

# Fiche d'information : Médiation interculturelle

## Définition

On désigne par médiation interculturelle la transmission de connaissances et d'informations entre personnes issues d'univers et aux modes de vie différents.

Le fait de comprendre les obstacles linguistiques et culturels à surmonter est central dans la médiation interculturelle ; les médiatrices et médiateurs interculturel-le-s professionnel-le-s possèdent, outre des qualifications linguistiques, des compétences supplémentaires, par exemple en matière de conseil et d'accompagnement de migrantes et migrants, dans la transmission d'informations, la formation d'adultes ou le travail de projet.

## Objectifs de la médiation interculturelle

- Permettre le « bon fonctionnement » des prestations du service public et leur réalisation de manière professionnelle.
- Assurer aux personnes migrantes un accès sans discrimination aux offres et aux prestations du service public ainsi qu'un traitement équitable.
- Garantir le passage des informations, permettre la compréhension des différences (d'ordre culturel, socio-économique, sociétal, linguistique, religieux, etc.) et fournir une aide pour une gestion constructive de celles-ci.
- Créer les conditions nécessaires à une compréhension mutuelle, à une relation de confiance et à une collaboration constructive.
- Soutenir les migrantes et migrants dans la compréhension active de leurs droits et de leurs devoirs.
- Renforcer la responsabilité des migrantes et migrants et soutenir leurs efforts d'intégration.

## Domaines d'intervention

La médiation interculturelle est sollicitée notamment dans les domaines de la formation, de la santé et du social. Des connaissances de base dans ces domaines ainsi que le développement du vocabulaire s'y rapportant sont des conditions fondamentales pour exercer cette activité avec succès.

## Tâches et rôles

Les médiatrices et médiateurs interculturel-le-s interviennent sur mandat de professionnel-le-s, d'autorités, d'institutions et de services spécialisés (pour l'intégration) ou dans le cadre de projets. Elles/Ils assument, dans une certaine mesure, la responsabilité (partielle) des contenus et des processus.

Les médiatrices et médiateurs interculturel-le-s peuvent accomplir des tâches telles que :

- conseiller et accompagner des individus ou des familles issus de la migration ;
- transmettre des informations à des individus, des familles ou des petits groupes ;
- informer ou conseiller dans des actions sociales de proximité ;
- animer des séances d'information et de formation dans un contexte interculturel ;
- animer ou modérer des groupes de parole thématiques ;
- développer et planifier des projets dans un contexte interculturel ;
- mettre en œuvre un projet ou une partie d'un projet, ou collaborer à la mise en œuvre d'un projet dans un contexte interculturel.

## Dispositifs d'intervention

Les dispositifs et les conditions-cadres dans lesquels la médiation interculturelle est sollicitée sont très variés. Les aspects énumérés ci-dessous sont essentiels pour une intervention de médiation interculturelle réussie.

- la définition et la communication claires des rôles, des responsabilités et des tâches ;
- la transparence par rapport aux relations, intérêts, connaissances et compétences professionnelles ;
- la préparation et l'élaboration subséquente ciblées des interventions et l'accompagnement scrupuleux par le/la professionnel/le responsable principal/e ;
- la définition et le respect de critères clairs, professionnels et éthiques de la qualité et de standards.

## Profil de compétences

Le profil de compétences ci-dessous résume les compétences du domaine de la médiation interculturelle requises pour l'examen professionnel d'interprète communautaire et de médiateur/trice interculturel/le.

### Langue et communication

Les médiatrices et médiateurs interculturel-le-s

- possèdent des connaissances dans au moins une langue de la migration et des connaissances attestées (correspondant au moins au niveau C1 du cadre européen commun de référence) dans une langue officielle en Suisse ;
- disposent de compétences et d'expériences attestées en interprétariat communautaire ;
- connaissent la terminologie spécialisée de base dans les domaines de la formation, de la santé et du social, et sont en mesure de présenter des faits et des relations entre ces faits de manière compréhensible et adaptée aux destinataires ;

### Communication et compétence transculturelle

Les médiatrices et médiateurs interculturel-le-s

- ont un style de communication constructif et empreint de respect pour autrui, et gèrent les rapports de proximité et de distance de façon différenciée ;
- disposent des connaissances théoriques de base et d'une longue expérience dans le domaine de la communication et de l'interaction interculturelles ;
- sont en mesure d'identifier des difficultés de communication, de les expliquer avec transparence aux deux parties et d'y réagir de manière adaptée à la situation ;
- connaissent les mécanismes d'exclusion et de discrimination d'ordre structurel et personnel ;
- sont en mesure de tirer parti de leurs expériences migratoires et de leurs connaissances sur les différents univers de vie pour leur activité de médiatrice ou médiateur interculturel/le.

### Formation d'adultes, accompagnement dans les processus d'intégration et travail de projet

Les médiatrices et médiateurs interculturel-le-s

- possèdent des compétences de base en matière de formation d'adultes, de conseil, d'accompagnement et/ou de travail de projet ;
- disposent d'un répertoire de méthodes de base se rapportant à l'animation, à la modération et à la transmission d'informations ;
- comprennent les processus d'intégration et d'apprentissage et peuvent les soutenir et les accompagner ;
- ont de l'expérience dans la sensibilisation et la motivation d'un groupe parlant leur langue ;
- connaissent les possibilités et les outils leur permettant d'approfondir leurs connaissances professionnelles et leurs compétences méthodologiques.

### Connaissance des structures suisses

Les médiatrices et médiateurs interculturel-le-s

- disposent de connaissances actuelles pour s'orienter dans les domaines de la formation, de la santé et du social de leur région de domicile, et sont en mesure de les confronter aux structures existant dans les sociétés d'origine des personnes migrantes ;
- sont en mesure de se procurer des informations de manière ciblée et efficace ;
- connaissent les principes de la politique migratoire en Suisse, notamment en ce qui concerne les droits et les devoirs fondamentaux des migrantes et migrants.

### Capacité de réflexion et éthique professionnelle

Les médiatrices et médiateurs interculturel-le-s

- sont conscient-e-s de leur rôle et réfléchissent à leur activité et à leur comportement en matière de communication ;
- réfléchissent à leur attitude vis-à-vis des institutions, des autorités et des services spécialisés d'une part, et de la communauté migrante d'autre part, et exercent leur fonction en maintenant une distance par rapport à leur implication ;
- évaluent de manière réaliste leurs possibilités et leurs limites personnelles, linguistiques et professionnelles, et agissent de manière responsable.

## Informations

Sur [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch), vous trouverez des informations sur la formation et la qualification des médiatrices et médiateurs interculturel-le-s, du matériel pour une collaboration efficace ainsi que les adresses des services d'interprétariat régionaux.