALE ET CULTURELLE

La médiation sociale et culturelle 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.

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle peut refuser, interrompre ou suspendre la médiation si les principes relatifs à son exercice ne sont pas respectés.

La femme-relais médiatrice s'attache à la réussite du processus de médiation, elle n'a cependant pas l'obligation de parvenir à un accord.

Les cinq principes suivants garantissent le processus de médiation sociale.

### 1-1. Information et libre consentement des intéressés

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

Pour cela, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle 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,
- 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 femmes-relais médiatrices sociales et culturelles de poser le cadre de l'intervention de celles-ci. L'association doit y veiller tout particulièrement lorsque la fonction de médiation de la femme-relais médiatrice n'est pas reconnue ou prise en compte par un représentant institutionnel (Justice, Police, Santé...).

### 1-2. Égalité entre les parties

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

Or, quand la médiation sociale et culturelle concerne des personnes ou familles migrantes et des institutions, les intéressés ne sont pas en position d'égalité, car la médiation s'inscrit dans un contexte marqué historiquement par des relations de type dominant/dominé liées au passé colonial de la France et aux représentations négatives sur les travailleurs immigrés et leur famille.

De plus, lorsque la médiation met en relation des personnes fragilisées par leur situation (victimes de violences, parents face aux sanctions scolaires ou pénales...) ou encore des personnes ne maîtrisant pas la langue française, celles-ci se trouvent en position de faiblesse face à l'interlocuteur institutionnel.

Ainsi, pour pallier l'inégalité entre les interlocuteurs, éviter les situations d'emprise et rendre la communication symétrique, la femme-relais 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, la femme-relais médiatrice elle-même peut se trouver en situation d'infériorité du fait de son origine étrangère et/ou de l'absence de reconnaissance de son statut de médiatrice. Dans ce cas, c'est à l'association employeur de contribuer au (r)établissement des rôles, places et fonctions de la femme-relais médiatrice.

### 1-3. Discretion, confidentialité

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle est tenue à une obligation de discrétion et de confidentialité et doit respecter l'intimité et la vie privée des personnes.

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

## 1-4. Secret professionnel

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

### • But du secret professionnel

Pour la femme-relais médiatrice, 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 celle-ci auprès des partenaires institutionnels et contribue à l'instauration de la confiance entre elle et la personne ou la famille.

### • Levée du secret

La femme-relais médiatrice 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 elle est détentrice notamment pour protéger des personnes mineures ou vulnérables ou pour porter assistance à une personne en danger.

De par la connaissance qu'elle a de la culture des personnes ou des familles concernées, la femme-relais médiatrice peut avoir une évaluation des situations différente de celle faite par un autre professionnel. Aussi doit-elle bénéficier, au sein de son association ou dans le cadre d'une association départementale, par exemple, d'un groupe de soutien ou d'un comité d'éthique lui permettant d'évoquer les difficultés rencontrées et de prendre une décision éclairée.

### • Partage du secret

La femme-relais médiatrice peut, dans le cadre de son travail avec d'autres professionnels, transmettre des informations dont elle est détentrice dans les conditions suivantes :

- être sûre que les personnes à qui elle transmet ces informations sont soumises au secret professionnel,
- s'être assurée que la personne ou la famille est d'accord ou du moins informée,
- enfin, ne transmettre que les éléments strictement nécessaires, dans l'intérêt de la personne ou de la famille.

## 1-5. Indépendance et absence de pouvoir institutionnel

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle ne porte pas directement ou indirectement les intérêts des personnes, groupes ou institutions, et elle ne se substitue pas à l'un d'entre eux. Dans sa relation aux personnes ou aux groupes, elle veille à ne générer et n'entretenir ni assistanat, ni dépendance.

La femme-relais médiatrice et son association ne sont investies d'aucun pouvoir ou mandat institutionnel. Elles veillent à ne pas perdre leur indépendance, en étant soit manipulées par des personnes, instrumentalisées par les institutions qui font appel à elles, soit soumises à des pressions politiques, morales, communautaires ou financières.

La femme-relais médiatrice et son association doivent être tout particulièrement attentives au respect des conditions garantissant le processus de médiation dans les situations où la femme-relais médiatrice est interpellée en urgence.

## 2 • PRINCIPES GARANTISSANT LA QUALITÉ DE MÉDIATEUR SOCIAL ET CULTUREL

**Le respect des principes qui suivent permet à la femme-relais médiatrice d'agir en qualité de médiatrice sociale et culturelle et d'asseoir sa légitimité.**

### 2-1. Position de tiers

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle intervient auprès de l'un et de l'autre des interlocuteurs de la médiation, sans se substituer à aucun des deux. Elle 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, la femme-relais médiatrice

peut être amenée à exprimer auprès des institutions les intérêts de ces dernières, abandonnant pour un temps sa position de tiers.

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 vécues parfois par les populations, voire être porteuses auprès des pouvoirs publics de leurs revendications.

### 2-2. Impartialité et bonne proximité

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle permet l'expression des points de vue de chaque interlocuteur – personne, groupe, représentant institutionnel. ●●●

••• Elle 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 personnes auprès desquelles elle intervient, la femme-relais médiatrice a un positionnement spécifique.

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

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle 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, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle se devra de passer le relais à une autre médiatrice.

### 2-3. Rôle de passerelle

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle permet aux personnes migrantes ou d'origine étrangère de trouver des compromis entre les valeurs de leur culture d'origine et celles du pays d'accueil.

Pour ce faire, la femme-relais médiatrice 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, la femme-relais médiatrice 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 leur parcours et de leur situation sociale.

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

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle possède des compétences multiples : elle 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'elle a elle-même vécues. Ses compétences sont également acquises par une pratique de terrain. Cependant, ces savoirs sociaux ne garantissent pas le positionnement spécifique de médiateur social et culturel. Aussi la femme-relais médiatrice veillera, avec l'appui de son employeur, à acquérir ce dernier dans le cadre d'une formation de médiateur social et culturel.

Elle s'engage à participer, sur son temps de travail, à des séances, réunions, supervisions, contribuant à l'analyse de sa pratique.

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle consacre une partie de son temps de travail à la mise à jour de ses connaissances et de sa documentation professionnelle.

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.

Les parties signataires s'engagent à respecter ces principes déontologiques qui garantissent le processus et la qualité de la médiation sociale et culturelle.

**L'association ou le service  
de médiation sociale et culturelle**  
(NOM, DATE ET SIGNATURE)

**La (les) structure(s) utilisatrice(s)  
du service de médiation sociale et culturelle**  
(NOM, DATE ET SIGNATURE)