



Cofinancé par
l'Union européenne



iINTERCULT

Renforcer les compétences et les aptitudes des migrants pour la médiation interculturelle et une meilleure inclusion des communautés migrantes dans les sociétés diversifiées

Numéro du projet : 2024-1-SI01-KA220-ADU-000255227

Partenariats de coopération dans le domaine de l'éducation des adultes (KA2&ADU)

Analyse de la médiation interculturelle dans les cinq pays partenaires
(SI, CZ, FR, HU, IT)

ETAT DES LIEUX

Cet état de lieu est le fruit d'un effort collectif mené par Helena Liberšar, Ena Pavlović Derenčin, Marzio Barbieri, Elena Vignocchi, Marinella Marchetti, Elise Lafon Silber, Natallia Allen, Ekaterina Shlygina et Marcell Lorincz.

Coordination des travaux de recherche et édition par Marzio Barbieri.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Index

Index.....	3
Préface.....	3
Introduction.....	3
Le contexte européen : points forts et aspects critiques de la médiation interculturelle.....	4
La situation des cinq pays partenaires.....	5
Interventions des MI et recrutement.....	9
Compétences professionnelles individuelles et stratégies organisationnelles.....	13
Rapport comparatif sur la médiation interculturelle dans cinq pays européens	21
Les résultats.....	21
Thématique 1 : Accès à la profession – Choix ou hasard.....	21
Thème 2 : Description du métier.....	23
Thème 3 : Raisons d'être fier.....	23
Thème 5 : Vision pour l'avenir.....	25
Thème 7 : Conseils aux nouveaux collègues.....	26
Thème 8 : Besoins en formation et développement professionnel.....	26
Annexe 1 BIBLIOGRAPHIE.....	29
SLOVÉNIE.....	32
FRANCE	34
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE.....	35
FRANCE :.....	47
HONGRIE.....	53
ITALIE.....	68



Préface

Le projet iNTERCULT, cofinancé par l'Union européenne dans le cadre du programme Erasmus Plus, est un partenariat de coopération dans le domaine de l'éducation des adultes, dont les objectifs sont

- sensibiliser sur le métiers de médiateur.trice.s interculturel.le.s (MI) et son importance pour l'inclusion des nouveaux arrivants,
- ainsi que de renforcer les compétences des médiateur.trice.s interculturel.le.s ou des professionnel.le.s occupant des postes similaires.

Le Compendium est le résultat d'une recherche menée dans cinq pays partenaires de l'UE : la Slovénie par Slovene Philanthropy, l'Italie par Futura Soc Cons. r.l., la France par Cap Ulysse, la Hongrie par Szubjektív Értékek Alapítvány et la Tchéquie par InBáze, z. s.

L'objectif de cette approche non-exhaustive était de dresser un tableau de la situation dans chaque pays partenaire et, éventuellement, dans un contexte plus large. Dans le domaine de la médiation interculturelle, il était également nécessaire de comprendre ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, ainsi que les besoins des personnes agissant en tant que MI qui doivent encore être pris en compte.

Introduction

L'un des principaux défis du projet Erasmus+ iNTERCULT est de définir une ligne de travail commune entre les cinq partenaires opérant dans cinq contextes nationaux différents, avec cinq cadres réglementaires différents et, de plus, avec de fortes différences sur la définition formelle du médiation interculturelle. Il s'agit non seulement de mettre en évidence les similitudes qui pourraient conduire à une stratégie d'intervention commune à mettre en œuvre notamment avec les WP3 et WP4, mais aussi de comprendre si certaines des différences pourraient être considérées comme une valeur ajoutée. Pour ces raisons, sur la base des objectifs que nous avons définis dans la candidature, nous avons abordé la situation sur le terrain en créant quatre outils :

Dans un premier temps, une analyse préliminaire a été réalisée à travers :

- **La collecte de bonnes pratiques dans le domaine de la médiation interculturelle auprès des pays partenaires**, enrichie par une étude de la littérature internationale sur la médiation interculturelle dans d'autres pays de l'UE.

Ensuite a suivi une recherche sur le terrain avec :

- **Un questionnaire destiné à ceux qui, pour des raisons professionnelles ou institutionnelles, font appel** (en tant que prestataires ou clients de la médiation interculturelle) **à des MI**. Cet outil nous a permis de recueillir 36 questionnaires différents dans les cinq pays auprès d'ONG, de coopératives, de municipalités ou d'autres organismes publics.
- Des **groupes de discussion constitués des MI** concernant leur travail. Nous avons obtenu huit groupes de discussion avec un total de 47 MI qui ont participé. Grâce au groupe de discussion avec des MI, et au-delà des différences opérationnelles et juridiques/professionnelles entre un ou plusieurs pays, il a été possible d'identifier des besoins spécifiques et des éléments permettant d'améliorer le service de médiation interculturelle lui-même.

Comme nous le verrons, s'agissant d'un métier hautement relationnel, il s'agit d'un domaine de travail en constante évolution et mutation. Comprendre leurs besoins, qui restent actuellement insatisfaits malgré l'expérience et la formation (lorsque cela est possible), peut devenir le point de départ pour planifier d'autres activités, allant de recommandations à des formations spécifiques.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Le contexte européen : points forts et aspects critiques de la médiation interculturelle

Bien qu'il soit largement reconnu que la médiation interculturelle est un outil fondamental pour faciliter la communication entre les individus et entre les individus et les institutions, en particulier en présence de citoyens étrangers nouvellement arrivés ou de groupes culturellement diversifiés, la définition d'un modèle commun ou d'un cadre opérationnel, ou même simplement d'une définition commune de ce qu'est la médiation interculturelle¹, est encore loin d'être réalisée, et pas seulement dans les cinq pays membres du consortium Intercult.

Comme elle ne se limite pas à une simple traduction linguistique, mais cherche à interpréter les codes culturels, les valeurs et les attentes implicites des différents acteurs, elle favorise l'inclusion et contribue à la prévention et à la gestion des conflits, ainsi qu'à la (re)construction des relations communautaires. D'où le concept de « pont » entre les différentes cultures, les individus et les contingences sociales.

Cependant, si l'on examine la littérature au niveau européen, il semble que chaque pays, et parfois chaque région, ait une conception totalement différente de ce que pourrait être un modèle de médiation interculturelle. Bien sûr, en général, les services de médiation interculturelle sont fournis dans les secteurs de la santé, de l'accueil, de l'éducation et du social, mais leur formalisation diffère. Par exemple, alors que la médiation interculturelle est fortement intégrée dans le système de santé en Belgique et en Allemagne, en Italie ce n'est le cas que dans quelques régions (par exemple en Émilie-Romagne). Dans les autres régions en Italie la médiation interculturelle est plus souvent assurée dans les centres d'accueil ou les centres pour demandeurs d'asile. Une fois encore, alors qu'en France et en Espagne, la médiation interculturelle est formellement reconnue et institutionnalisée avec des formations spécifiques, en Grèce, le parcours professionnel est davantage entre les mains d'ONG.

Malgré les nombreuses différences constatées, il est clair que la médiation interculturelle présente un potentiel et des atouts considérables menant à l'inclusion réussie des ressortissants de pays tiers (RPT). Voici une reformulation plus fluide et structurée de votre texte, tout en conservant le sens et les idées principales :

La médiation interculturelle est reconnue comme un outil précieux, notamment pour ses atouts suivants :

- **Améliorer la communication et la compréhension mutuelle** : Elle permet de décrypter non seulement le langage verbal, mais aussi les significations du langage non verbal et les éléments culturels difficiles à traduire (croyances, symboles, références religieuses, etc.). Ainsi, elle éclaire des attitudes et des comportements qui pourraient autrement prêter à confusion ou être mal interprétés.
- **Prévenir et résoudre les conflits** : Grâce à sa dimension médiatrice, elle aide à analyser et à désamorcer les malentendus ou les tensions, en proposant des solutions adaptées qui prennent en compte les besoins de toutes les parties impliquées.
- **Favoriser l'inclusion sociale et l'accès aux services** : En offrant un accompagnement culturel et linguistique aux bénéficiaires comme aux professionnels, elle renforce l'inclusion et la participation active des individus. Pour les services, elle améliore leur efficacité et leur accessibilité, en les rendant plus universels et inclusifs.
- **Stimuler l'autonomisation et la transformation sociale** : La médiation interculturelle ouvre des voies d'émancipation pour les personnes issues de l'immigration, contribuant à la construction d'une citoyenneté inclusive. En agissant au niveau des réseaux locaux et communautaires, elle participe à la

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



création d'identités collectives plus ouvertes et interculturelles.

- **Jouer un rôle éducatif et formateur** : Le travail du médiateur ou de la médiatrice a une forte dimension pédagogique : il sensibilise, déconstruit les préjugés et encourage les rencontres interculturelles dans divers contextes (écoles, centres de santé, services sociaux, etc.).

Cependant, nous avons également constaté de nombreuses faiblesses du métier de la médiation interculturelle, notamment :

- Manque de reconnaissance institutionnelle. Dans de nombreux contextes, la médiation interculturelle n'est pas encore officiellement reconnue, ni réglementée en tant que métier, ce qui crée une ambiguïté dans la définition du rôle du MI et qui peut limiter ses capacités opérationnelles.
- Formation insuffisante. La formation pour devenir MI est souvent fragmentée, non uniforme en termes d'heures de cours et de contenus, et souvent non réglementée au niveau national ou régional. Il manque dans beaucoup de pays européens une formation spécifique intégrant la théorie, la pratique, la gestion des conflits et les orientations professionnelles par rapport aux champs d'interventions possibles.
- Risque de délégation et de déresponsabilisation des opérateurs qui travaillent avec les MI qui confient la gestion des différences culturelles exclusivement aux MI sans pour autant acquérir eux-mêmes des compétences interculturelles indispensables.
- Une mécompréhension du rôle du/de la MI, ainsi que des préjugés liés à l'origine du/de la MI entre la vision que le/la MI soit un simple traducteur et qu'il garantit automatiquement interprétation interculturelle parfaite. Le/la MI peut avoir des références culturelles différentes ou dépassées. De plus, la langue véhiculaire de la médiation n'est pas nécessairement celle du pays d'origine de la personne concernée, sans compter qu'il existe des différences radicales entre les cultures à contexte élevé et celles à contexte faible, ce qui complique l'adaptation constante des techniques et des codes de communication, exigeant de la sensibilité et une adaptation continue.

La situation des cinq pays partenaires

À partir de cette recherche documentaire préliminaire, comme mentionné ci-dessus, nous avons pu définir le rôle du/ de la MI comme suivante:

Un.e médiateur.ice interculturel.le est une personne (le plus souvent un.e professionnel.le) qui agit en tant qu'acteur.ice de l'intégration et du dialogue entre les migrants/personnes issues de l'immigration et un.e autre acteur.ice (professionnel, citoyen, organisation, communauté) du pays d'accueil. En tant qu'agent d'un processus interculturel, le/a médiateur.ice interculturel.le, tout en intervenant de manière impartiale entre les parties, contribue à une relation inclusive entre le/a nouvel.le arrivant.e (mais aussi avec les personnes déjà installées) et le pays d'accueil.

Au-delà de la médiation, le/a MI joue un rôle clé dans la promotion de la compréhension mutuelle et la co-création d'une relation inclusive, en contribuant à façonner un cadre commun et équitable dans lequel les personnes avec parcours migratoire et les membres de la société d'accueil peuvent interagir de manière constructive et durable.

Une fois cela établi, il existe encore des différences formelles et substantielles importantes en matière de médiation interculturelle. La première différence est qu'en Hongrie et en Tchéquie, le rôle d'un.e MI n'existe pas officiellement, contrairement à d'autres pays. Dans ces pays, même si les limites opérationnelles sont essentiellement les mêmes, le titre professionnel est différent (en République tchèque on dit par exemple "travailleur interculturel"). Cela entraîne également une différence substantielle dans les parcours de formation et les programmes d'études. En effet, alors qu'en Italie, en France et en Slovénie, il existe des parcours formalisés pour devenir MI, en Hongrie, il n'existe pas de rôle officiellement associé à la médiation interculturelle, cette fonction découle du bon vouloir d'un.e professionnel.le ou d'un.e bénévole qui travaille avec des nouveaux arrivants. En Tchéquie, il est possible de passer un examen pour valider les

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Analyse de la médiation interculturelle dans les cinq pays du partenariat – Etat des lieux

compétences définies par le ministère du Travail et des Affaires sociales et acquérir ainsi la qualification professionnelle de travailleur.euse interculturel.le (75-020-R). Cette option est disponible sans pour autant passer par une formation donnée par des ONG ou des organisations internationales, telles que l'OIM.

Outre que les MI, il existe un certain nombre d'autres professions travaillant dans le domaine de l'intégration et l'insertion socio-professionnelle et possédant des compétences similaires ou connexes. Les profils professionnels similaires identifiés sont les suivants : interprètes communautaires en Tchéquie et en Slovénie, médiateur communautaire et éducateur sociale en Italie, médiateur sociale, adult relais en France, ainsi qu'un certain nombre d'autres « formations non certifiées sur les compétences interculturelles et la médiation » ici et là.

En général, et cela vaut pour tous les pays, il n'y a pas d'exigences particulières pour devenir MI (par exemple, avoir un parcours migratoire ou connaître une langue véhiculaire ou un certain nombre d'autres langues), à l'exception de la connaissance de la langue nationale au moins au niveau B1 et d'un nombre minimum d'heures de stage ou de travail sur le terrain.

Quant à la manière dont les personnes deviennent généralement MI dans les cinq pays, le recrutement se fait après une expérience professionnelle ou bénévole en tant qu'interprète, plutôt qu'après un parcours universitaire ou l'obtention d'un diplôme. Cela suggère que la qualification ou le diplôme est un moyen de formaliser et de mettre en valeur ses compétences uniquement lorsque l'on est assez sûr de son choix professionnel.

À l'exception de la Hongrie, qui n'exige pas de qualifications/titres, en France, le titre de médiateur inter- ou transculturel est décerné par des ONG, des centres de formation et des universités, en Slovénie uniquement par une autorité publique, en Italie par une autorité publique mais aussi par des instituts de formation professionnelle et en Tchéquie par une autorité publique et des instituts de formation professionnelle, mais aussi par des ONG.

Seuls les diplômes italiens semblent faire partie du CEC (Cadre européen des certifications) et donc être valables dans tous les autres pays de l'Union européenne, tandis que les titres délivrés dans les autres pays du consortium semblent n'être valables qu'au niveau national.

Une formation est requise pour obtenir la qualification officielle médiateur social et interculturel uniquement en France (140 à 600 heures) ou par diplôme universitaire (190 heures à 200h) et en Italie (où le nombre moyen d'heures requis est de 450). En Tchéquie, aucune formation n'est requise, mais il peut être utile de passer le test du ministère du Travail et des Affaires sociales pour acquérir la qualification professionnelle "d'intercultural worker". En outre, avant de commencer à exercer la profession en Slovénie, il est nécessaire de justifier de 300 heures de travail en tant que médiateur.ice interculturel.le (y compris à titre bénévole).

Les principales matières étudiées dans les cours permettant d'obtenir la qualification dans les cinq pays sont les suivantes :

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Analyse de la médiation interculturelle dans les cinq pays du partenariat – Etat des lieux

Tchéquie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Interprétation de base, y compris l'interprétation communautaire. ■ Compétences en communication et en conseil. ■ Connaissances de base en travail social, migration et intégration ■ Intervention en situation de crise.
France	<ul style="list-style-type: none"> ■ Interprétariat et médiation ■ Problématiques liées à la migration ■ Établissement d'une relation de confiance ■ Prévention et gestion des conflits ■ Suivi et partage professionnels. ■ Module interdisciplinaire et stage. <p>les contenus peuvent varier selon les diplômes</p>
Hongrie	Aucun
Italie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Connaissance du système de sécurité sociale. ■ Connaissance de loi droit ; capacité d'interagir avec autres personnes/professionnels impliqués. ■ Compréhension des besoins des autres acteurs. ■ Compétences en gestion de cas.
Slovénie	<ul style="list-style-type: none"> ■ médiation interculturelle médiation dans santé, éducation et l'emploi. ■ Normes de médiation interculturelle .

De plus, à la fin, ils doivent être en mesure de démontrer qu'ils possèdent les compétences suivantes :

Si le niveau de base du CECR/CMRE de la langue nationale requis pour participer à la formation diffère entre les pays partenaires, le niveau de base de connaissance de la langue nationale requis pour exercer la profession de médiateur.rice interculturel.le, lorsque celle-ci est réglementée d'une manière ou d'une autre,

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



est au moins B1 (B2 en Tchéquie et en France).

Pour un MI qui souhaite travailler dans certains domaines d'intervention, il n'existe pas d'autres formations spécialisées ni de besoin de tutorat spécifique, à l'exception de la France, où une formation plus spécialisée est requise pour ceux qui travaillent dans le secteur de la santé. Cela ne signifie pas, bien sûr, qu'il n'existe pas d'autres possibilités de spécialisation dans le cas d'un travail dans les écoles ou les hôpitaux. Cependant, il s'agit davantage d'un choix personnel que d'une exigence.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Interventions des MI et recrutement

Seule l'Italie dispose de directives réglementaires qui prescrivent le recours à des MI (en particulier dans les services de santé, d'éducation et d'aide aux demandeurs d'asile) dans le but de faciliter l'inclusion et les parcours de soins. Toutefois, selon les réponses fournies, dans tous les pays, les MI interviennent de facto dans les services de premier accueil et, dans la plupart des pays, également dans les hôpitaux et les services de santé, les services sociaux et les services aux demandeurs d'asile, ainsi que dans les services d'accueil. En Italie, en Tchéquie et en Slovaquie, ils sont également employés dans les commissariats de police et les services éducatifs pour mineurs. En Slovaquie, en Italie et en France, ils font partie du personnel des services d'aide aux victimes d'exploitation, de traite ou de violence.

Si les personnes interrogées s'accordent unanimement à dire que les MI travaillent dans des services gérés par des ONG ou des organisations internationales (telles que l'OIM ou le HCR), ils ne sont pas nécessairement employés par ces organisations. À l'exception de la France, les autres lieux où ils travaillent sont gérés par des autorités publiques (étatiques, régionales ou municipales). Tous les MI ne sont pas des employés ; la plupart du temps, on trouve à un même endroit un mélange de MI salariés et de MI indépendants ou autonomes. L'employeur est toujours un acteur du secteur tertiaire (ONG ou coopérative), bien qu'en Tchéquie, certains.e.s MI (des travailleurs interculturels dans ce cas) soient employés par des organismes publics.

Malgré la diversité des lieux de travail et des employeurs, ce n'est qu'en Italie et en France qu'il est facile de trouver des associations/coopératives/entreprises créées par des MI qui fournissent des services de médiation interculturelle. Cette coopération a pour avantage de :

- mieux répartir les compétences et les aptitudes parmi leur personnel et ainsi *créer un vivier de MI qualifié.e.s, ce qui pourrait être bénéfique pour ceux qui ont besoin d'engager des médiateur.ices interculturel.les occasionnellement. Cette forme de coopération permet également d'échanger des expériences et des connaissances (formation entre pairs), sans oublier que cela pourrait accroître leur visibilité en tant que professionnels. La collaboration au sein d'un tel groupe permet aux MI d'échanger des idées, d'affiner leurs méthodes et d'adopter les meilleures pratiques, ce qui conduit à une amélioration continue des résultats de la médiation.*
- pouvoir intervenir simultanément dans différents secteurs et, par conséquent, avoir une vision plus large du système. *Un collectif peut réunir des MI ayant des connaissances, des expériences et des compétences culturelles diverses, ce qui enrichit le processus de résolution des problèmes et favorise des solutions plus innovantes et inclusives.*
- mieux organiser leur travail et leurs équipes en fonction des besoins, *soutenir les professionnels, dispenser des formations, établir des normes professionnelles et promouvoir l'inclusion sociale. Une association peut développer son réseau et adapter sa mission aux défis actuels liés à la migration et à l'intégration, notamment en tirant parti des technologies et en développant de nouvelles ressources professionnelles.*

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



■ mieux gérer les situations « inhabituelles ». *Grâce à la coopération, et à la défense des intérêts, les efforts collectifs de médiation peuvent conduire à l'élaboration de pratiques efficaces et transférables qui profitent à divers contextes. En tant qu'entités juridiques, les associations peuvent gagner en crédibilité et en confiance au sein des communautés et des institutions, ce qui les aide à promouvoir des résultats positifs comme modèles à appliquer à plus grande échelle. De plus, si l'association/ la coopérative ou l'entreprise comprend également des personnes issues de l'immigration, l'inclusion entre pairs peut être plus fluide et permettre aux IM d'avoir davantage confiance en eux et en leur parcours d'intégration.*

■ améliorer constamment leur efficacité afin d'être compétitive sur le marché. Par exemple, une *entité collective peut postuler à des marchés ou des projets, mais elle est également contrainte de relever de nouveaux défis. Les associations peuvent établir des cadres et des procédures standardisés, garantissant la cohérence et le professionnalisme de leur approche. Cela améliore non seulement la qualité de la médiation, mais crée également des modèles reproductibles qui peuvent être adaptés à différents contextes. Les collectifs ont également une plus grande capacité à traiter des questions complexes ou à grande échelle impliquant de multiples parties prenantes, garantissant ainsi des solutions globales et durables.*

Moyenne des MI employés :

Les 36 organisations qui ont répondu à nos questionnaires ont déclaré avoir recruté au total environ 717 MI en 2024. La grande majorité des organisations qui emploient des MI travaillent avec une moyenne de 10 MI ou moins par jour, bien qu'une minorité d'entre elles puissent compter entre 20 et 50 MI travaillant pour elles quotidiennement. En comparant la même organisation par rapport au nombre total d'IM employés en 2024, nous constatons que l'écart augmente rapidement, certaines d'entre elles employant 50, 60, 90 ou même 154 MI tout au long de l'année. Parmi les 717 MI employés en 2024, seuls 21 MI travaillent en moyenne plus de 24 heures par semaine. 458 travaillent moins de 20 heures et plus de 4 heures, et au moins 238 MI sont employés moins de 4 heures par semaine.

Cela signifie que les MI sont loin d'être fortement intégrés dans la plupart des organisations travaillant avec des migrants. Il n'est donc pas surprenant que seulement un tiers de ces organisations embauchent des MI exclusivement en tant que salariés, sans les mélanger ou recourir à d'autres formes d'embauche telles que les freelances ou les travailleurs indépendants. En outre, dans moins de deux cinquièmes des prestataires de services de médiation et des clients, les MI font partie de l'équipe de direction, et cela n'est pas toujours lié au nombre de MI employés.

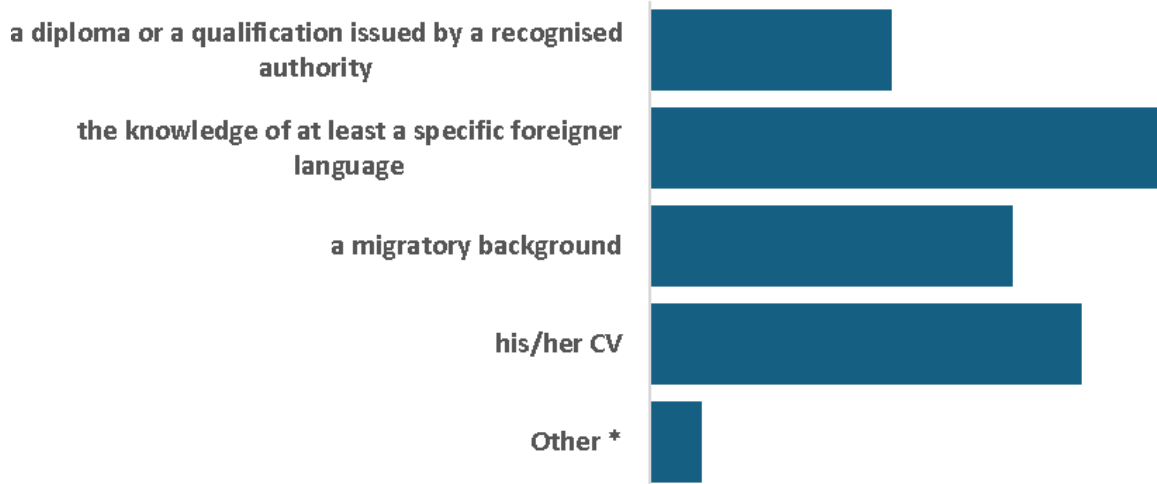
En termes d'âge et de sexe, les IM sont généralement des femmes âgées de plus de 35 ans.

Bien qu'il existe des « priorités », il n'y a pas de profil rigoureux à adopter pour être embauché en tant que MI. Cela s'explique par de nombreuses raisons, même lorsque des qualifications et des profils spécifiques sont requis. Par conséquent, lorsque les organisations ont besoin d'embaucher des MI, elles s'appuient sur un ou plusieurs des critères indiqués dans le tableau suivant, de manière plus ou moins rigide.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Caractéristiques principales afin d'être recruté comme MI



* **Autres** : durée du séjour dans le pays , formation interne, Formation universitaire (selon les exigences du registre des services sociaux pour le poste « autre travailleur professionnel »)

La plupart des nouveaux.elles arrivant.e.s qui ont besoin de médiation interculturelle proviennent d'Afrique du Nord et subsaharienne, du Moyen-Orient, d'Ukraine et du sous-continent indien, mais au-delà de ce « terrain d'entente », chacun des cinq pays gère les différences en fonction de son propre passé historique et politique. Il n'est donc pas surprenant qu'en France, il y ait un grand nombre de personnes originaires des anciennes colonies, ou en Slovénie, de l'ex-Yougoslavie, ou encore en Tchéquie et en Hongrie, diverses communautés provenant de pays socialistes actuels ou anciens.

Pour donner une idée des langues les plus parlées, outre les langues nationales, il s'agit des langues suivantes :

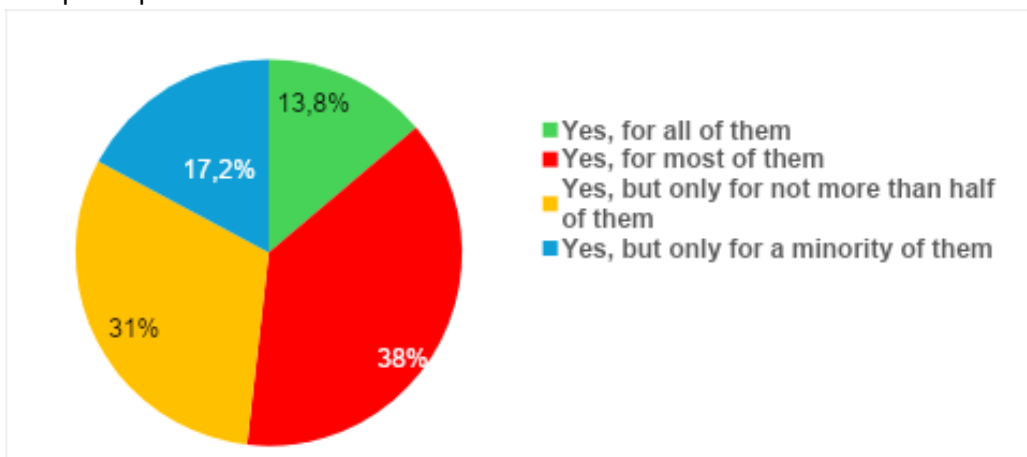
L'arabe	1 6
L'ukrainien	1 5
Français	1 3
Anglais	1 2
ourdou	9

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Bengali	7
Langues de l'ex-Yougoslavie	6
Dari (Afghanistan)	6
Hindi (Inde)	5
Chinois	5
Albanais	5
Turc	4
Farsi (Iran)	3
Russe	3
Vietnamien	2
Mongol	1
Somalien	1

Il est intéressant de noter que lorsqu'on demande si les organisations sont en mesure de fournir des services de médiation interculturelle adéquats aux personnes provenant des régions susmentionnées, les réponses sont plutôt positives:



¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Selon les organisations interrogées, les besoins les plus importants qui ne reçoivent souvent pas de réponse adéquate en matière de médiation interculturelle sont les suivants :

- une langue ou un dialecte spécifique : 64 %
- un médiateur.rice interculturel.le ayant une expertise spécifique dans le domaine de la santé : 36 %
- un médiateur.rice interculturel.le d'un sexe spécifique, si les besoins l'exigent : 36 %
- un médiateur.rice interculturel.le d'une religion spécifique, si les besoins l'exigent : 33 %
- un médiateur.rice interculturel.le ayant une expertise spécifique en matière d'exploitation et de traite des êtres humains : 36 %
- un médiateur.rice interculturel.le ayant des compétences spécifiques en gestion des conflits : 36 %
- un médiateur.rice interculturel.le ayant une expertise spécifique dans le domaine des victimes de torture : 28 %
- un médiateur.rice interculturel.le ayant une expertise spécifique dans le domaine du handicap : 31 %

Compétences professionnelles individuelles et stratégies organisationnelles

Pour les organisations interrogées, les compétences les plus recherchées chez les MI, qu'ils/elles doivent posséder afin de répondre de manière adéquate aux besoins, sont, par ordre décroissant :

- Compétences interculturelles (formelles et informelles)
- Compétences en matière de communication et de dialogue
- Compétences linguistiques (nationales et étrangères)
- Flexibilité, adaptabilité et réactivité aux besoins
- Empathie
- Conscience du rôle et approche professionnelle correcte
- Gestion et résolution des conflits
- Connaissance de la culture locale, des systèmes sociaux et des lois
- Fiabilité, confidentialité et patience
- Esprit d'équipe et sens de l'organisation
- Intérêt et compréhension des besoins des clients
- Capacité à établir des réseaux
- Compétences informatiques
- Capacité à fixer et à respecter des limites
- Capacité à apprendre et intérêt pour la formation continue
- Connaissance de la médecine interculturelle
- Compétences psychologiques
- Origine migratoire

Cependant, que se passe-t-il lorsque les organisations doivent répondre de manière urgente à un besoin particulier ou extraordinaire (par exemple, une nouvelle langue, une victime de torture, une personne en situation d'handicap, etc.) en recourant à la médiation interculturelle ?

Tout d'abord, elles sont en quelque sorte organisées pour apporter une réponse adéquate dans un délai court, la moitié des prestataires/clients essaient de faire de leur mieux avec leur propre personnel (2/5) ; moins d'un tiers d'entre eux, s'ils ne trouvent pas de solution, sont contraints d'envoyer la personne vers un établissement plus spécialisé. Seule une petite minorité dispose d'une liste de MI externes qualifiés

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Analyse de la médiation interculturelle dans les cinq pays du partenariat – Etat des lieux

disponibles 24 heures sur 24 ou demande à son prestataire de médiation interculturelle de fournir un médiateur.rice compétent dans les plus brefs délais.

Dans tous les cas, la quasi-totalité des organisations interrogées déclarent que les compétences moyennes des MI qui travaillent avec elles sont adaptées à leurs objectifs. Cependant, même s'ils/elles sont bien formé.e.s, il reste certaines faiblesses constatées: (dans cet ordre)

- faible capacité à gérer les risques d'épuisement professionnel
- mauvaise connaissance de la législation nationale, de la bureaucratie et du système en constante évolution
- connaissance insuffisante de la langue nationale
- déférence excessive envers les professionnels (par exemple, les médecins, les policiers, etc.)
- mauvaise connaissance du système social local
- manque d'empathie
- faible capacité à faire comprendre à l'institution le fonctionnement de la médiation

Lorsqu'on demande aux organisations prestataire de médiation interculturelle ou client quels thèmes devraient être abordés dans le cadre d'une formation professionnelle afin de préparer au mieux les MI les réponses reçues ont donné le classement suivant :

Gestion des conflits	3 1
Compétences relationnelles et communicationnelles	3 0
Législation nationale/locale	2 9 , 8
Procédures du système de santé	2 9 , 4
Violence domestique	2 9 , 1
Possibilités d'emploi	2 8 , 7
Système de protection sociale	2 7 , 7
Procédures d'asile	2 6 ,

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



	9
Compréhension (et gestion) de l'exploitation et de la traite des êtres humains	2 6 , 7
Gestion des cas	2 6 , 1
Égalité des sexes	2 5 , 6
Procédures relatives aux permis et au droit de séjour	2 4
Personnel et travail organisationnel	2 2 , 7
Financement et travail administratif	2 2 , 6
Services d'orientation et de secrétariat	2 2 , 5
Conception des tâches et travail sur les projets	2 2 , 3

Il est très intéressant de noter que deux tiers des répondants proposent aux MI une formation ou un stage afin d'améliorer leurs compétences immédiatement après leur embauche ou à intervalles réguliers au cours de leur vie professionnelle au sein de l'organisation, et cela concerne plus de 50 % des répondants.

Lorsqu'on leur demande si l'organisation dispose de stratégies ou de procédures en cas de besoins urgents de médiation interculturelle, seule une minorité d'entre elles ont mis en place la stratégie de «ticket», qui garantit une disponibilité dans un délai court (24/36 heures) ou par le biais d'un service « d'astreinte » assuré par les MI eux-mêmes. Dans un cas, une forme de supervision a été mise en place pour garantir une disponibilité rapide.

Une fois encore, nous avons demandé aux organisations participantes, sur la base de leurs expériences, de classer les domaines dans lesquels le travail des MI est le plus efficace. Les réponses, selon une moyenne pondérée, montrent ce qui suit :

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Analyse de la médiation interculturelle dans les cinq pays du partenariat – Etat des lieux

Services sociaux	3 3 , 0
Hôpitaux et services de santé	3 2 , 8
Services éducatifs pour mineurs	3 1 , 5
Services aux demandeurs d'asile	3 0 , 8
Commissariats de police	3 0 , 2
Services liés au travail et à l'emploi	3 0 , 2
Services d'accueil initial	2 9 , 7
Services éducatifs pour adultes	2 9 , 6
Services destinés aux personnes exploitées, victimes de la traite ou de violences	2 9 , 5
Services d'orientation et de secrétariat	2 8 , 2

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Cependant, quels sont les principaux problèmes ou difficultés rencontrés par les MI qui peuvent compromettre l'efficacité de leurs interventions ? Selon les organisations concernées, les risques les plus importants sont les suivants :

- l'insécurité de l'emploi (72 %)
- faible rémunération (61 %)
- la difficulté à trouver un emploi à temps plein (61 %)
- niveaux élevés de stress et risque d'épuisement professionnel (55,5 %)
- l'indétermination du rôle (47,2 %)
- travail considéré comme disqualifiant (47,2 %)
- taux de rotation élevé (14 %)

L'une de nos dernières questions portait sur les faiblesses de la médiation interculturelle en tant que service fourni et sur les défis à relever pour que cette pratique ait un avenir durable. En effet, malgré son rôle essentiel dans la promotion de la cohésion sociale et de l'inclusion des personnes avec parcours migratoire, la médiation interculturelle (MI) semble continuer à souffrir d'importantes faiblesses structurelles et opérationnelles. Il est essentiel de relever ces défis pour garantir son efficacité à long terme. Les réponses montrent que nos préoccupations étaient fondées.

1. Peu de reconnaissance officielle et de réglementation

- Le rôle des MI n'est ni clairement défini ni réglementé dans la plupart des pays.
- La nécessité d'intervention et les fonctions de la médiation interculturelle ne sont pas suffisamment formalisées dans les lois nationales concernant les services sociaux, le secteur de la santé et de l'éducation et l'accueil des primo-arrivant.e.s, ce qui contribue à ce que la profession reste largement méconnue et invisible dans de nombreux systèmes publics.
- Contrairement à d'autres professions sociales, il existe un manque de normes et de cadres professionnels. En conséquence, des « médiateurs » autoproclamés peuvent exercer en dehors des cadres officiels, ce qui peut nuire aux clients et compromettre la confidentialité des données et la qualité des services.

2. Conditions de travail précaires

- Les services proposés par un.e MI ne correspondent pas ou très rarement à un temps plein. Il est difficile de vivre de son travail sans autre activité à côté.
- De nombreux médiateurs sont confrontés à une situation professionnelle incertaine au sein d'ONG qui n'offrent pas de contrats à long terme ni de financement régulier.
- La profession est sous-rémunérée, sous-estimée et offre des possibilités limitées d'évolution de carrière.
- Dans certains endroits, le nombre de MI professionnels est insuffisant pour répondre à la demande.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



3. Financement et soutien politique insuffisants

- La médiation interculturelle souffre d'un sous-financement chronique; sans soutien financier public dédié, cela peut affecter la prestation de services, la formation et la fidélisation du personnel.
- L'instabilité politique et le faible soutien législatif entravent la planification à long terme et le développement des organisations oeuvrant dans la médiation interculturelle.

4. Problèmes structurels et systémiques

- Il n'existe pas de système national unifié pour la coordination des services de MI.
- La profession est souvent classée comme peu valorisée, en particulier dans des secteurs tels que la santé.
- Dans beaucoup de pays européens la MI est sous-développée et mal intégrée dans les services publics.
- Les normes de qualité nécessaires sont difficiles à atteindre en raison d'un soutien structurel insuffisant.

5. Défis en matière d'identité professionnelle et de perception

- **Réduction du rôle du médiateur** : Trop souvent perçue comme un simple soutien linguistique, la MI voit son importance relationnelle et culturelle sous-estimée. La valeur ajoutée qu'elle apporte aux interactions entre usagers et services reste méconnue et peu reconnue.
- **Préjugés et idées reçues** : Persiste l'idée erronée que la MI se limite à « aider les immigrants » ou favorise des abus du système. Ces clichés nuisent à la compréhension de sa véritable mission.
- **Manque de reconnaissance** : La profession souffre d'un déficit de notoriété et de considération, ce qui entrave le recrutement et l'évolution professionnelle des médiateurs.
- **Formation inadaptée** : Les programmes de formation, souvent fragmentés et non uniformisés (en termes de volume horaire et de contenu), manquent de cadre national ou régional.
- **Délégation excessive** : Le risque existe que d'autres acteurs se déresponsabilisent en confiant exclusivement au / à la MI la gestion des différences culturelles, sans chercher à acquérir eux-mêmes des compétences interculturelles.
- **Préjugés sur l'origine du médiateur** : L'idée qu'un médiateur étranger garantit automatiquement une plus grande authenticité ou neutralité est trompeuse. Ses références culturelles peuvent être différentes, voire obsolètes. Par ailleurs, la langue de médiation n'est pas toujours celle du pays d'origine de la personne accompagnée. Les différences entre cultures à contexte élevé et à contexte faible complexifient l'adaptation constante des techniques et des codes de communication, exigeant sensibilité et ajustement permanent.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Cela signifie que pour renforcer la médiation interculturelle, il est essentiel que les gouvernements et les institutions reconnaissent son statut professionnel, garantissent un financement stable et adéquat, l'intègrent mieux dans les services publics et créent des réseaux de soutien pour les médiateur.rices. Si ces faiblesses systémiques ne sont pas corrigées, l'efficacité de la MI dans la promotion de l'inclusion et de la cohésion sociale restera limitée.

L'un de nos derniers questionnements concernait les nouveaux défis auxquels les services de médiation interculturelle pourraient être confrontés.

Inévitablement, le premier défi consiste à garantir un financement durable pour ce type de service, et ce pour plusieurs raisons :

- Assurer la continuité des services de médiation interculturelle, et éviter l'intervention des enfants, membres de la famille et/ou inconnues pour faire la traduction et l'interprétariat .
- Transformer les projets de médiation interculturelle qui ont vu le jour par ci et par là en services structurés et pérennes, de préférence intégrés dans des institutions (hôpitaux, administrations, municipalités et écoles) et non seulement liés à des ONG.
- Garantir aux MI un emploi plus stable avec un salaire adéquat, ce qui peut également renforcer un parcours d'intégration ou aider à la prolongation de demande de visa si le MI est migrant lui-même.
- Veiller à ce que les MI bénéficient d'une meilleure formation de base et d'un meilleur soutien en matière de santé mentale et de prévention du burn-out tout au long de leur carrière professionnelle

Cela signifie qu'un soutien institutionnel plus fort est nécessaire, ainsi qu'une reconnaissance professionnelle et une valorisation du rôle. La médiation interculturelle doit être visible et reconnaissable par le système. Cela commence également par leurs qualifications, qui doivent inclure une connaissance plus approfondie de questions telles que la législation nationale, la manière d'aborder et de gérer l'intelligence artificielle, la manière de prendre en compte la santé mentale, mais aussi sur les flux de migrations et les défis de demain.

Enfin, nous avons demandé aux organisations quel type d'impact l'utilisation de l'IA et d'autres TIC (telles que la vidéoconférence, les traducteurs, etc.) pourrait avoir sur les pratiques de médiation interculturelle . Étonnamment, bien qu'avec la prudence qui s'impose, les réponses ont été plus positives que prévu.

- L'IA pourrait faciliter le travail des médiateur.rices interculturel.les (72,2 %)
- L'IA pourrait faciliter une réponse immédiate, en particulier dans les situations d'urgence (50 %)
- L'IA pourrait améliorer les performances et fournir de meilleures réponses (47,2 %)
- L'IA pourrait faciliter la fourniture de réponses spécifiques dans des conditions particulières (par exemple, langues rares, services à longue distance) (41,7 %)
- L'IA pourrait fournir aux médiateur.rices encore plus de compétences (39 %)
- L'IA pourrait éliminer une grande partie de la « touche humaine » apportée par les médiateur.rices interculturel.les (36,1 %)

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



- L'IA pourrait faciliter la diffusion des services de médiation interculturelle car elle réduit leurs coûts (19,4 %)
- L'IA pourrait sérieusement compromettre les emplois dans le domaine de la médiation interculturelle (5,6 %)
- L'IA peut comporter des risques tels que des malentendus causés par des traductions incorrectes effectuées par des traducteurs IA (2,8 %)

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Rapport comparatif sur la médiation interculturelle dans cinq pays européens à la suite du groupe de discussion

Au printemps 2025, de mars à mai, les cinq partenaires ont organisé huit groupes de discussion auxquels ont participé au total 47 médiateur.rices interculturel.les. Les groupes de discussion ont été menés de manière indépendante par les partenaires sur la base de lignes directrices communes décrivant les méthodes à suivre et les questions à poser. Certains groupes de discussion se sont tenus en personne, tandis que d'autres ont eu lieu en ligne.

Une série de questions a été préparée pour l'occasion, sur la base de questionnaires précédemment remis au partenaire et aux parties prenantes qui fournissent ou hébergent des services de médiation interculturelle. L'utilisation de cette série de questions, conformément aux règles du groupe de discussion, qui permettent une certaine souplesse afin de suivre les réflexions des participants, n'était pas rigide, de sorte que tous les groupes de discussion n'ont pas posé exactement les mêmes questions et n'ont pas reçu les mêmes réponses.

La liste des questions est la suivante :

1. Pourquoi travaillez-vous comme médiateur.rice interculturel.le (ou similaire) ? Était-ce un choix ou une coïncidence ?
2. Pouvez-vous décrire l'essence de votre travail en 3 minutes ?
3. De quoi êtes-vous particulièrement fier dans votre travail ?
4. À l'inverse, y a-t-il des choses dont vous avez honte ?
5. Si vous vous imaginez dans trois ans, comment imaginez-vous votre profession ?
6. Comme vous le savez peut-être, le parcours professionnel des médiateur.rices interculturel.les dans les différents pays européens est très variable (en termes de formation, de qualifications, de certification professionnelle, de statut, etc.). Si vous en aviez l'occasion, que demanderiez-vous à un collègue travaillant dans un autre pays de l'UE au sujet de son travail ?
7. Imaginez maintenant qu'un collègue d'un autre pays de l'UE vous demande conseil parce qu'il souhaite s'installer ici en tant que médiateur.rice culturel. Que lui suggèreriez-vous ?
8. Pouvez-vous nous donner (ou ajouter) vos impressions ou suggestions concernant la nécessité d'apprendre à devenir un meilleur médiateur.rice interculturel.le ou tout autre aspect qui, selon vous, devrait être développé ?

Les résultats

Thématique 1 : Accès à la profession – Choix ou hasard

Il existe plusieurs raisons très distinctes qui poussent les gens à devenir médiateur.rices interculturel.les (MI). Certaines n'ont pas eu le choix, puisqu'elles ont commencé à jouer le rôle de médiateur.rice pour leurs parents dès leur enfance, mais plus généralement, ce sont des motivations très diverses (personnelles, opportunistes, accidentelles, altruistes, politiques, mûrement réfléchies, etc.) qui les ont conduites à exercer cette profession, avec un dénominateur commun à toutes ces raisons : le désir d'aider les autres et, d'une certaine manière, de faire bouger les choses.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Les témoignages des groupes de discussion montrent que certains ont choisi de devenir MI en raison de leur histoire personnelle (les expériences de migration et le bilinguisme sont souvent mis en avant) ou parce qu'ils ont commencé comme bénévoles dans des ONG ou d'autres organisations ou centres d'accueil pour migrants, ou encore pendant des périodes de grand besoin telles que les crises migratoires. D'autres ont été recrutés de manière informelle lorsque des services d'interprétation linguistique étaient nécessaires de toute urgence dans des écoles ou des institutions publiques et, appréciant l'expérience, ils ont décidé d'en faire leur profession.

D'autres révèlent un lien profond entre leur parcours migratoire personnel et leur engagement professionnel. S'ils sont aujourd'hui médiateur.rices interculturel.les, c'est parce qu'ils ont eux-mêmes été utilisateurs de ces services, et cette transition de clients à médiateur.rices a enrichi leur empathie et leur authenticité. La migration a été une expérience fondamentale : les récits de ceux qui ont dû naviguer seuls dans les systèmes bureaucratiques étaient fréquents, et cette lutte est devenue une motivation pour guider les autres dans leur orientation, grâce aux leçons apprises précédemment.

Tous les médiateur.rices n'ont pas un parcours de migrant ou de travailleur social. Certains d'entre eux sont nés et ont grandi dans le pays (et pas nécessairement de parents migrants) et ont développé une profonde passion pour le travail interculturel. Cette diversité d'origines a ajouté une perspective à la fois locale et transnationale au domaine, tout comme le fait que tous les IM ne venaient pas de domaines professionnels connexes (par exemple, le travail social, l'éducation, la psychologie ou les services d'immigration), mais avaient des parcours sans rapport, tels que le théâtre ou l'enseignement, découvrant le travail interculturel.le par hasard et apportant des compétences complémentaires. Il y a bien sûr aussi ceux qui ont commencé par faire de l'interprétation ponctuelle, puis ont évolué vers cette profession parce qu'ils l'apprécient ou sont motivés par le désir de répondre aux difficultés et aux besoins des migrants.

Cette diversité des parcours, d'une part, souligne l'accessibilité et la flexibilité de la profession, mais d'autre part, elle montre qu'il existe un risque élevé que les médiateur.rices souffrent initialement d'un manque de formation formelle et soient donc contraints d'acquérir des compétences professionnelles sur le terrain ou à un stade ultérieur.

Quelle que soit la raison pour laquelle ils accèdent à la profession, nous pouvons diviser ce monde en deux parties : les personnes qui deviennent MI après un parcours réfléchi et qui suivent donc des formations spécifiques (qu'elles soient reconnues ou non par les pouvoirs publics). La plupart du temps, cette formation théorique aide à établir une identité professionnelle et les MI peuvent être recrutés grâce à leurs qualifications ou leurs spécialisations (même si le recrutement institutionnel ne suit pas toujours cette règle).

D'autres accèdent à la profession par hasard, par opportunité, parce qu'ils se trouvaient au bon endroit au bon moment ou, du moins, sans avoir suivi un parcours universitaire. Ces médiateur.rices, qui manquent souvent de formation formelle, peuvent acquérir une qualification professionnelle a posteriori, certainement sur le terrain, mais aussi grâce à une reconnaissance formelle des compétences acquises dans le domaine, éventuellement complétées par une formation spécifique pour combler les lacunes.

« Même si je parlais la langue à mon arrivée ici, je ne comprenais pas le système. Grâce à cette expérience, j'aide maintenant les autres à ne pas se sentir perdus. »

« Je ne connaissais pas le terme de médiateur.rice interculturel.le... Je voulais simplement aider. » « J'ai commencé comme bénévole après mon arrivée d'Irak. »

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Thème 2 : Description du métier

« La MI ne se résume pas à l'interprétation, il s'agit de comprendre le contexte derrière ce qui est dit. » « Nous aidons les deux parties à se rencontrer à mi-chemin. » « Nous ne sommes pas des traducteurs, nous sommes des ponts humains. »

La médiation interculturelle est souvent décrite par les MI eux-mêmes comme une profession multifonctionnelle et exigeante. Leurs tâches varient considérablement et ils remplissent souvent plusieurs rôles au cours d'une même journée, adaptant leur soutien à chaque contexte. Il s'agit en fait d'une profession qui combine diverses compétences et rôles dans l'interprétation (mais étendue à la traduction culturelle), l'enseignement des langues et la navigation systémique (dans plusieurs domaines tels que la santé, l'éducation et les services sociaux). Ils agissent souvent comme des confidents de confiance et sont sans aucun doute appelés à instaurer la confiance, à fournir une assistance juridique, un soutien psychosocial et émotionnel, un accompagnement et une aide logistique. De plus, leur rôle est encore plus fluide, en particulier lorsqu'ils assistent des demandeurs d'asile ou des mineurs non accompagnés.

Les médiateur.rices favorisent l'intégration en clarifiant les processus et les attentes tant pour les migrants que pour les institutions. Les médiateur.rices ont également mentionné leur rôle de conseillers informels, en particulier lorsqu'il existe un manque évident de systèmes de suivi formels. Parce qu'ils « *interprètent non seulement les mots, mais aussi les silences et les gestes* », ainsi que les gestes et les comportements culturels afin d'assurer une compréhension mutuelle (jouant un rôle clé dans la facilitation de la communication dans des contextes chargés d'émotion tels que les soins de santé), les médiateur.rices interculturel.les sont en mesure d'apaiser les tensions et de transmettre le message en douceur. Pour ces raisons, ils interviennent également dans la médiation de crises (par exemple, face à des employeurs abusifs) et l'atténuation des conflits (leur simple présence suffit parfois à cet effet), améliorant ainsi la prestation de services.

Même s'ils décrivent parfois leur travail comme sous-estimé, ils sont clairement conscients qu'il est essentiel : « *Nous travaillons discrètement, mais nous faisons souvent la plus grande différence* ». Cela inclut la médiation scolaire, le soutien aux soins de santé, l'interprétation sociale et l'orientation administrative.

Certains d'entre eux ont souligné que les médiateur.rices aident non seulement les personnes avec parcours migratoire nouvellement arrivés dans le pays à comprendre le fonctionnement des institutions et des services dans le pays (des écoles aux hôpitaux, du diagnostic à la discipline), mais aussi à former les fonctionnaires à interagir efficacement avec les clients migrants.

Thème 3 : Raisons d'être fier

Les médiateur.rices interculturel.les ne choisissent pas leur profession pour des raisons économiques, cela ne fait aucun doute. Par conséquent, une grande partie de leur « rémunération » consiste en des actifs intangibles et des motivations expressives. La fierté des médiateur.rices provient des résultats tangibles qu'ils obtiennent : faciliter une communication fructueuse, résoudre les malentendus, promouvoir le respect mutuel et humaniser des espaces bureaucratiques souvent froids. Il n'est pas rare que les médiateur.rices interculturel.les se sentent épanouis lorsque les clients prennent en main leur processus d'intégration, accèdent à l'éducation, font valoir leurs droits ou obtiennent des soins de santé. Les médiateur.rices sont fiers d'offrir un espace sûr aux migrants en détresse et de les rendre visibles aux institutions, même lorsque celles-ci font semblant de ne pas les voir.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Beaucoup considèrent leur travail comme transformateur et valorisant, et ces sentiments vont de pair non seulement avec la reconnaissance accordée par les migrants, mais aussi avec la conscience d'être visibles et reconnus, dans leurs rôles et leurs compétences, par les institutions. Ainsi, lorsque les professionnels disent « Nous avons besoin de vous ici », vous savez que c'est important. Les médiateur.rices sont fiers de la reconnaissance professionnelle et de la dynamique d'équipe significative. Ils soulignent leur capacité à résoudre les conflits, à promouvoir la confiance entre les institutions et les clients, et à améliorer la prestation de services. La reconnaissance tant des bénéficiaires que du personnel est particulièrement appréciée, car elle permet une intégration plus harmonieuse des migrants et la construction de ponts interculturel.les.

Bien sûr, comme dans d'autres métiers sociaux, les relations interpersonnelles sont très importantes, et les collaborations à long terme et le sentiment de confiance qu'ils ont su instaurer au sein de leurs communautés en sont la preuve tangible.

Si un professionnel me dit "Merci d'être là", cela signifie tout pour moi. » « Nous ne sommes pas seulement des prestataires de services, nous sommes des compagnons dans la résilience. » « Reconstruire une communication brisée est très puissant. »

« Nous sommes devenus le lien de confiance entre les nouveaux arrivants et les services publics. » « Voir les bénéficiaires revenir des années plus tard avec gratitude est profondément gratifiant. »

Domaine thématique 4 : Frustrations ou honte

Les salaires pour les MI peuvent être bas ou irréguliers selon leurs interventions. Bien sûr, le manque d'argent est un problème pour tous les travailleurs, mais de nombreux médiateur.rices indépendant.e.s se plaignent d'une insécurité financière excessive due à des contrats à court terme ou à temps partiel, à la fois parce que peu d'entre eux sont sollicités chaque jour pour une médiation interculturelle et parce que la plupart des organisations pour lesquelles ils travaillent ne sont pas très solides financièrement, mais dépendent de subventions, de projets, etc. Cette faiblesse peut également conduire à une dépendance continue à l'égard du travail bénévole qui, combinée à la dépendance à l'égard de plateformes en ligne non qualifiées, peut être une source majeure de désillusion et de déprofessionnalisation (sans parler du fait que l'absence de financement à long terme étouffe l'innovation).

De plus, il est crucial que les médiateur.rices internes signalent leurs frustrations, telles que le manque de reconnaissance, les frontières floues avec les clients (par exemple, les appels tard dans la nuit), le sentiment d'épuisement émotionnel et le manque de reconnaissance de la part des institutions qu'ils ont soutenues. En outre, il n'est pas rare qu'ils doivent faire face à un manque de soutien de la part de l'État et à la rigidité institutionnelle, en particulier lorsqu'ils s'occupent de personnes dans le besoin.

D'après ce que les MI ont rapporté dans plusieurs pays, les risques d'épuisement professionnel sont clairs : épuisement émotionnel et manque de supervision, peu de retour d'information ou de suivi, difficulté de "digérer" les situations professionnelles difficiles, manque de formations de qualité, charge de travail élevée, etc.. La nécessité d'expliquer constamment leur rôle, même aux responsables, est également très frustrante.

Dans certains pays certains MI se sentent isolé.e.s, dans une sorte d'apathie institutionnelle, utilisés uniquement en cas d'urgence, avec peu de possibilités d'engagement préventif. Bien qu'ils accomplissent un travail complexe, ils sont souvent traités comme du personnel périphérique ou ad hoc. D'autres se sentent parfois incompetents ou craignent de nuire involontairement aux clients en raison du manque de ressources, de formation spécifique ou de connaissance approfondie du contexte.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



« Nous avons aussi besoin de soutien : nous portons un lourd fardeau. » « La moitié d'entre nous travaille encore sans être rémunérée. Ce n'est pas viable. »

« Après 80 clients par jour, je suis épuisé, physiquement et émotionnellement. » « Même les institutions ne savent pas ce que nous faisons. »

« On nous appelle quand la crise est déjà là. C'est trop tard. » « Notre valeur est évidente, mais notre financement ne l'est pas. »

« J'ai honte lorsque je passe à côté de quelque chose d'important par manque d'expérience. » « Nous sommes très impliqués, mais nous avons aussi besoin d'outils. »

« Nous ne connaissons jamais le résultat : nous aidons, puis nous disparaissions. » « Parfois, on nous demande de servir de médiateur.rices sans aucune information préalable. »

Thème 5 : Vision pour l'avenir

La vision de l'avenir, pour eux-mêmes et leur profession, peut varier d'un pays à l'autre et, parfois, d'une génération d'IM à l'autre. Ils partagent toutefois l'aspiration (voire le besoin) d'une médiation qui implique une intégration et un ancrage institutionnel plus large, en particulier dans les domaines de la santé et de l'éducation.

Outre ces préoccupations plus institutionnelles, ils réclament également une représentation collective plus forte qui pourrait contribuer à exercer une certaine influence sur les politiques. Ils plaident en faveur d'une reconnaissance plus forte (et officielle) de leur profession, avec des normes nationales et des contrats durables. Certains s'inquiètent de l'intelligence artificielle, en particulier lorsqu'elle est utilisée comme stratégie de réduction des coûts, et espèrent un renouveau des services centrés sur l'humain.

Les médiateur.rices appellent à un avenir marqué par un engagement institutionnel plus profond, susceptible de garantir des budgets durables et un financement continu, afin d'assurer une perspective plus stable qui apaisera leurs craintes d'être contraints de quitter leur emploi du jour au lendemain et de voir leur carrière compromise.

Ils soulignent la nécessité de pratiques standardisées, de structures de soutien basées sur le travail d'équipe et d'un accès à une supervision psychologique régulière, également comme outil de prévention du burn-out. Le développement professionnel et le renforcement de la formation sont des priorités absolues, tout comme les échanges transfrontaliers et la collaboration internationale.

« Il est temps de créer une véritable association d'IM. » « Les IM devraient être présents dans toutes les institutions publiques. »

« Faisons-en une véritable profession, et non une solution de contournement. » « Les autorités devraient nous trouver aussi facilement qu'elles trouvent des interprètes judiciaires. »

« Nous avons besoin de normes communes et d'un véritable soutien. » « L'IA ne peut remplacer la perspicacité et l'empathie humaines. »

« Nous avons besoin de stabilité pour continuer à faire ce travail. » « Tirons les leçons des autres pays et construisons quelque chose de durable. »

« Nous devons être intégrés au système scolaire. » « La supervision devrait faire partie intégrante de notre

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



travail, et non être une exception. »

Thème 6 : Questions pour les collègues de l'UE

Les participants des cinq pays sont très curieux au sujet de leurs collègues étrangers, imaginant peut-être qu'ils sont plus heureux dans leur travail, sans se rendre compte qu'ils partagent pour la plupart les mêmes problèmes. Ils ont donc exprimé leur curiosité à propos :

- Statut juridique et reconnaissance des IM
- Les conditions d'emploi (temps plein ou freelance)
- Rémunération et mécanismes de financement
- Normes professionnelles et codes de déontologie
- Leur rôle dans l'influence des politiques

« Combien d'heures travaillent-ils ? Ont-ils une sécurité de l'emploi ? » « Les IM sont-ils reconnus dans l'administration publique ou sont-ils toujours liés aux ONG ? »

Thème 7 : Conseils aux nouveaux collègues

On a demandé aux groupes de discussion quels conseils ils donneraient à un collègue venant de l'étranger. Les mêmes conseils peuvent bien sûr s'appliquer à un collègue débutant. Voici les points les plus fréquemment mentionnés :

- Soyez patient, ouvert d'esprit et empathique, car il s'agit d'un travail émotionnel qui exige de la résilience afin de développer des pratiques réflexives.
- L'apprentissage et la formation continue, en particulier dans les domaines culturel et juridique, sont essentiels, tout comme la confiance et l'apprentissage auprès de ses pairs.
- Comprenez l'écosystème du service public et le code institutionnel.
- Envisagez d'abord le bénévolat, surtout si vous n'avez pas de formation derrière vous.
- Mettez l'accent sur la collaboration transfrontalière et encouragez l'adoption de normes unifiées.

« Soyez prêt à donner votre cœur, mais protégez-le également. » « Commencez modestement, observez beaucoup et restez curieux. »

Thème 8 : Besoins en formation et développement professionnel

La dernière question du groupe de discussion portait sur les besoins de formation les plus importants et l'orientation que pourrait prendre la profession.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



- Sur le plan personnel et émotionnel, il est essentiel, pour prévenir l'épuisement professionnel, de mieux définir et maintenir les frontières entre professionnelles et personnelles. Il est important de mettre l'accent sur la littératie émotionnelle, les techniques d'autoréflexion, le soutien par les pairs et le temps consacré à la réflexion en équipe (par exemple, des séances mensuelles avec des psychologues).
- Sur le plan professionnel, comme l'apprentissage uniquement sur le lieu de travail peut s'avérer incomplet, un programme de formation structuré est essentiel.

Concernant les compétences des MI, il est important de mettre davantage l'accent sur l'interprétation culturelle et la communication interculturelle, l'éthique, l'histoire de la migration, les pratiques tenant compte des traumatismes et la santé mentale, la gestion des crises et la résolution des conflits.

Du point de vue institutionnel, les MI doivent avoir une solide compréhension du système administratif, juridique, éducatif et de santé du pays d'accueil.

« L'apprentissage ne s'arrête jamais. Nous évoluons avec chaque cas. » « La formation doit correspondre à la complexité du monde réel, et pas seulement à la théorie. »

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Comme nous l'avons vu, dans les cinq pays partenaires, les MI opèrent à la croisée des langues, des cultures, des valeurs et des émotions. Si les contextes locaux diffèrent, les expériences communes révèlent une sous-reconnaissance systémique, une fatigue émotionnelle et un fort désir de dignité professionnelle.

En outre, malgré l'évolution des opinions politiques, il semble y avoir un intérêt croissant et une plus grande sensibilisation aux services de médiation, ce qui ne se traduit toutefois pas par un financement suffisant et une augmentation du nombre d'opérateurs qualifiés employés.

Par conséquent, à l'heure actuelle, en raison de l'absence de dispositions uniformes et valables au niveau européen (ou du moins national), nous sommes confrontés à des défis importants. Si nous imposons un seuil de qualification professionnelle trop élevé avec une exigence de rémunération à sa juste hauteur, nous risquons que les clients renoncent aux services de médiation ou qu'ils font appel à l'IA ou à des prestataires en ligne à l'étranger, car ils ne peuvent pas rémunérer les MI. En même temps, ce travail exige d'avoir acquis un certain nombre de compétences professionnelles, de théorie et de mise en pratique avant de travailler efficacement comme MI. Les institutions, associations, ONG etc. devront être soutenus politiquement avec une ligne financière particulière afin de pouvoir demander et payer les services MI en cas de besoins.

Il n'est donc pas surprenant que les IM réclament une stratégie européenne cohérente qui valide leur expertise, récompense leurs contributions et garantisse des structures durables pour la formation et le soutien. Comme nous ne pensons pas que cela puisse se produire à court terme, il est important que certaines stratégies soient mises en œuvre dès que possible, en commençant par la définition de quelques indications pour l'avenir basées sur trois piliers principaux :

1. Éducation et formation
2. Statut professionnel des IM
3. Attitudes professionnelles

Il apparaît donc crucial, comme le démontrent les conclusions du recueil, que la formation des médiateur.rices interculturel.les passe par l'apprentissage tout au long de la vie, en partie couverte par le programme Erasmus+ ADU. Ce sera certainement un besoin jusqu'à ce que le secteur soit organisé et structuré différemment au niveau national/européen.

Mais qui peut agir et que faut-il faire dans le cadre de cette ADU/formation tout au long de la vie ?

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Analyse de la médiation interculturelle dans les cinq pays du partenariat – Etat des lieux

Si les cours sur la législation nationale ou l'organisation des différents services doivent nécessairement être dispensés dans un contexte national (voire local), les cours sur la législation européenne, les techniques d'adaptation et les échanges de pratiques peuvent également être organisés au niveau international, soit en personne, soit par vidéoconférence et dans une langue commune (qui n'est pas nécessairement l'anglais, mais peut aussi, pour des raisons spécifiques, être l'arabe, l'ukrainien ou une autre langue nécessaire).

Il existe également de nombreux organismes qui peuvent mettre en œuvre des cours de formation, depuis les plus formels (universités, écoles secondaires ou écoles de formation professionnelle) jusqu'aux organisations qui fournissent ou emploient des IM (coopératives, associations, municipalités, etc.) en passant par le niveau plus informel des échanges entre pairs.

Dans tout cela, il ne faut pas oublier la possibilité de reconnaître les compétences acquises sur le terrain ou lors d'expériences professionnelles similaires antérieures. En d'autres termes, il s'agit de formaliser la qualification par la validation (effectuée par une autorité reconnue) des compétences acquises et d'activer une formation pour intégrer celles qui font défaut mais qui sont jugées nécessaires pour le profil d'IM.

En ce qui concerne le statut professionnel des MI, celui-ci relève formellement et fortement de la compétence des pouvoirs publics (État, régions et municipalités) et tant qu'ils n'auront pas défini un profil commun (également au niveau de l'UE dans le cadre européen des certifications – CEC) de ce qu'un IM doit faire et être, il sera également difficile d'établir un parcours de formation commun. Néanmoins, le rôle de l'auto formation par les coopératives ou les associations des MI ne doit pas être sous-estimé. Dans plusieurs cas, elles établissent de manière indépendante un profil des compétences de base requises pour les MI et organisent des formations en continue.

Les résultats des travaux menés montrent qu'outre la formation de base, une formation continue est nécessaire et qu'elle doit également être adaptée aux besoins individuels des MI. Un soutien et une supervision doivent être fournis afin de donner au personnel la possibilité de discuter des situations professionnelles difficiles et d'appliquer une hygiène en santé mentale.

L'échange de compétences entre organisations de MI doit être facilité, mais également l'échange de pratiques entre professionnel.le.s, car cela constitue un vivier d'apprentissage et un immense réservoir d'expérience à analyser.

Il sera également intéressant de renforcer les compétences des MI en matière de gestion et d'entrepreneuriat afin qu'ils puissent mieux gérer leur carrière et les activités professionnelles libérales.

Enfin, un code de déontologie et une meilleure connaissance de la profession sont nécessaires. C'est pourquoi il faut faciliter les échanges d'expériences avec des collègues d'autres pays européens, en commençant par ceux qui traitent de questions similaires, définir des normes opérationnelles communes et unir les efforts pour mieux définir la médiation dans l'UE.

En conclusion, les résultats montrent que le rôle du/ de la médiateur.e interculturel.le est crucial dans le processus d'intégration. Ils accomplissent un travail qui semble de plus en plus nécessaire pour l'intégration de nouveaux arrivants, mais également pour la cohésion sociale, dans nos sociétés de plus en plus diversifiées.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Annexe 1 BIBLIOGRAPHIE

- Alred G. & Byram M., « Becoming an intercultural mediator: a longitudinal study of residence abroad » dans *Journal of multilingual and multicultural development*, vol. 23, n° 5, 2002.
- Baraldi C., Gavioli L., 2019, *La mediazione linguistico-culturale nei servizi sanitari. Interazione ed efficacia comunicativa*, Franco Angeli, Milan.
- Baraldi C., 2019, *Pragmatics and agency in healthcare interpreting*, dans Tipton R., Desilla L. (éd.), *The Routledge Handbook of Translation and Pragmatics*, Routledge, Londres, pp. 319-335.
- Barbieri M. (sous la direction de), 2010, *La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna*, rapport de recherche, Région Émilie-Romagne, Service des politiques d'accueil et d'intégration sociale.
- Barbieri M. (sous la direction de), 2021 *La mediazione inter-culturale in Emilia-Romagna: Uno strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze-* Rapport de recherche, Région Émilie-Romagne
- Bertozzi R., 2019a, *Empowering Migrant Youth through Participatory Approach in Social Work*, dans Granosik M., Gulczyńska A., Kostrzyńska M., Littlechild B. (éd.), *Participatory Social Work: Research, Practice, Education*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, pp. 117-132.
- Bertozzi R., Saruis T., 2018, *Les médiateur.rices interculturel.les dans le travail avec les demandeurs d'asile et les réfugiés en Italie*, dans « Studi di Sociologia », 1, pp. 1-16.
- CNEL VI Rapporto CNEL 2009 su Immigrazione e Integrazione, Rome ;
- Casadei S., Franceschetti M. (sous la direction de), 2009, *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei*, Rapport de recherche, ISFOL, Rome (collection Strumenti).
- Chaouite A. (2004). *Risques et spécificités de la médiation interculturelle* . *Hommes et Migrations*, Médiations et travail social n. 1249, pp. 77-86.
- Cohen-Emerique M., 2003, *La negociación intercultural y la integración de los inmigrantes*, dans « Políticas sociales en Europa », 13-14, pp. 27-36.
- Cohen-Emerique M., Fayman S. 2005, *médiateur.rices interculturel.les, passerelles d'identités*, *CONNEXIONS 83/2005-1 pp. 169-190.*
- Cohen-Emerique, M. (2015) *La médiation interculturelle : spécificités et complémentarité des interventions des médiateur.rices. Pour une approche interculturel.le en travail social Théories et pratiques* Presses de l'EHESP, pp. 399-427.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



- Erdilmen M. 2021, Cadres et bonnes pratiques de la médiation interculturelle pour l'intégration des migrants en Europe – OIM Migration ONU
- Esposito M., Vezzadini S., 2011, *La mediazione interculturale come intervento sociale*, Franco Angeli, Milan.
- Genova A., Barberis E., 2019, *Social workers and intercultural mediators: challenges for collaboration and intercultural awareness*, « European Journal of Social Work », 22/6, pp. 908-920.
- Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla Mediazione Interculturale, 2014, *La qualifica del mediatore interculturale. Dossier di sintesi*, Ministero dell'Interno, Rome.
- Guilherme M., Keating C., Hoppe D., 2010, *Responsabilité interculturel.le : pouvoir et éthique dans le dialogue et l'interaction interculturel.les*, dans Guilherme M., Glaser E., Mendez-Garcia M.C. (éd.), *Les dynamiques interculturel.les du travail multiculturel*, Multilingual Matters, Bristol, pp. 77-94.
- Karanikola Z. : Panagiotopoulos G., 2025 *Négociation identitaire et résolution des conflits dans les contextes multiculturels contemporains : la contribution des médiateur.rices interculturel.les*, Université de Patras.
- Lavanco G., Di Giovanni E., 2009, *Il ponte o il guado: quale metafora per una sanità transculturale?*, dans Affronti M., Geraci S. (sous la direction de), *Guadi e ponti per una sanità transculturale*, Actes de la Xe Conférence de consensus sur l'immigration et du VIIIe Congrès national SIMM, 5-7 février 2009, Trapani, pp. 32-43.
- Lazzarini G., Stobbione T. (sous la direction de), 2017, *Médiation entre les cultures. Le rôle du médiateur.rice interculturel.le entre inclusion sociale et promotion de la diversité*, Franco Angeli, Milan.
- Liddicoat A. J. et Derivry-Plard M., 2021, *médiation interculturelle dans l'enseignement et l'apprentissage des langues et des cultures et le volume complémentaire du CECR. Recherches en didactique des langues et des cultures* n. 18-1
- Morin E., 2015, *Insegnare a vivere. Manifesto per cambiare l'educazione*, Raffaello Cortina Editore, Milan.
- Ogbu J. U., 2008, *Minority status, oppositional culture and schooling*, Routledge, New York.
- Plivard, I., 2010, *La pratique de la médiation interculturelle au regard des populations migrantes... et issues de l'immigration*. Connexions, n° 93(1), pp. 23-38
- Portera A., Moodley R., Milani M. (2020), *Intercultural Competences in Mediation, Counselling and Psychotherapy*, Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyne
- *Ressources sur la médiation interculturelle* , 2016, partenariat du projet TIME (Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe).
- UNESCO, 2013, *Compétences interculturel.les. Cadre conceptuel et opérationnel*, UNESCO, Paris.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



- Villano P, Riccio B., 2008, *Culture e mediazioni*, il Mulino, Bologne.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Annexe 2

Notes et transcriptions des groupes de discussion

SLOVÉNIE

En Slovénie, deux groupes de discussion ont été organisés avec trois participants chacun, soit six participants au total, l'un en personne le 19 mars 2025 et le second en ligne le 28 mars 2025.

Nous avons suivi les questions, la structure et le calendrier proposés.

Expériences et points de vue des médiateur.rices interculturel.les sur leurs besoins

Q1. Quand avez-vous commencé à travailler comme médiateur.rice interculturel.le et pourquoi ?

Plusieurs participants ont commencé leur travail de médiateur.rice interculturel.le dans le cadre d'activités bénévoles, notamment avec Slovene Philanthropy. Leurs motivations étaient diverses :

- Certaines ont commencé en raison de leur propre parcours migratoire (par exemple, originaires d'Ukraine) et de leur désir de soutenir leur communauté.
- D'autres ont commencé en faisant de l'interprétation pour des membres de leur famille ou dans des écoles.
- Quelques-uns se sont joints au travail sur le terrain en tant que bénévoles, où le manque d'interprètes les a amenés à assumer ce rôle.
- Au départ, leur engagement était souvent informel et semblait facile, mais il a rapidement évolué vers des tâches plus professionnelles et plus exigeantes.
- Beaucoup ont amélioré leurs compétences linguistiques en slovène grâce à leur travail et ont mis à profit les études d'interprétation/traduction qu'ils avaient déjà suivies dans leur pays d'origine.
- Le passage du statut de bénévole à celui de professionnel rémunéré s'est accompagné de l'acquisition de qualifications professionnelles nationales et de contrats formels (par exemple avec la police).
- La transition d'interprète à médiateur.rice interculturel.le s'est souvent opérée lorsque les organisations ont commencé à rémunérer les bénévoles, leur permettant ainsi d'acquérir une identité professionnelle en tant que MI.

Q2. Décrivez brièvement la profession de MI

- Le travail d'un MI va au-delà de l'interprétation linguistique : il nécessite une compréhension culturelle et une interprétation contextuelle du sens.
- Les IM font office de ponts entre les cultures, facilitant l'intégration dans les deux sens (entre la population d'accueil et les nouveaux arrivants).
- Ce rôle est considéré comme plus exigeant que celui d'interprète en raison des connaissances plus étendues et des compétences relationnelles requises.
- Les IM doivent comprendre les systèmes, les processus administratifs et les services sociaux du pays.
- L'établissement d'un climat de confiance, le respect des limites éthiques et la gestion des relations avec les professionnels et les bénéficiaires sont des éléments clés.

Q3. Quel est l'aspect le plus gratifiant de votre travail ? Qu'appréciez-vous le plus ?

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



- L'impact immédiat et visible et les résultats significatifs.
- La grande valeur émotionnelle et sociale : aider les gens, résoudre les malentendus et faciliter l'intégration.
- La reconnaissance de l'importance de la profession d'IM est en pleine croissance.
- L'exposition à diverses cultures et histoires personnelles a été décrite comme enrichissante.
- Les expériences positives de travail avec des personnes du monde entier et issues de divers secteurs.

Q4. Qu'est-ce qui vous plaît le moins ? Que faudrait-il changer ?

- Les bénéficiaires connaissent souvent mal le système, ce qui les conduit à trop dépendre des IM, parfois en dehors des heures de travail.
- Problèmes de délimitation : les bénéficiaires contactent les IM en privé, parfois tard dans la nuit.
- Manque de structures de soutien pour les médiateur.rices : pas de supervision, de débriefing ou de soutien émotionnel.
- Les limites professionnelles ne sont pas clairement respectées : certains professionnels se concentrent davantage sur le médiateur.rice que sur le bénéficiaire.
- La rémunération est insuffisante ; beaucoup continuent à travailler bénévolement.
- Le travail se limite parfois à l'interprétation, ce qui restreint d'autres rôles potentiels.
- La reconnaissance et la compréhension du rôle des IM sont insuffisantes dans tous les secteurs.
- La profession manque d'opportunités d'emploi à temps plein et d'un cadre structuré (par exemple, code de déontologie, association professionnelle).

Q5. Où en sera la MI dans trois ans ?

- Les participants sont optimistes : ils prédisent que l'IM deviendra une profession respectée et reconnue, en particulier dans le secteur des soins de santé.
- Ils s'attendent notamment à une mise en œuvre plus large dans tous les secteurs et à tous les niveaux.
- La profession devrait être officialisée grâce à la création d'associations et à un financement régulier.
- Le rôle sera mieux défini, normalisé et mieux intégré dans les systèmes institutionnels.

Q6. Qu'en est-il des formations en Slovénie ?

- Il existe un manque de formations complètes et pratiques.
- La qualification professionnelle nationale est considérée comme importante sur le plan symbolique, mais pas utile sur le plan fonctionnel pour l'emploi.
- Les besoins en matière de formation comprennent :
 - a) Les limites émotionnelles et le détachement.
 - b) Le maintien des rôles professionnels et de la neutralité.
 - c) Connaissance du système et culture juridique.

Q7. Que demanderiez-vous à un collègue de l'UE ?

- Dans quelle mesure la profession d'IM est-elle développée dans son pays ?
- Quelle est leur charge de travail et combien d'heures travaillent-ils par mois ?
- Existe-t-il des emplois à temps plein pour les gestionnaires de l'information ?
- Des conseils sur la manière d'établir et de maintenir des limites professionnelles.

Q8. Que conseilleriez-vous à un collègue de l'UE ?

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



- Collaborer pour renforcer et unifier le rôle des gestionnaires de l'information à travers l'Europe.
- Élaborer des normes et des cadres communs.
- Échanger des expériences et des bonnes pratiques afin d'améliorer la profession à travers le continent.

Ce qui est nécessaire – analyse basée sur les réponses des groupes de discussion

1) Cadre professionnel

- a) Définition claire des rôles.
- b) Un code de déontologie.
- c) Associations professionnelles au niveau national et européen.

2) Formation et éducation

- a) Programmes de formation plus structurés.
- b) Accent mis sur les limites, la résilience émotionnelle et la navigation dans le système.

3) Opportunités d'emploi

- a) Postes à temps plein avec une rémunération adéquate.
- b) Reconnaissance dans les secteurs public et privé (en particulier dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la police et des services sociaux).

4) Soutien institutionnel

- a) Supervision, soutien par les pairs, systèmes de débriefing.
- b) Limites claires appliquées tant aux professionnels qu'aux bénéficiaires.

5) Sensibilisation du public

- a) Campagnes ou initiatives visant à informer les institutions et le public sur le rôle de la MI.

Ce qui manque – analyse basée sur les réponses des groupes de discussion

1) Outils de santé mentale et d'autogestion

- a) Aucune référence aux mécanismes de soutien psychologique ou émotionnel.

2) Suivi et évaluation

- a) Absence de mécanismes permettant d'évaluer l'efficacité ou l'impact de la gestion intégrée.

3) Outils numériques et innovation

- a) Aucune référence à la manière dont les plateformes numériques ou l'IA pourraient soutenir ou remettre en question le travail de l'IM.

4) Données et recherche

- a) Absence de discussions fondées sur des données (par exemple, nombre de messages instantanés, taux de réussite, fidélisation).

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Le travail interculturel.les en Tchéquie : expériences vécues, pratiques en évolution et réflexions systémiques

Résumé analytique des discussions des groupes de réflexion

Nombre de participants : 8 + 10 (les résultats du deuxième groupe sont indiqués en gris)

Préparé en avril 2025

Résumé

Ce rapport explore en profondeur les expériences, les motivations et les défis systémiques des travailleurs interculturel.les en Tchéquie et propose une analyse approfondie des réalités vécues et de la dynamique professionnelle des travailleurs interculturel.les en Tchéquie. S'appuyant sur deux discussions de groupe très détaillées, il rassemble des récits personnels de migration, des pratiques opérationnelles, des défis systémiques et des visions ambitieuses pour l'avenir de la profession. De nombreux participants, eux-mêmes migrants ayant souvent suivi des parcours complexes de migration et d'intégration, apportent des perspectives uniques issues à la fois de leur vulnérabilité et de leur résilience. Ils décrivent leur travail comme profondément personnel, un moyen de surmonter leur propre déplacement et d'aider d'autres personnes qui suivent des parcours similaires. Dans leur rôle, bien au-delà de celui de simples traducteurs ou médiateur.rices linguistiques, les travailleurs interculturel.les sont des navigateurs culturels, des intervenants en situation de crise et des compagnons de confiance pour leurs clients, leur fournissant une aide administrative, une défense des droits en matière de santé, un soutien éducatif, une assistance juridique, une intervention en cas de crise et un ancrage émotionnel. Pourtant, ils sont confrontés à une charge de travail importante, à un soutien institutionnel minimal, à une incompréhension du public quant à leur rôle et à une rémunération financière extrêmement faible.

Le rapport souligne à la fois la contribution indispensable des travailleurs interculturel.les et la négligence systémique dont ils font l'objet, leur charge de travail élevée, l'ambiguïté de leur rôle, leur formation inadéquate et leur épuisement émotionnel. Pourtant, malgré ces difficultés, un profond sentiment d'utilité et de solidarité imprègne leurs réflexions. Les participants appellent unanimement à une reconnaissance officielle et à une professionnalisation, à un développement professionnel structuré et à une reconnaissance systémique tant au niveau local que national, à une collaboration intersectorielle et à des échanges internationaux afin de renforcer et de dignifier leur travail. Face à ces pressions, ils ont réclamé des salaires durables, une meilleure formation et un soutien accru en matière de santé mentale. Les participants ont également exprimé leur curiosité à l'égard des meilleures pratiques internationales, notamment en matière d'égalité salariale, de reconnaissance et de la manière dont les travailleurs interculturel.les à l'étranger façonnent les politiques publiques.

1. Introduction : l'infrastructure invisible de l'intégration

Alors que l'Europe connaît une dynamique migratoire de plus en plus complexe, les travailleurs interculturel.les jouent un rôle essentiel, bien que souvent invisible, dans la construction de la cohésion sociale. Situés

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.les », etc.



entre les institutions publiques et les communautés de migrants, ils traduisent non seulement les langues, mais aussi les systèmes, les attentes et les émotions humaines.

Malgré leur rôle indispensable, les travailleurs interculturel.les restent marginalisés dans les structures formelles. Ils opèrent souvent dans des conditions d'ambiguïté et de surcharge, sans le soutien institutionnel qui reconnaîtrait leur expertise ou favoriserait leur bien-être.

2. Méthodologie et approche

Le rapport s'appuie sur un groupe de discussion organisé en Tchéquie, avec des participants issus de différents horizons régionaux et institutionnels. L'analyse a utilisé un codage thématique et une synthèse narrative, préservant l'authenticité des propos des participants grâce à des citations directes.

Cette approche méthodologique permet au rapport non seulement de présenter des comptes rendus descriptifs, mais aussi de saisir les récits émotionnels sous-jacents et la sagesse professionnelle des travailleurs interculturel.les dans leurs propres mots.

3. Entrer dans la profession

3.1 La migration comme expérience fondatrice

Chaque participant a partagé son parcours migratoire personnel, qui a profondément influencé son travail. Ces expériences créent une empathie sans pareille pour leurs clients, fondée sur la réalité vécue.

« Il n'y avait ni lois, ni structures de soutien. Nous avons dû trouver notre chemin tout seuls. » « Même si je parlais tchèque, je ne comprenais pas le système. Aujourd'hui, j'aide les autres à ne pas se sentir perdus. »

Leur profonde compréhension des complexités bureaucratiques et des défis émotionnels auxquels sont confrontés les migrants renforce à la fois leur efficacité technique et leur autorité morale.

Leur double identité d'anciens clients et de professionnels actuels confère une authenticité à leur pratique. Ils incarnent la résilience et la solidarité, des valeurs qui trouvent un profond écho auprès des personnes qu'ils accompagnent.

3.2 De clients à praticiens

Un thème récurrent était la transition de bénéficiaire de services à prestataire de services.

« J'ai été client du centre d'intégration pendant longtemps. Puis je suis devenu travailleur interculturel. »

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



De tels parcours soulignent la perméabilité des rôles au sein de l'écosystème des services migratoires, où la vulnérabilité personnelle évolue vers une capacité professionnelle.

Certains participants ont été invités à rejoindre le domaine par des réseaux existants ; d'autres y sont entrés lors de vagues migratoires critiques, lorsque la demande de services interculturel.les a fortement augmenté. Leurs points d'entrée étaient souvent spontanés plutôt que stratégiques, mais ils ont trouvé dans ce travail un objectif durable.

3.3 Carrières accidentelles, vocations profondes

Tous les participants n'avaient pas initialement pour objectif de faire carrière dans les services sociaux. Le témoignage d'une participante qui a quitté le métier d'actrice est particulièrement frappant :

« Je ne cherchais pas à travailler dans une ONG. J'étais actrice. Mais j'ai réalisé que c'était exactement là où je devais être. »

Cela souligne à quel point la diversité des parcours professionnels enrichit le domaine et comment des changements de carrière inattendus peuvent mener à une profonde satisfaction professionnelle.

« Quand j'ai commencé à aider, j'ai réalisé que c'était ma place. »

Ces entrées fortuites dans le domaine soulignent l'accessibilité de la profession et le pouvoir transformateur de l'engagement personnel.

L'histoire de chaque participant mêle expérience personnelle de migration et motivation professionnelle. Beaucoup ont commencé comme bénévoles, répondant aux besoins urgents de la communauté pendant la guerre en Ukraine ou lors des précédentes vagues migratoires.

« Lorsque la guerre a éclaté, je me suis immédiatement porté volontaire. C'était ma façon d'assimiler ce qui se passait dans mon pays natal », a déclaré un travailleur. Une autre a décrit son entrée dans le domaine comme suit : « J'ai déménagé dans une petite ville où de nombreux Ukrainiens étaient arrivés. Les gens avaient besoin d'aide pour des choses élémentaires, même pour acheter un ticket de bus. »

Certains ont découvert cette profession presque par hasard, attirés par la possibilité d'apporter une contribution tangible : « Je cherchais un travail qui ait du sens et qui ne soit pas simplement routinier. Je ne savais pas que ce métier existait, mais j'ai tout de suite senti que c'était celui qu'il me fallait. »

Leurs parcours universitaires, leurs compétences linguistiques et leurs expériences migratoires ont convergé pour faire de ces travailleurs des ponts essentiels entre leurs communautés et les institutions tchèques.

4. Élargir le champ d'action du travail interculturel.les : des rôles multifonctionnels et en constante évolution

4.1 La médiation linguistique comme point de départ

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.les », etc.



Le soutien linguistique est une fonction fondamentale, mais ce n'est qu'un point de départ. Les travailleurs interculturel.les sont souvent le premier et parfois le seul point de contact pour les migrants qui évoluent dans des environnements complexes.

« Prendre un rendez-vous médical n'est qu'un début. Les clients ne comprennent pas les processus médicaux ni la terminologie. »

Leur aide linguistique couvre les domaines de la santé, de l'éducation, des procédures juridiques et de l'administration quotidienne, mais s'étend également à l'interprétation des nuances culturelles et des attentes en matière de procédures.

4.2 Conseils administratifs et orientation juridique

Les travailleurs interculturel.les aident régulièrement les clients dans les domaines suivants :

- Demandes et renouvellements de permis de séjour
- Systèmes de prestations sociales
- Contrats de travail et droits

« Nous sommes souvent la première ligne de défense contre l'exploitation. »

Un récit frappant illustre les interventions directes, parfois dangereuses, qu'ils entreprennent :

« Une fois, j'ai dû appeler un chef mafieux pour qu'il rende les passeports de deux travailleurs ukrainiens. Il s'est présenté au poste de police dans les 30 minutes. »

Leur rôle s'apparente souvent à celui de médiateur.rices de crise, défendant les intérêts de clients en situation de grande vulnérabilité.

4.3 Soutien éducatif : ouvrir les portes du système scolaire

La médiation éducative est un aspect essentiel et complexe de leur travail :

- Expliquer les procédures d'inscription
- Soutenir le diagnostic des enfants ayant des besoins particuliers
- Résoudre les malentendus entre les parents et les écoles

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



« Les parents ne comprennent pas ce qu'est un centre d'orientation pédagogique. Cela n'existe pas dans leur pays d'origine. »

Leurs interventions contribuent à combler d'énormes fossés culturels et systémiques, garantissant ainsi le respect des droits éducatifs des enfants.

4.4 Soutien psychosocial et conseil informel

Les clients se tournent souvent vers les travailleurs interculturel.les comme des confidentes de confiance.

« Il ne s'agit pas seulement de paperasse. Parfois, nous sommes les seuls à qui ils peuvent parler. »

Ce travail émotionnel, bien que non officiel, est indispensable. Les travailleurs aident les clients à gérer le stress, l'incertitude et le déracinement culturel, créant ainsi des liens de confiance essentiels à une intégration réussie.

4.5 Spécialisations émergentes

Face à une demande croissante, certains travailleurs ont développé des rôles spécialisés. Par exemple, l'un d'entre eux est devenu un expert reconnu en matière de *nostrification* (validation des diplômes étrangers), collaborant avec le ministère de l'Éducation. Cette évolution marque le passage de rôles généralistes à des compétences spécialisées au sein de la profession.

5. Besoins des clients : complexes, multiples et en constante évolution

5.1 L'éducation : plus qu'un simple accès

Naviguer dans le système éducatif tchèque est semé d'embûches pour les familles migrantes :

- Comprendre les structures institutionnelles
- Accéder à des services de diagnostic adaptés à la culture
- Comblent le fossé entre les éducateurs et les parents

Les travailleurs interculturel.les démystifient ces systèmes, promeuvent un soutien éducatif approprié et donnent aux parents les moyens de s'engager de manière constructive.

5.2 Soins de santé : des lacunes critiques en matière d'accès

La navigation dans le système de santé reste un obstacle majeur :

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



- Personnel médical multilingue limité
- Procédures administratives complexes
- Manque de documents traduits et d'interprètes médicaux

« Je paierais de ma poche pour suivre un cours de tchèque médical. C'est tellement important. »

Cela souligne l'engagement des travailleurs à se perfectionner dans des domaines où les besoins sont critiques, souvent à leurs frais.

5.3 Protection juridique et protection de l'emploi

Les clients sont souvent confrontés à l'exploitation et à l'insécurité juridique. Les travailleurs interculturel.les fournissent :

- Des orientations vers l'aide juridique
- La défense des droits en matière d'emploi
- Une intervention directe dans les conflits du travail

« Nous sommes souvent la première ligne de défense contre l'exploitation. »

5.4 Soutien émotionnel : garder l'espoir vivant

En plus de guider les personnes dans leurs démarches administratives, les travailleurs interculturel.les jouent un rôle d'ancrage émotionnel, offrant un soutien relationnel dans des contextes de peur, de confusion et de traumatisme. Ce travail invisible est essentiel pour instaurer la confiance et favoriser des voies d'intégration significatives.

Besoins des clients : complexes, évolutifs et souvent accablants

Les participants ont indiqué que leur rôle allait bien au-delà de la médiation linguistique. Les clients attendent non seulement une traduction, mais aussi un soutien complet : émotionnel, administratif et social.

*« Ils viennent peut-être pour bénéficier d'un service d'interprétation, mais ce qu'ils veulent vraiment, c'est quelqu'un à leurs côtés », explique l'un des participants. Dans les administrations et les établissements médicaux en particulier, les clients craignent l'humiliation ou la discrimination : « Les clients se font réprimander à cause de leur tchèque ou on leur dit de retourner dans leur pays. **Lorsque nous sommes présents, les fonctionnaires réfléchissent à deux fois avant de parler.** »*

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



L'orientation scolaire, la défense des droits médicaux et les droits du travail sont des préoccupations quotidiennes. « Même pour moi, trouver un médecin de confiance prend des heures. Imaginez à quel point c'est difficile pour quelqu'un qui vient d'arriver », a fait remarquer un travailleur.

La désinformation est omniprésente : « Les clients se fient à des sources non vérifiées parce qu'ils ne comprennent pas les sources officielles. Nous intervenons pour leur fournir des conseils fiables », a souligné un participant.

Cependant, ils ont reconnu les limites de leurs capacités : « La demande dépasse de loin ce que nous pouvons gérer. Il y a tout simplement trop de clients pour nos petites équipes », ont-ils admis, soulignant le manque chronique de ressources.

6. Défis professionnels : tension, malentendus et lacunes systémiques

6.1 Surcharge et épuisement émotionnel

La charge de travail atteint souvent des niveaux insoutenables, entraînant épuisement et burn-out.

« Après une journée avec 80 clients, je suis complètement épuisé. »

L'intensité émotionnelle du travail exacerbe cette tension physique.

6.2 Ambiguïté des rôles et manque de reconnaissance

Les clients et les institutions ont souvent une perception erronée du rôle des travailleurs interculturel.les. *« Dans nos pays, ce rôle n'existe même pas. Nous devons l'expliquer à partir de zéro. » « Nous devons expliquer notre rôle tous les jours, même aux institutions. »*

6.3 Lacunes en matière de développement professionnel

Les travailleurs ont un besoin urgent de formation formelle dans les domaines suivants :

- Connaissances juridiques
- Terminologie médicale
- Gestion de crise et soutien psychologique

Actuellement, la plupart des apprentissages se font de manière ponctuelle, sans ressources dédiées.

6.4 Invisibilité institutionnelle

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Les travailleurs interculturel.les restent en dehors des structures formelles, ce qui limite leur efficacité et leur légitimité.

« Les autorités devraient pouvoir nous trouver comme elles trouvent les interprètes judiciaires. »

Défis professionnels : sous-payés, surchargés de travail et sous-estimés

La frustration des participants face à l'insécurité financière était palpable et récurrente tout au long de la discussion.

« Nos salaires sont indignes de la responsabilité que nous assumons », a déclaré sans détour un travailleur. Un autre a ajouté : « Nous faisons un travail essentiel, mais nous sommes payés comme si nous étions dispensables. » Les budgets serrés limitent leur capacité à servir et à subvenir à leurs besoins professionnels.

La profession souffre d'un manque de reconnaissance chronique. « Les gens, même les fonctionnaires, ne comprennent pas notre rôle. Ils nous considèrent uniquement comme des traducteurs ou des bénévoles », a déploré un participant. Un autre a souligné le flou institutionnel : « Nous avons besoin de toute urgence d'une définition juridique de notre profession. »

Le burn-out est un danger omniprésent. « Après avoir traité 80 clients en une journée, vous n'êtes pas seulement épuisé physiquement, mais vous portez également leur fardeau émotionnel », a confié quelqu'un.

Les participants ont souligné l'absence de mécanismes de soutien émotionnel : « Nous travaillons avec des personnes qui reçoivent des diagnostics dévastateurs. Mais nous n'avons aucune formation sur la manière de les soutenir émotionnellement. »

Cette combinaison de demande écrasante, de faible rémunération et de tension émotionnelle constitue une menace sérieuse pour la pérennité de la profession.

7. Aspirations pour l'avenir : bâtir une profession durable

7.1 Formation et développement systématiques

Les participants ont appelé à la mise en place de parcours structurés pour les nouveaux travailleurs, avec des attentes claires et un développement professionnel continu.

« Les nouveaux travailleurs interculturel.les devraient savoir à quoi s'attendre dès le premier jour. »

7.2 Reconnaissance et intégration institutionnelles

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



De vives demandes ont été formulées en faveur d'une reconnaissance officielle de la profession au sein des systèmes d'administration publique.

« Les autorités devraient pouvoir nous trouver aussi facilement qu'elles trouvent des interprètes judiciaires. »

7.3 Autonomisation des clients

Les travailleurs interculturel.les considèrent que leur objectif ultime est de favoriser l'indépendance des clients.

« Notre objectif est de nous rendre inutiles. »

7.4 Collaboration intersectorielle et internationale

Les participants ont exprimé leur souhait d'établir des échanges structurés avec leurs homologues internationaux :

« Nous voulons savoir : les travailleurs interculturel.les à l'étranger ont-ils une influence sur les politiques ? »

Ils étaient curieux d'en savoir plus sur :

- Les systèmes administratifs multilingues à l'étranger
- L'intégration du travail interculturel.le dans les services publics
- Les parcours professionnels établis dans d'autres pays

« Comment aident-ils les migrants qui ne parlent pas la langue à trouver un emploi ? »

Aspirations futures : reconnaissance, formation et apprentissage international

Une aspiration commune à une professionnalisation solide et à une intégration dans les systèmes publics s'est dégagée.

« Nous voulons que les travailleurs interculturel.les soient aussi reconnus que les interprètes judiciaires », a déclaré un participant. Une formation structurée, notamment en matière de connaissances juridiques, de terminologie médicale et de premiers secours psychologiques, était une demande universelle : « L'apprentissage sur le terrain ne suffit pas. Nous avons besoin d'une formation continue formelle. »

Ils ont également réclamé des systèmes de soutien psychologique pour eux-mêmes : « Sans soutien en matière de santé mentale, nous ne pouvons pas poursuivre ce travail », a insisté un travailleur.

Les participants ont surtout exprimé leur curiosité à propos des pratiques à l'étranger. « Nous aimerions savoir : comment les travailleurs interculturel.les sont-ils rémunérés à l'étranger ? Ont-ils une influence sur les politiques ? », a demandé

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



l'un d'entre eux. Un autre s'est interrogé : « Quelles sont leurs conditions de travail ? Sont-ils intégrés dans les services publics ou travaillent-ils uniquement dans des ONG comme nous ? »

Ils ont cherché à s'inspirer d'autres pays, notamment en ce qui concerne :

- *L'égalité salariale et les structures de financement*
- *La reconnaissance au sein des systèmes gouvernementaux*
- *Les modèles d'intégration communautaire réussis*
- *Les plateformes d'échange international pour le partage des connaissances*
- *Cette soif d'informations transfrontalières reflétait à la fois un désir d'amélioration et une solidarité avec leurs homologues internationaux.*

Changement systémique : d'un rôle marginal à un pilier institutionnel

Les participants ont exigé des changements transformateurs afin de faire passer le travail interculturel de d'une activité marginale à une activité courante.

« La migration ne disparaîtra pas. L'État doit s'y préparer et les institutions doivent s'ouvrir à l'interculturalité », ont-ils insisté.

Ils ont critiqué la dépendance excessive à l'égard des ONG : *« Les municipalités et les administrations publiques devraient avoir leurs propres travailleurs interculturels. Ce n'est pas seulement le travail des ONG. »*

Les participants ont exprimé leur inquiétude quant au manque de représentation positive : *« Les politiciens ne parlent des migrants que de manière négative. Nous avons besoin d'histoires qui montrent la contribution de nos communautés », a déclaré l'un des participants.*

La sensibilisation du public reste faible : *« La plupart des gens, même les Tchèques, ne savent pas que nous existons. Nous avons désespérément besoin d'une meilleure communication », ont-ils convenu.*

Enfin, ils ont souligné la nécessité d'une numérisation et d'une réforme administrative : *« Pendant la COVID, tout se faisait en ligne et cela fonctionnait bien. Pourquoi ne pas continuer ainsi ? »*

Leur vision collective est claire : le travail interculturel doit être professionnalisé, visible, financé de manière durable et reconnu comme essentiel au fonctionnement d'une société moderne et inclusive.

Conclusion : vers un avenir reconnu et résilient – L'avenir du travail interculturel en Tchéquie

Les travailleurs interculturels sont les architectes de l'inclusion sociale, traduisant non seulement des mots, mais aussi des systèmes complexes et des émotions humaines. Leur travail est essentiel au tissu social d'une société inclusive et

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



société résiliente. Malgré leur contribution essentielle, ils restent sous-estimés, sous-financés et surchargés. Des lacunes systémiques — manque de formation professionnelle, invisibilité institutionnelle, rôles ambigus et épuisement émotionnel — menacent la pérennité de leur impact.

Les participants ne se sont toutefois pas laissés abattre. Ils ont exprimé une vision claire et optimiste de l'avenir. Des réformes systémiques sont toutefois indispensables pour pérenniser leur impact :

- Reconnaissance professionnelle officielle
- Des parcours de formation et de développement structurés pour garantir que les nouveaux arrivants soient bien préparés et soutenus dès le début « *Nous faisons cela parce que nous savons ce que signifie se sentir perdu. Et nous voulons améliorer la situation pour ceux qui viendront après nous.* »
- Soutien psychologique aux travailleurs de première ligne pour contrer le poids émotionnel d'une charge de travail incessante
- Intégration institutionnelle, afin que les travailleurs interculturel.les soient aussi accessibles et reconnaissables que les interprètes judiciaires ;
- Formation systématique, en particulier dans les domaines des cadres juridiques, de la terminologie médicale et du soutien en situation de crise.
- Plateformes internationales d'apprentissage et d'échange de politiques afin de rehausser la profession et de l'aligner sur les meilleures pratiques mondiales « *Nous voulons savoir : les travailleurs interculturel.les à l'étranger ont-ils une influence sur les politiques ?* »

Les voix collectives des participants au groupe de discussion forment un appel à l'action convaincant. Elles brossent un tableau sans ambiguïté : les travailleurs interculturel.les sont indispensables mais sous-estimés, émotionnellement engagés mais structurellement non soutenus. À bien des égards, ils sont les architectes *de facto* de l'intégration, servant de traducteurs culturels, de défenseurs juridiques, de points d'ancrage émotionnels et de guides quotidiens dans le labyrinthe bureaucratique complexe que les migrants doivent traverser. Ils traduisent non seulement les langues, mais aussi les systèmes, les valeurs et les attentes, aidant ainsi les nouveaux arrivants à se sentir moins perdus dans un pays inconnu. Leur expérience directe de la migration leur confère non seulement une expertise technique, mais aussi une profonde autorité morale et une intelligence émotionnelle qui leur permettent de guider les autres. Cependant, ce n'est qu'avec un soutien institutionnel approprié que le travail interculturel.les pourra évoluer d'une bouée de sauvetage sous-estimée à une profession pleinement intégrée et digne, au cœur de sociétés inclusives.

Leur aspiration est donc un avenir dans lequel le travail interculturel.les ne sera plus un service invisible ou improvisé, mais une profession officiellement reconnue, intégrée dans l'écosystème des services publics, qui autonomise les clients plutôt que de les rendre dépendants.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.les », etc.



En tenant compte de ces observations, les décideurs politiques et les institutions ont clairement l'occasion de transformer le travail interculturel, qui est aujourd'hui une pratique marginalisée, en un pilier central d'une société cohésive, inclusive et résiliente.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



FRANCE :

Retour d'expérience des médiateur.rices interculturel.les

Deux groupes de discussion, trois participants chacun (les résultats du deuxième groupe sont indiqués en gris)

1. Où travaillez-vous ?

- Interprète, médiateur.rice interculturel.le - INTERMED Gironde
- CHU – médiateur.rice interculturel.le arabe
- Médiatrice sociale et traductrice en turc – ONG Promofemmes
- *Valentine – Médiatrice interculturel.le, sociologue, présidente de l'association Intermed Gironde*
- *Lola – ancienne coordinatrice d'Intermed Gironde, cofondatrice*
- *Alexandra – coordinatrice d'Intermed Gironde, médiatrice interculturel.le*

Valentine, Lola et Alexandra travaillent chez Intermed Gironde, une association qui opère en Gironde depuis maintenant 20 ans. Elle emploie environ 35 médiatrices interculturel.les, principalement des femmes issues de l'immigration qui ont besoin d'une inclusion sociale et professionnelle. L'association poursuit deux objectifs : premièrement, la médiation interculturelle et la réduction des fossés linguistiques et culturels entre les migrants et la société française ; deuxièmement, l'insertion sociale et professionnelle des femmes qui exercent la médiation interculturelle, en leur offrant une perspective et en valorisant leurs compétences, ce qui leur permet de créer des réseaux et de rencontrer d'autres femmes dans la même situation.

2. Comment en êtes-vous venue à travailler comme médiatrice interculturel.le ? = CONTEXTE

Aurélie : J'ai postulé à ce poste afin de développer mes compétences dans plusieurs domaines (médical, social, éducatif, etc.) et d'utiliser les langues que je maîtrisais dans un contexte professionnel. Je le faisais déjà de manière informelle dans mon premier emploi (éducation nationale).

Abdel : Je suis assistant social diplômé (AS) et j'ai vu une offre sur la page d'accueil : GuideSocial. Mon profil correspondait aux exigences car il s'agissait du secteur social, j'ai donc postulé. J'exerce ce métier depuis plus de 10 ans. Être AS m'aide beaucoup dans ce travail, car lorsqu'une personne ne parle pas la langue du pays d'accueil, cela signifie qu'elle n'est là que depuis peu de temps. Nous sommes dans un pays où tout fonctionne par contrat, ce qui est très différent de leur pays d'origine et les gens ont du mal à s'y adapter. Par nécessité, ce sont des personnes qui n'ont pas de moyens, il y a donc un aspect administratif important. C'est là qu'il y a un lien entre l'assistant social et le médiateur.rice, il y a une complémentarité, car nous sommes là pour aider les gens à comprendre le système.

Sakiné : Pour aider à l'autonomisation des femmes

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Valentine et Lola : En 2000, Valentine a mené une enquête sociologique sur le besoin de médiation interculturelle dans les secteurs de la santé, de l'administration et de l'hôtellerie. Le besoin de médiation interculturelle était énorme – les professionnels ont observé – des problèmes de communication, des problèmes de compréhension culturelle, des problèmes de confidentialité. Les enfants accompagnaient souvent leurs parents et leur servaient d'interprètes. Cela a mis en évidence la question de la confidentialité, de la responsabilité et de l'éthique. On ne devrait pas demander aux enfants de faire cela. Souvent, d'autres personnes (voisins, connaissances) venaient servir d'interprètes, ce qui créait souvent encore plus de problèmes et de malentendus. Avec l'aide de professionnels, de politiciens et de personnes influentes, l'enquête a souligné la nécessité d'un médiateur.rice interculturel.le formé.

Cette enquête a conduit à la création d'une formation de trois ans cofinancée par la CAF, le département et d'autres organismes. Une classe de médiateur.rices interculturel.les a été formée. Ils devaient ensuite être embauchés par des institutions administratives (préfecture, mairie, etc.), mais les besoins de ces dernières étaient plus complexes (besoin de plusieurs langues, besoin d'interventions simultanées, etc.), de sorte que les médiateur.rices interculturel.les n'ont pas été embauchés après leurs trois années de formation. Cette formation n'a été dispensée qu'une seule fois.

Valentine, Lola et d'autres stagiaires du programme triennal ont décidé de créer une association (ONG) de médiateur.rices interculturel.les afin de pouvoir répondre ensemble à la demande. Ils ont créé Intermed Gironde, qui représente aujourd'hui 35 médiateur.rices interculturel.les et assure un service d'environ 20 000 interventions de médiations interculturel.les par an. Intermed Gironde intervient dans tous les types de secteurs (hôpitaux et services de santé, thérapie transculturelle, services éducatifs pour mineurs, services éducatifs pour adultes, services sociaux, services pour demandeurs d'asile, services pour victimes d'exploitation, de traite ou de violence, services d'orientation et administratifs, etc.

Tous les médiateur.rices interculturel.les ont un contrat de travail officiel avec l'ONG et sont rémunérés lorsqu'ils travaillent. Ils sont rémunérés pour toutes les formations et le temps consacré à la réglementation de l'équipe.

Depuis 2004, environ 300 médiateur.rices interculturel.les ont participé à l'association.

3. Pouvez-vous décrire l'essence de votre travail en 3 minutes ? = MISSIONS

Aurélien : Je facilite la communication entre plusieurs personnes qui ne parlent pas la même langue. Cette communication facilitée permet de mieux accompagner les personnes et de les intégrer correctement, car les professionnels peuvent les orienter vers des formations, des ateliers coopératifs pour rencontrer d'autres personnes, etc. Les bénéficiaires reçoivent de meilleurs soins médicaux et les professionnels peuvent s'appuyer sur des informations fiables. Si nécessaire, j'apporte un éclairage culturel sur la situation, notamment dans le cadre de sessions éducatives sur l'éducation des enfants (repas, cohabitation avec les parents, etc.).

Abdel : La mission du médiateur.rice interculturel.le est d'agir en tant qu'intermédiaire entre les patients qui souhaitent exprimer leurs symptômes et les professionnels de santé qui souhaitent répondre à leurs besoins. Je me considère comme un facilitateur de relations : « Le médiateur.rice est celui qui fait le lien

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



le fossé entre les cultures et qui est chargé de faciliter la relation entre le prestataire de soins et les patients. » Il s'agit d'un vaste programme qui vise à guider deux cultures très différentes vers une compréhension mutuelle. Par conséquent, la traduction mot à mot n'est pas efficace dans ce cas ; c'est le sens que nous cherchons à faire ressortir. « Le médiateur.rice dans un hôpital est là pour assurer l'interprétation et l'adaptation du message. C'est-à-dire que nous **décodons culturellement un geste, un mot, le fait de ne pas répondre, de lever les yeux, de regarder vers la droite...** La culture, c'est la façon de penser, d'agir et de ressentir, et tout cela ne se fait pas de la même manière d'une culture à l'autre. Nous décodons donc la façon de penser, d'agir et de ressentir et nous la transmettons au prestataire de services afin qu'il puisse comprendre la raison de la présence du patient dans son cabinet. » L'interprétation consiste également à supprimer tous les éléments qui ne sont pas nécessaires au message, tels que l'irritation et la tension. « Il peut arriver que le patient soit nerveux, impoli ou vulgaire, ou que le prestataire de services soit également nerveux ou perde patience, et lorsque nous sommes irrités, la communication s'interrompt. Le médiateur.rice réduit donc les tensions en prenant le message et en supprimant tout ce qui est superflu (irritation, vulgarité, etc.) pour transmettre le message qu'il souhaite communiquer. »

Sakiné : « C'est enrichissant d'apprendre à connaître d'autres cultures et d'être avec elles »

4. En parlant de votre travail, citez trois choses dont vous êtes fière.

Aurélie : 1 : Sortir de l'impasse en rétablissant la communication entre les bénéficiaires et le personnel. 2 : La reconnaissance des professionnels et des bénéficiaires. 3 : Évoluer dans un environnement professionnel varié et apprendre de nouveaux concepts grâce à cela.

Abdel : Au début, ce métier m'était inconnu et j'hésitais à postuler, mais j'ai appris à l'aimer parce que quand on voit qu'on a réussi à faciliter la relation et à rendre les soins possibles, c'est génial. Nous recevons également des retours de la part des prestataires de services et des patients. Quand les patients vous disent : « Merci, je n'aurais jamais pu y arriver sans vous », ou que le prestataire de services vous dit : « J'apprécie beaucoup votre présence, car vous allez droit au but et cela facilite grandement les choses ». Cela nous donne l'énergie de continuer à donner et à donner encore.

Sakiné : Bienveillance, confiance, approche humaine (voir l'être humain dans son individualité avant de voir sa culture)

Valentine, Lola et Alexandra :

- *La création de l'organisation*
- *Notre règlement d'équipe mensuel*
- *L'autonomisation des femmes qui deviennent médiatrices interculturel.les*

5. Citez trois choses qui vous frustrent :

Aurélie : 1 : Lorsque la communication est difficile en raison de détails dont nous n'avons pas conscience auparavant (traumatisme, pathologie, environnement tendu, etc.). 2 : Lorsque les bénéficiaires sont confrontés

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



à des difficultés administratives causées par une mauvaise communication. 3 : Lorsque les rendez-vous sont annulés.

Abdel : Le plus difficile est de gérer la journée. Cela peut être frustrant. Par exemple, si j'ai un rendez-vous et que je donne la priorité à une urgence, le prestataire de services ne l'acceptera pas ou se sentira délaissé. Nous essayons de répondre à toutes les demandes, mais elles sont parfois trop nombreuses et il est donc difficile de jongler entre les rendez-vous et les urgences.

Sakiné : Les malentendus, les jugements, le manque de reconnaissance, les difficultés

Valentine, Lola et Alexandra :

- *Le manque de financement public dans ce secteur*
- *De moins en moins de demandes pour nos services car les ONG et les institutions publiques manquent de fonds. Elles interviennent lorsqu'il est « trop tard » ou lorsqu'il existe déjà une situation conflictuelle entre deux parties.*
- *Concurrence déloyale sur les plateformes en ligne ; l'OFII (Office français de l'immigration et de l'intégration) dispose d'un prestataire de services de traduction en Espagne ; ces professionnels fournissent des traductions par téléphone et ne connaissent parfois pas bien le système administratif français.*

6. Quels changements majeurs prévoyez-vous pour le secteur de la médiation interculturelle dans un avenir proche ?

Aurélié : Une meilleure reconnaissance, des formations plus développées utilisant des outils psychologiques. Je pense que nous allons souffrir pendant un certain temps à cause de l'IA, mais que les structures reviendront vers des professionnels humains, car la communication, l'interprétation et, en particulier, la médiation interculturelle sont des concepts humains.

Abdel : L'intelligence artificielle, le manque de financement pour mon travail.

Sakiné : Besoin de plus de formation pour les futurs médiateur.rices interculturel.les

Valentine, Lola et Alexandra :

L'intelligence artificielle, la concurrence déloyale des plateformes en ligne basées dans des pays où les salaires sont moins élevés, la diminution des financements publics dans les secteurs social, sanitaire et éducatif.

7. Les parcours professionnels des médiateur.rices interculturel.les diffèrent d'un pays européen à l'autre. Si vous aviez l'occasion de rencontrer un collègue européen, que lui demanderiez-vous ?

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Aurélié : Le cadre juridique du travail dans son pays, le cadre fonctionnel, comment les médiateur.rices interculturel.les travaillent dans d'autres pays.

Sakiné : Les difficultés qu'il rencontre dans sa vie professionnelle.

Valentine, Lola et Alexandra :

Pour en savoir plus sur la situation de la médiation interculturelle dans vos pays (organisation – comment ils travaillent ensemble, financement, formation, domaines d'intervention, bonnes pratiques). Pour réfléchir ensemble à l'avenir de la profession de médiateur.rice interculturel.le.

8. Y a-t-il une formation, une bonne pratique ou un outil que vous aimeriez partager avec eux ?

Aurélié : Formation sur la posture professionnelle, le cadre juridique et les domaines d'intervention.

Abdel : médiation interculturelle - SOINS TRANSCULTURELS : il existe d'excellentes formations en France.

Sakiné : Échange de bonnes pratiques entre médiateur.rices.

Valentine, Lola et Alexandra :

Ils organisent chaque mois des réunions d'équipe avec un psychologue. Ces moments sont très importants pour les médiateur.rices interculturel.les afin d'échanger leurs points de vue sur des situations difficiles, des pratiques efficaces et de demander une formation complémentaire dans des domaines spécifiques. Ces moments constituent la formation des médiateur.rices interculturel.les : lorsqu'ils arrivent à l'ONG, il n'y a PAS de formation spécifique pour eux.

En général, ils suivent [la charte d'interprétation](#).

L'ONG propose occasionnellement des formations spécifiques avec des experts en fonction des demandes des médiateur.rices interculturel.les, **par exemple sur la toxicomanie, la protection de l'enfance**, etc.

9. En ce qui concerne la formation continue, quels sont les sujets qui vous intéressent ? Dans quel domaine aimeriez-vous améliorer vos compétences ? = BESOINS EN COMPÉTENCES

Aurélié : Améliorer mon anglais grâce à des échanges avec des collègues, le cadre juridique. Abdel : IA et technologie, gestion des conflits, médiation sociale

Sakiné : Codes culturels

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Valentine, Lola et Alexandra :

- sur la posture d'un médiateur.rice interculturel.le, approche générale d'une posture professionnelle dans ce domaine (à définir en détail)
- communication interculturel.le – intercompréhension et communication non verbale adaptée à différents contextes culturels
- histoire des migrations, études sur les réfugiés, phénomènes migratoires, introduction de base (anthropologie et sociologie)
- techniques d'interprétation et traduction. Durée totale de la formation : deux demi-journées (7 heures au total). Ils doivent rémunérer leurs médiateur.rices interculturel.les lorsqu'ils participent à la formation. Nous examinerons s'il est possible d'obtenir un financement public français.
- Réunions en ligne organisées par langue (groupe turc, groupe arabophone, etc.) sur l'échange de situations problématiques, d'expériences professionnelles, de bonnes pratiques et de défis OU par thème, comme l'interprétation dans le domaine de la petite enfance, dans la thérapie transculturelle, etc.

10. Seriez-vous intéressé(e) par une réunion en ligne avec d'autres médiateur.rices interculturel.les en Europe ?

Oui pour Aurélie et Sakiné et d'autres médiateur.rices d'Intermed Gironde ; réunion avec le président fin avril.

OUI – 16 juillet et plus tard

11. Dans quelles langues pouvez-vous communiquer avec les autres :

Aurélie : portugais, espagnol, français et anglais (un peu) Sakiné : français et turc

Valentine, Lola et Alexandra : anglais, turc, arabe, bulgare, dari, farsi, etc.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



HONGRIE

Rapport

« Intercult : Renforcer les aptitudes et les compétences des migrants en matière de médiation interculturelle et pour une meilleure inclusion des communautés migrantes dans les sociétés diversifiées »

Résumé

Ce rapport présente les résultats qualitatifs d'entretiens menés en Hongrie auprès de huit personnes travaillant actuellement comme médiateur.rices interculturel.les au sein de diverses ONG et organisations. Ces professionnels soutiennent diverses populations migrantes et jouent un rôle essentiel en facilitant l'accès aux services, en comblant les fossés culturels et en favorisant la compréhension entre les migrants et les institutions d'accueil. Les entretiens ont porté sur les expériences quotidiennes des médiateur.rices, les défis auxquels ils sont confrontés et les compétences qu'ils jugent essentielles pour leur rôle. Les participants ont systématiquement fait état d'un manque de reconnaissance institutionnelle, d'opportunités de formation insuffisantes et de parcours professionnels peu clairs. Leurs observations soulignent le besoin urgent de développer des compétences de manière globale, de mettre en place des systèmes de soutien structurés et de reconnaître officiellement la médiation interculturelle comme un élément clé pour favoriser l'inclusion et une communication équitable dans la société hongroise.

1. Introduction : une profession invisible avec un impact tangible

En Hongrie, la médiation interculturelle occupe une place ambiguë dans l'écosystème plus large des services d'aide aux migrants. Bien qu'elle ne soit pas officiellement reconnue comme une profession distincte dans les cadres juridiques ou institutionnels nationaux, la fonction de médiation interculturelle s'est imposée dans la pratique comme une nécessité opérationnelle, en particulier dans le travail des organisations non gouvernementales, des agences humanitaires et, parfois, dans les projets municipaux.

L'approche du pays en matière de migration et d'intégration a connu des changements politiques et administratifs importants au cours de la dernière décennie, souvent marqués par des politiques migratoires restrictives et un appareil étatique centralisé qui offre un espace limité aux modèles d'inclusion participatifs ou communautaires. Dans ce contexte, les médiateur.rices interculturel.les agissent souvent comme des ponts informels entre les prestataires de services et les communautés de migrants ou de réfugiés, en particulier dans les centres urbains tels que Budapest et Szeged, où se concentrent les demandeurs d'asile, les bénéficiaires d'une protection internationale et les ressortissants de pays tiers.

La plupart des personnes qui exercent des fonctions de médiation interculturelle en Hongrie le font dans le cadre d'emplois temporaires, liés à des projets, souvent associés à des programmes financés par l'UE ou à des initiatives de la société civile. Leurs rôles varient considérablement en termes de portée et de structure, et sont souvent davantage déterminés par les lacunes dans la prestation de services que par des mandats institutionnels clairement définis. Cela contribue à une définition incohérente des rôles, à des pratiques fragmentées et à un manque de viabilité à long terme.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



De plus, **les institutions publiques, en particulier dans les domaines de la santé, de l'éducation et des services sociaux, disposent rarement de mécanismes formels permettant de faire appel de manière systématique à des médiateur.rices interculturel.les.** En conséquence, la collaboration dépend souvent des relations individuelles, de la flexibilité organisationnelle ou de la disponibilité de financements externes, plutôt que de l'intégration structurelle ou de la politique de l'État.

Malgré ces limites, la pratique de la médiation interculturelle en Hongrie continue de gagner en pertinence en raison de la diversité culturelle et linguistique croissante, des obstacles bureaucratiques persistants et du besoin croissant de fournir des services adaptés à la culture. Bien que configurée de manière informelle, cette profession reste essentielle pour garantir l'accès, l'équité et les droits fondamentaux des populations migrantes qui doivent naviguer dans des systèmes administratifs complexes.

2. Méthodologie et approche

Ce rapport est basé sur des entretiens avec des groupes de discussion menés en Hongrie en avril 2025. Les participants ont été sélectionnés en fonction de leur expérience professionnelle dans des activités directement liées à la médiation interculturelle, largement comprise comme facilitant l'accès, la compréhension et l'interaction entre les populations migrantes et les institutions de la société d'accueil. Compte tenu des limites pratiques liées à la constitution d'un groupe de discussion collectif – en raison de la dispersion géographique des participants, de leurs emplois du temps variés et d'autres contraintes logistiques – des entretiens individuels ont été choisis comme principal outil méthodologique. Cette approche a non seulement offert une plus grande flexibilité dans la programmation, mais a également permis un engagement approfondi et réfléchi avec le parcours professionnel et le point de vue de chaque participant.

Les personnes interrogées représentaient un échantillon hétérogène en termes d'origine, d'affiliation institutionnelle et de populations cibles. Certaines étaient elles-mêmes des migrantes qui avaient progressivement assumé des rôles interculturel.les grâce à leur engagement communautaire ou à leur intégration professionnelle. D'autres étaient des ressortissantes hongroises impliquées depuis longtemps dans le travail social, l'aide juridique, les soins de santé ou l'éducation, qui avaient assumé des responsabilités de médiation dans leur travail quotidien avec des clients d'origine étrangère. Ce qui unissait toutes les participantes, c'était leur engagement direct sur le terrain auprès des communautés de migrants en Hongrie, souvent dans des contextes caractérisés par des ressources institutionnelles limitées et une coordination ad hoc.

Il est important de noter que leur travail ne se limitait pas aux demandeurs d'asile ou aux réfugiés. Si plusieurs participants avaient une expérience dans le soutien aux personnes bénéficiant d'une protection internationale, la majorité d'entre eux ont décrit leur travail avec un éventail plus large de ressortissants de pays tiers, notamment des travailleurs migrants, des étudiants internationaux, des résidents de longue durée et des personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial. Cette diversité reflète la complexité du paysage migratoire en Hongrie, en particulier dans les zones urbaines où le statut juridique, le contexte culturel et les compétences linguistiques varient considérablement au sein de la population migrante.

Les transcriptions des entretiens ont été analysées à l'aide d'une analyse qualitative du contenu, combinant des stratégies de codage inductives et déductives. Cela a permis d'identifier des thèmes récurrents tout en saisissant des nuances et des informations spécifiques au contexte. Les codes ont été développés de manière itérative, puis regroupés en catégories analytiques qui mettent en évidence les conditions structurelles, les dimensions émotionnelles et la dynamique fonctionnelle de la médiation interculturelle pratiquée en

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Hongrie. Ce processus a permis de synthétiser les tendances communes qui se dégagent des entretiens, ainsi que de mettre en évidence les expériences divergentes liées à des contextes institutionnels spécifiques ou à des parcours personnels. Des citations directes choisies parmi les propos des participants sont incluses dans les conclusions afin de préserver l'authenticité de leurs témoignages et de fournir une compréhension fondée des complexités pratiques et éthiques inhérentes à leur travail.

Participants :

- 1) Naser. Irak. Association Menedék. Soutien aux migrants et aux réfugiés par le biais d'initiatives communautaires et éducatives. Travaille comme médiateur.rice culturel en Hongrie.
- 2) Hanis. Hongrie. Association Menedék. Conseillère en intégration sociale et coordinatrice des bénévoles. Travaille comme médiatrice culturelle en Hongrie.
- 3) Souphaluck, Laos. Organisation internationale (non précisée). Éducateur ayant une expérience dans les collèges et lycées. Travaille comme médiateur.rice culturel en Hongrie.
- 4) Soomin. Corée du Sud. Institut Joseon. Éducatrice avec une expérience internationale en Thaïlande et au Salvador. Travaille comme médiatrice culturelle en Hongrie.
- 5) Irina. Géorgie. ONG Egyesek. Bénévole et étudiante en master en intégration sociale. Travaille comme médiatrice culturelle en Hongrie.
- 6) Gabriela. Hongrie HOOK. Soutien aux étudiants et mentor pour les étudiants internationaux. Travaille comme médiatrice culturelle en Hongrie.
- 7) Safaa. Maroc. Université ELTE. A travaillé dans un centre d'accueil gouvernemental pour demandeurs d'asile aux Pays-Bas. Personnel de soutien pour les étudiants internationaux. Travaille comme médiatrice culturelle en Hongrie.
- 8) Luciano. Argentine. Youth for Understanding. A travaillé à l'université de Pécs. Coordinateur des échanges culturels et de l'éducation. Travaille comme médiateur.rice culturel en Hongrie.

Guide d'entretien :

- Pourquoi travaillez-vous comme médiateur.rice interculturel.le (ou dans un domaine similaire) ? Était-ce un choix ou une coïncidence ?
- Pouvez-vous décrire l'essence de notre métier en 3 minutes ?
- Quels aspects de votre travail vous rendent particulièrement fier ?
- À l'inverse, y a-t-il des aspects dont vous avez quelque peu honte ?
- Si vous vous imaginez dans trois ans, comment voyez-vous votre profession ?

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



- Comme vous le savez peut-être, le parcours professionnel des médiateur.rices interculturel.les dans les différents pays européens est très variable (en termes de formation, de qualifications, de reconnaissance professionnelle, de statut, etc.). Si vous en aviez l'occasion, que demanderiez-vous à un collègue travaillant dans un autre pays de l'UE en matière de travail ?
- Imaginez maintenant qu'un collègue d'un autre pays de l'UE vous demande des conseils parce qu'il souhaite s'installer ici en tant que médiateur.rice culturel. Que lui suggèreriez-vous ?
- Pouvez-vous nous donner (ou ajouter) quelques impressions ou suggestions concernant la nécessité d'apprendre à mieux jouer le rôle de médiateur.rice interculturel.le, ou tout autre domaine dans lequel vous souhaiteriez vous perfectionner ?

3. Résultats

3.1 Être médiateur.rice interculturel.le : par choix ou par hasard ?

Les personnes interrogées ont décrit divers points d'entrée dans la médiation interculturelle, allant d'expériences de vie profondément personnelles à des choix de carrière délibérés. Plusieurs participants ont souligné que le bénévolat avait été leur porte d'entrée, souvent sans connaître formellement le terme de médiateur.rice interculturel.le, mais en grandissant dans ce rôle grâce à la pratique, à la motivation et à l'exposition au travail lié aux migrants. Pour d'autres, l'entrée dans la profession était clairement motivée par des valeurs personnelles, telles que la passion d'aider les autres, l'intérêt pour les environnements multiculturels ou le désir de jeter des ponts entre les communautés.

Pour beaucoup, cependant, le parcours n'a pas été entièrement linéaire. La combinaison du choix et des circonstances favorables était un thème récurrent. Certaines personnes interrogées se sont orientées vers la médiation après avoir elles-mêmes été déplacées ou avoir migré, ce qui a façonné leur empathie et leur attachement à ce rôle. D'autres sont entrées dans ce domaine grâce à des programmes universitaires, des stages dans des ONG ou des contacts professionnels qui les ont initiées à des initiatives axées sur les migrants.

Dans l'ensemble, les motivations pour devenir médiateur.rice interculturel.le reflètent un mélange d'engagement intentionnel, d'histoire personnelle et de facteurs contextuels, soulignant la nature non standardisée et hautement individualisée de ce parcours professionnel en Hongrie.

« Je ne connaissais pas le terme « médiateur.rice interculturel.le » avant cet entretien... mais après avoir participé à un programme pour les jeunes aux États-Unis, j'ai vraiment été séduit par l'idée d'apporter ma contribution dans ce domaine. » (Luciano)

« Je pense que c'était un choix, car c'était quelque chose qui m'avait toujours intéressé... mais c'était aussi un hasard, car c'est l'un de mes professeurs qui m'a proposé cette opportunité. » (Safaa)

« Nous sommes arrivés ici [en Hongrie], puis la guerre a éclaté en Irak... nous ne pouvions plus rentrer. J'ai commencé comme bénévole et je travaille maintenant comme médiateur.rice interculturel.le arabe. » (Naser Ali Zeinab)

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



3.2 Définir le rôle : tâches, fonctions et réalités quotidiennes

Lorsqu'on leur a demandé de décrire l'essence de leur travail, la plupart des médiateur.rices interculturel.les ont souligné leur rôle dans l'intégration des migrants, des réfugiés ou des étudiants internationaux dans leur nouvel environnement. Que ce soit par le biais de l'éducation, de la logistique, du mentorat ou du soutien psychosocial, leur travail consiste à servir de pont culturel et pratique entre les communautés.

De nombreuses personnes interrogées coordonnent ou participent à des programmes destinés à des groupes spécifiques, tels que les enfants réfugiés, les étudiants internationaux ou les demandeurs d'asile. Leurs tâches sont très variées : organisation de camps ou d'ateliers, enseignement des langues locales, traduction de documents, gestion d'événements culturels et aide logistique, par exemple pour trouver un logement ou remplir des formalités administratives.

Un thème récurrent dans les entretiens est la nature personnalisée et centrée sur l'humain de ce rôle. Plusieurs participants ont souligné l'importance de l'empathie, de la sensibilité culturelle et de l'autonomisation des nouveaux arrivants afin qu'ils participent à leur propre intégration, plutôt que d'être des bénéficiaires passifs de l'aide.

Ce qui ressort également, c'est la nature multidimensionnelle du rôle. La médiation interculturelle est rarement une tâche unique : elle englobe l'éducation, l'administration, la coordination, le soutien émotionnel et, parfois, la défense des droits. La diversité des responsabilités témoigne à la fois de la complexité de la migration et de la capacité d'adaptation requise de la part des personnes travaillant dans ce domaine.

« Nous essayons d'intégrer les demandeurs d'asile, mais nous les impliquons dans le processus, afin qu'ils ne se sentent pas contraints. C'est une approche ascendante. » (Safaa)

« Ce que nous faisons ici, c'est toute une série d'activités visant à l'intégration des réfugiés... nous travaillons principalement avec des réfugiés ukrainiens, pakistanais et iraniens. Nous organisons également des événements communautaires et accordons parfois des fonds aux communautés. » (Hanis)

« Nous, les mentors (hongrois), sommes responsables des étudiants internationaux dès leur arrivée (en Hongrie). Nous les aidons à remplir les formalités administratives, à trouver un logement, nous leur fournissons des traductions et nous créons des programmes pour eux. En gros, nous nous occupons de tout. » (Gabriela)

3.3 Des sources de fierté

Lorsqu'ils réfléchissent à ce dont ils sont le plus fiers dans leur rôle, les médiateur.rices interculturel.les parlent avec passion de l'impact tangible et émotionnel qu'ils ont eu sur les communautés qu'ils servent, en particulier sur les enfants et les jeunes.

L'une des principales sources de fierté était la création d'opportunités d'autonomisation. Naser Ali Zeinab a par exemple décrit l'organisation d'un dîner de collecte de fonds avec des adolescents réfugiés afin de

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



financer leur camp d'été. Cette approche participative visait non seulement à collecter des fonds, mais aussi à donner aux jeunes un sentiment d'appropriation et d'autonomie :

« C'était nous et les enfants : nous avons tout fait ensemble... Ils savaient que s'ils venaient et travaillaient, ils pourraient partir en camp d'été. Et finalement, c'est ce qui s'est passé. »

D'autres ont souligné le simple fait d'être présent, de passer du temps avec les communautés marginalisées, non pas pour les « réparer », mais pour leur offrir une connexion et de l'attention. Comme l'a partagé Hanis :

« Nous ne faisons rien, nous allons simplement là-bas et passons du temps avec les enfants... Nous dessinons, nous jouons au football et nous mangeons ensemble. J'en suis très fier. »

Pour certains, la source de fierté venait du fait d'être témoin d'une transformation, en particulier chez les enfants ou les jeunes qui commençaient à remettre en question les inégalités et les stéréotypes. Souphaluck Noudeang a réfléchi à la façon dont les enfants étaient devenus plus confiants et critiques :

« Ils demandent : "Pourquoi je ne peux pas faire de sport ? Pourquoi les filles doivent-elles bien se comporter ?"... Ils commencent à remettre les choses en question, et cela me rend fière. »

D'autres ont tiré leur fierté d'aspects plus personnels, tels que la capacité à communiquer dans la langue maternelle des réfugiés (Irina) ou l'humilité et l'ouverture d'esprit face aux commentaires, qui sont essentielles dans le travail interculturel.le (Safaa) :

« Je pense que c'est une réussite si vous êtes capable d'être suffisamment humble pour accepter les critiques... car vous avez affaire à des personnes qui ont des points de vue différents. »

Enfin, Gabriela était fière d'être une mentor qui a inspiré d'autres personnes à suivre ses traces :

« J'ai le sentiment d'avoir fait du bon travail... d'avoir rendu cette expérience spéciale pour eux, au point qu'ils veulent faire ce que j'ai fait pour eux. »

3.4 Frustrations professionnelles

La plupart des personnes interrogées hésitaient à qualifier leurs expériences de « honteuses », mais beaucoup ont décrit des moments de malaise, de frustration émotionnelle ou de doute de soi. Ces sentiments découlaient souvent de défis structurels, de barrières de communication ou de limites personnelles dans leurs rôles.

Naser Ali Zeinab a souligné le poids émotionnel que représente le fait d'essayer de soutenir les réfugiés et les migrants dans une société qui ne leur offre pas l'égalité, expliquant à quel point il est difficile « de leur faire croire qu'ils ont leur place », et notant que beaucoup ne se sentent pas en sécurité ou n'ont pas le sentiment d'avoir le droit d'exister pleinement dans la société hongroise. La frustration semblait provenir davantage d'une injustice systémique que d'une culpabilité personnelle, mais l'impact émotionnel était évident.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Irina a exprimé une préoccupation plus introspective : le sentiment d'être incapable de vraiment comprendre des personnes qui ont vécu des traumatismes qu'elle n'a pas elle-même connus. « Je me sens en quelque sorte incapable de communiquer avec eux à ce niveau », a-t-elle admis. Sa réflexion touche à la tension éthique entre le désir d'aider et la reconnaissance des limites de sa propre empathie.

Safaa a partagé un moment de vulnérabilité très sincère :

« Parfois, j'ai honte... si je ne suis pas assez sensible. Non pas parce que je ne veux pas l'être, mais simplement parce que je n'en suis pas consciente. »

Cela témoigne d'une profonde réflexion sur soi-même et du défi permanent que représente le fait de rester attentif à ses propres angles morts lorsqu'on travaille avec des groupes diversifiés.

Pour d'autres, la frustration venait de défis pratiques. Gabriela, par exemple, trouve difficile que ses mentorés deviennent passifs et désengagés :

« Même lorsque nous organisons quelque chose pour eux... ils ne répondent même pas. »

Bien que cela ne soit pas décrit comme de la honte, cela reflète une tension émotionnelle et un sentiment d'échec à atteindre les personnes qui leur sont chères.

Souphaluck Noudeang a expliqué qu'elle devait constamment prouver ses compétences en raison de son sexe et de son âge. Au début, elle n'était pas prise au sérieux, mais avec le temps, elle a gagné le respect de ses collègues. « Nous avons dû nous battre avec notre travail », a-t-elle déclaré, ce qui montre comment les préjugés sociaux peuvent entraîner une pression interne pour obtenir des résultats supérieurs à la moyenne.

Il est intéressant de noter que quelques participants ont carrément rejeté l'idée de honte. Hanis a reconnu les défis, en particulier les barrières linguistiques et la manière dont les réfugiés sont accueillis, mais a choisi de ne pas les présenter en termes émotionnels négatifs :

« Je déteste voir les choses comme... vous savez. » De même, Luciano a déclaré :

« Je ne dirais pas que j'ai honte d'une tâche quelconque », bien qu'il ait admis que « cela peut devenir délicat » lorsque les étudiants refusent l'aide qui leur est offerte.

En résumé, si peu d'entre eux ont utilisé directement le mot « honte », la plupart des participants ont identifié des moments où ils ont remis en question leur efficacité, ont connu des difficultés émotionnelles ou ont dû faire face à des limites internes et externes. Ces réflexions révèlent la complexité émotionnelle du travail dans des contextes interculturels et humanitaires, où le fait de se soucier profondément des autres s'accompagne souvent de doutes personnels.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



3.5 Perspectives d'avenir : aspirations professionnelles et perspectives d'avenir

Les personnes interrogées ont exprimé un fort sentiment d'épanouissement et de privilège dans leur rôle de médiateur.rices interculturel.les. Beaucoup ont souligné l'importance de leur fonction, en particulier en Hongrie, où l'aide aux migrants et aux réfugiés peut s'avérer difficile. L'une des personnes interrogées a déclaré se sentir chanceuse d'occuper un poste qui lui permet d'agir comme un lien essentiel entre les migrants et le système local :

« Je me sens vraiment privilégié d'occuper ce poste, car comme je l'ai déjà dit, la Hongrie rend très difficile l'aide aux migrants et aux réfugiés ou l'aide apportée par ces organisations. Je me sens donc très privilégié d'occuper ce poste et de pouvoir servir de lien entre les migrants et les réfugiés et le système hongrois. »
(Naser Ali Zeinab)

Ce sentiment de privilège est étroitement lié à leur conviction que leur travail a un impact significatif. Pour eux, il ne s'agit pas seulement de faciliter les tâches administratives, mais aussi de favoriser des liens plus profonds entre les communautés.

Cependant, la pérennité de leur rôle suscite également de vives inquiétudes, en particulier lorsqu'ils vivent à l'étranger. Bien qu'ils soient profondément engagés dans leur travail, l'incertitude liée à leur situation de vie à long terme à l'étranger les amène à reconsidérer leur avenir. L'un des participants à l'entretien a déclaré :

« Je ne sais pas combien de temps cela peut durer et combien de temps je vais devoir faire des allers-retours. J'essaie donc de trouver un poste dans mon pays qui soit toujours multiculturel et qui traite de questions interculturel.les. » (Soo Min)

Cette préoccupation concernant les défis liés à un mode de vie nomade et le besoin potentiel de stabilité suggère un désir d'occuper des postes leur permettant de continuer à travailler sur des questions interculturel.les sans l'incertitude liée à une expatriation internationale.

Un autre thème important était l'aspect émotionnel et relationnel de leur travail. Plusieurs personnes interrogées ont souligné l'importance de créer un environnement sûr et accueillant pour les migrants, notamment pour les aider à s'intégrer dans leur nouvelle société. Une personne interrogée a mis en évidence le poids émotionnel que peut représenter la migration, partageant son désir d'offrir un environnement favorable :

« Juste pour qu'ils se sentent en sécurité et bienvenus, les aider à bien s'intégrer dans la nouvelle société. Je sais à quel point cela peut être effrayant de déménager à l'étranger dans un nouveau pays, surtout quand on ne l'avait pas vraiment prévu. » (Irina)

Cette déclaration souligne le rôle émotionnel que jouent les médiateur.rices interculturel.les dans le soutien aux migrants, montrant que leur travail va au-delà de la simple assistance pratique. Il s'agit également d'apporter du réconfort, de rassurer et de créer un sentiment d'appartenance.

Enfin, de nombreuses personnes interrogées ont reconnu l'imprévisibilité de leur avenir professionnel. La nature dynamique de la migration et du travail interculturel.le signifie que leurs rôles sont toujours

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



sujets à changement, que ce soit en raison de l'évolution des politiques migratoires, de circonstances personnelles ou de facteurs sociaux plus larges.

« On ne peut pas vraiment prédire l'avenir. Vous savez, jusqu'à présent, je trouve que c'est la catégorie de personnes avec laquelle je trouve le plus de satisfaction à travailler. Mais comme on ne peut pas vraiment prédire l'avenir, cela pourrait changer. » (Safaa)

Cette reconnaissance de l'incertitude souligne la nature fluide de la médiation interculturelle. Malgré les défis, les personnes interrogées restent engagées dans leur travail et se montrent disposées à s'adapter et à naviguer dans le paysage en constante évolution des échanges interculturels et de la migration.

3.6 Dialogue transfrontalier : questions à leurs homologues européens

Les personnes interrogées ont fourni des perspectives intéressantes sur ce qu'elles demanderaient à leurs collègues travaillant dans d'autres pays de l'UE dans le domaine de la médiation interculturelle. Un thème commun est ressorti, à savoir le désir d'apprendre les uns des autres et de partager les meilleures pratiques afin d'améliorer l'impact de leur travail.

Une personne interrogée a exprimé le souhait de comprendre comment les autres pourraient rendre leurs efforts de médiation plus efficaces, notamment en favorisant une communication continue avec les personnes qu'ils servent. Elle a souligné l'importance de rester en contact avec les migrants, même après que le besoin immédiat d'aide ait disparu. Elle a déclaré :

« Je pense qu'il est vraiment important de continuer à parler à ces personnes, à écouter ce qu'elles ont à dire, comment elles se sentent, ce qu'elles font dans la vie. Comment nous pouvons les aider davantage ou ce que nous pourrions faire différemment. » (Naser Ali Zeinab)

Ce commentaire souligne l'importance de maintenir un dialogue continu, qui peut conduire à des interventions mieux informées et garantir que les efforts de médiation répondent mieux aux besoins évolutifs des migrants.

Un autre domaine d'intérêt clé était la nécessité d'une formation à la sensibilité culturelle, non seulement pour les migrants, mais aussi pour les communautés d'accueil. Une personne interrogée a souligné que la sensibilisation aux différences culturelles pouvait conduire à une meilleure coexistence et à une meilleure compréhension. Elle a déclaré :

« Nous devons organiser de nombreuses formations à la sensibilité culturelle pour la communauté d'accueil... afin que les gens comprennent qu'il existe autant de cultures que d'individus sur terre. » (Hanis)

Cela met en évidence une forte conviction dans le pouvoir de l'éducation pour réduire les préjugés et créer un environnement plus inclusif pour les migrants. Cela souligne également le rôle du médiateur.rice dans la promotion de cette compréhension grâce à des formations structurées et des campagnes de sensibilisation.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Plusieurs personnes interrogées ont également exprimé leur intérêt pour comprendre comment leurs collègues gèrent les défis plus larges auxquels sont confrontés les migrants, tels que l'accès à l'éducation, aux soins de santé et à l'emploi :

« Que pouvons-nous faire pour les aider ? Les enfants peuvent-ils recevoir une éducation, un logement et être en mesure de travailler dès le début ? Ou comment font-ils pour y parvenir ? » (Souphaluck Noudeang)

Cela suggère que la personne interrogée recherche des approches plus systémiques de l'intégration, soulignant l'importance d'apporter un soutien durable aux migrants au-delà de l'aide humanitaire immédiate.

Une autre question récurrente concernait l'intégration de différents professionnels dans le travail de médiation. Les personnes interrogées voulaient savoir comment leurs collègues collaborent avec d'autres experts, tels que des thérapeutes ou des conseillers pour enfants, afin de mieux servir les populations migrantes. Un participant a mentionné :

« Invitez-vous d'autres professionnels, comme un thérapeute ou quelqu'un d'autre, lorsque vous travaillez avec des enfants ? Comment intègrent-ils différents rôles ou différentes professions ? » (Irina)

Cela reflète la compréhension du fait que la médiation interculturelle est souvent multidisciplinaire et nécessite la coopération d'autres professionnels pour répondre aux besoins complexes des migrants.

Enfin, certaines personnes interrogées ont exprimé leur curiosité quant aux différences entre les processus d'adaptation culturelle dans les différents pays européens. Elles ont reconnu que chaque contexte présente des défis et des opportunités uniques en matière d'intégration. Une personne interrogée a fait remarquer :

« J'aimerais en savoir plus sur les différences dans le processus d'adaptation et sur le fait que les préoccupations des personnes qui s'installent dans un pays spécifique varient d'une région à l'autre... Les choses sont différentes en Finlande par rapport à la Grèce. » (Luciano)

Cela montre une prise de conscience de l'importance du contexte dans le processus d'adaptation et une volonté d'apprendre de collègues de différentes régions afin de mieux comprendre ces nuances.

Dans l'ensemble, les questions des personnes interrogées reflètent leur volonté d'améliorer la qualité et l'impact de leur travail en apprenant des autres et en partageant leurs expériences au-delà des frontières. Il existe un désir clair de renforcer la collaboration, d'améliorer la formation culturelle et de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontés les migrants dans différents pays européens.

3.7 Perspectives locales : conseils aux nouveaux médiateur.rices arrivant en Hongrie

Lorsqu'on leur a demandé quels conseils ils donneraient à un collègue envisageant de s'installer en Hongrie en tant que médiateur.rice culturel, les personnes interrogées ont souligné plusieurs aspects clés de la profession qui sont essentiels pour réussir dans ce rôle. L'un des thèmes importants était la nécessité d'être patient et de comprendre que le processus d'intégration prend du temps. Une personne interrogée a souligné l'importance de gérer les attentes, en déclarant :

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



« L'intégration et l'acceptation des autres ne se font pas du jour au lendemain. Cela prend du temps. Il faut de la patience, alors... sachez simplement qu'il faut du temps et de la patience pour y parvenir. » (Hanis)

Cela souligne le fait que la médiation culturelle est un effort à long terme qui nécessite de la persévérance et une approche réaliste des défis à relever.

Outre la patience, certaines personnes interrogées ont souligné l'importance de la sensibilité culturelle, en particulier la nécessité d'apprendre la langue du pays d'accueil. Un participant a déclaré :

« Je suggérerais d'apprendre la langue du pays dans lequel ils seront envoyés, car cela aide beaucoup à comprendre la culture et facilite la communication avec les collègues. » (Soo Min)

Cette suggestion reflète la conviction que la langue est essentielle non seulement pour communiquer, mais aussi pour nouer des liens plus profonds avec la communauté et faciliter le processus d'intégration. En ce sens, les compétences linguistiques pratiques peuvent être considérées comme un outil fondamental pour tout médiateur.rice culturel.

Plusieurs répondants ont également souligné l'importance d'être ouvert d'esprit, empathique et sans jugement. Par exemple, une personne interrogée a souligné que les médiateur.rices culturels doivent comprendre que ce sont les migrants qui sont confrontés aux défis les plus difficiles et qu'il est essentiel de les aborder avec gentillesse et ouverture d'esprit :

« Soyez toujours aimable et ouvert d'esprit avec vos mentorés. Car ce sont eux qui sont en difficulté, pas vous. » (Gabriela)

Ce conseil souligne la nature empathique du travail, dans lequel les médiateur.rices doivent donner la priorité aux besoins des migrants tout en conservant une attitude professionnelle et solidaire.

Un autre conseil important était d'acquérir une expérience pratique par le biais du bénévolat ou de stages avant de s'engager pleinement dans une carrière dans la médiation. Une personne interrogée a fait remarquer :

« Ils devraient peut-être essayer des stages ou du bénévolat... Ce n'est pas quelque chose que l'on fait simplement parce qu'on en a envie. C'est quelque chose que l'on fait parce que l'on est le genre de personne qui peut y apporter une valeur ajoutée. » (Safaa)

Cette déclaration souligne l'importance de la motivation intrinsèque et de l'aptitude personnelle à remplir cette fonction. Elle insiste sur le fait que la médiation culturelle ne repose pas seulement sur le désir, mais aussi sur un état d'esprit approprié et un sens aigu des responsabilités.

Enfin, plusieurs personnes interrogées ont souligné l'importance des événements et des activités informels pour créer un environnement propice à l' et à l' conducive à l'intégration . Un participant à l' a recommandé

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



d'organiser des activités telles que la préparation de plats traditionnels ou la danse, qui pourraient contribuer à combler les fossés culturels dans un cadre détendu :

« Ce qui peut être fait... c'est probablement d'organiser davantage d'événements et d'activités informels pour la médiation, comme la préparation de plats traditionnels ou la danse et le chant. » (Irina)

Cette approche souligne l'importance de la créativité dans le processus de médiation, qui permet un échange culturel de manière agréable et non intimidante.

En conclusion, les conseils prodigués par les personnes interrogées mettent l'accent sur la nécessité de faire preuve de patience, de compréhension culturelle, de préparation professionnelle et d'empathie. Elles ont souligné que la médiation culturelle ne repose pas uniquement sur des compétences techniques, mais aussi sur l'intelligence émotionnelle, la capacité d'adaptation et l'engagement en faveur du bien-être des migrants et de la communauté d'accueil.

3.8 Apprentissage et développement : compétences, besoins et croissance professionnelle

Les participants ont souligné que le développement en tant que médiateur.rice interculturel.le est un processus qui dure toute la vie et qui exige un apprentissage à la fois formel et informel. Une préoccupation récurrente était l'absence de parcours éducatifs structurés spécifiques à cette profession en Hongrie, soulignant un écart entre les besoins multiculturels croissants de la société et la reconnaissance institutionnelle du rôle du médiateur.rice.

« Je ne pense pas que la Hongrie dispose d'une formation formelle pour les médiateur.rices interculturel.les... ce métier n'est pas vraiment pris au sérieux par la majorité de la population. » (Naser Ali Zeinab)

Les formations superficielles ou « à cocher » ont été largement critiquées, en particulier lorsque les institutions les proposent uniquement pour répondre aux exigences en matière de diversité plutôt que pour aborder de manière significative les questions interculturel.les.

« Je pense qu'il est important de se méfier de l'obsession pour la formation ou l'éducation interculturel.le sur le lieu de travail. Je suis devenue sceptique à l'égard du travail dans un environnement multiculturel lorsque la formation obligatoire à la sensibilité proposée par mon employeur s'est avérée superficielle et que personne n'y prêtait attention, la considérant plutôt comme une tâche supplémentaire à accomplir. » (Soo Min)

Parallèlement aux appels en faveur d'une éducation structurée, l'importance de l'apprentissage par l'expérience était un thème récurrent. Les participants ont souligné que la théorie seule ne suffisait pas et que les compétences en matière de médiation devaient être affinées par une exposition répétée et pratique à des situations culturelles diverses.

« Il faut toujours apprendre à être un meilleur mentor que ce que l'on a été jusqu'à présent... et cela ne peut se faire qu'avec l'expérience. » (Gabriela)

« Surtout si vous travaillez avec des personnes de différents pays... elles changent tout le temps... vous ne savez pas toujours comment agir. » (Irina)

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Si certains ont reconnu que certaines personnes pouvaient avoir un talent naturel pour la médiation culturelle, cela n'était pas considéré comme un substitut à un développement structuré. Se fier uniquement à son instinct ou à son expérience personnelle, sans formation continue, était considéré comme un frein à l'évolution professionnelle.

« Certaines personnes ont naturellement la capacité d'être des médiateur.rices interculturel.les... mais nous ne devons pas nous reposer là-dessus. L'apprentissage... ne s'arrête jamais. » (Safaa)

La nécessité d'élargir les compétences au-delà des connaissances culturelles a également été soulignée. Pour répondre efficacement aux réalités complexes de la migration, du déplacement et de l'adaptation, les médiateur.rices interculturel.les doivent être dotés de compétences relationnelles et interdisciplinaires.

« Cela nécessite un apprentissage constant... non seulement sur les différentes cultures, mais aussi sur les styles de communication, les différences générationnelles et même la sensibilisation à la santé mentale. » (Luciano)

Collectivement, les entretiens soulignent la nécessité de combiner l'éducation formelle, la pratique réflexive et la littératie émotionnelle dans le développement professionnel des médiateur.rices interculturel.les. Ce domaine, situé à la croisée de l'éthique, de l'empathie et de l'expertise, ne peut se permettre la stagnation ou la superficialité.

4. Conclusion

Les entretiens menés en Hongrie avec des médiateur.rices interculturel.les actifs travaillant dans diverses ONG et organisations offrent une image riche et concrète de la pratique de la médiation dans un contexte national marqué par une diversité croissante et des défis institutionnels. Ces professionnels travaillent avec différentes communautés de migrants, allant des réfugiés et des demandeurs d'asile aux travailleurs migrants et aux étudiants internationaux, et naviguent quotidiennement dans les complexités de l'identité, de la culture institutionnelle et de l'intégration sociale.

L'un des thèmes les plus récurrents dans toutes les entretiens est l'importance cruciale de la médiation interculturelle pour faciliter l'accès des migrants aux droits et services fondamentaux. Les médiateur.rices ont déclaré agir en tant que traducteurs culturels et émotionnels, expliquer les processus institutionnels, plaider en faveur d'un traitement équitable et aider les migrants à se sentir vus et entendus. Leur rôle a été décrit non pas comme une facilitation neutre, mais comme une négociation active : les médiateur.rices sont régulièrement confrontés à des asymétries de pouvoir, des malentendus culturels et des obstacles systémiques qui les obligent à faire preuve de jugement, d'empathie et de résilience.

Malgré cette importance centrale, les participants ont unanimement souligné le manque de reconnaissance formelle et de soutien constant pour leur travail. Beaucoup ont décrit des contrats précaires, des rôles limités ou non rémunérés et un manque de clarté quant à leur statut au sein des organisations. Certains ont estimé que les institutions les considéraient davantage comme des aides informels ou des membres de la communauté que comme des professionnels qualifiés. Cela compromet la viabilité à long terme de leur contribution et crée des tensions autour de l'identité professionnelle et des attentes.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



Une autre conclusion importante concerne la formation et les compétences nécessaires à une médiation efficace. Si la maîtrise de la langue et la sensibilité culturelle ont été jugées essentielles, les participants ont souligné la nécessité de compétences plus larges, notamment en matière de soutien psychologique, de connaissance des institutions, de gestion des conflits et de communication sous pression. Beaucoup ont indiqué avoir développé ces compétences « sur le tas », souvent sans accompagnement structuré ni retour d'information. Plusieurs ont exprimé le souhait de suivre une formation qui inclurait également une pratique réflexive, afin de les aider à analyser leur propre position au sein des systèmes, à gérer le travail émotionnel et à établir des limites saines.

La complexité émotionnelle et éthique du travail a également été soulignée. Les médiateur.rices sont souvent confrontés à des tensions morales, pris entre les contraintes organisationnelles et les besoins des personnes qu'ils servent. Ils sont souvent les seuls membres du personnel à entretenir des liens étroits avec les communautés migrantes, et cette position unique peut être à la fois source d'autonomie et d'isolement. Sans le soutien de leurs pairs, sans supervision ni appui institutionnel, certains médiateur.rices ont déclaré souffrir d'épuisement professionnel, de frustration et de doutes quant à leur impact.

Les participants ont partagé plusieurs suggestions pour améliorer la communication et le développement professionnel dans ce domaine :

1. Mettre en place des programmes de formation structurés et modulaires qui incluent les dimensions pratiques et psychologiques du travail de médiation.
2. Créer des parcours d'accréditation officiels afin de protéger le statut et la stabilité de la profession.
3. Renforcer les réseaux de soutien entre médiateur.rices, notamment par des systèmes de mentorat et des échanges facilités entre pairs.
4. Sensibiliser davantage les institutions à ce qu'implique la médiation, en veillant à ce que les organisations comprennent la complexité du rôle et fournissent les ressources appropriées.

Enfin, tous les entretiens ont fait ressortir le message suivant : la médiation interculturelle ne peut réussir de manière isolée. Pour que les médiateur.rices soient efficaces, les organisations et les institutions doivent également évoluer afin de devenir plus réactives, inclusives et conscientes d'elles-mêmes. La médiation n'est pas un acte de traduction à sens unique, c'est un processus dynamique qui nécessite de l'ouverture et une transformation de la part de toutes les parties.

En résumé, ces médiateur.rices basés en Hongrie démontrent que la médiation interculturelle est un pont vital mais fragile au sein de sociétés de plus en plus diversifiées. Pour renforcer ce pont, les parties prenantes doivent cesser de considérer les médiateur.rices comme des aides informels et les reconnaître comme des professionnels qualifiés dont le travail est essentiel à l'inclusion, à l'équité et à la compréhension mutuelle

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



. Les voix de ces personnes offrent une feuille de route pour un engagement interculturel.le plus humain, plus éclairé et plus résilient en Hongrie et au-delà.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



ITALIE

Le **groupe de discussion iNTERCULT organisé par Futura** s'est tenu en ligne le 19 mars 2025 avec neuf médiateur.rices interculturel.les opérant dans différents domaines et dans diverses provinces d'Émilie-Romagne. Malgré la conscience de certaines limites liées au fait de se réunir en ligne plutôt qu'en personne (plus grande formalité, moins d'échanges relationnels, absence de la chaleur typique des réunions en face à face), le choix d'organiser le groupe de discussion en ligne a été fait principalement pour pouvoir obtenir des témoignages différents et variés, notamment en ce qui concerne les particularités territoriales.

Après avoir expliqué les règles de participation à la réunion, nous avons procédé à une brève présentation de Futura et de ses collaborateurs. Le projet et le consortium de partenariat ont ensuite été présentés, et les objectifs d'Intercult ont été illustrés, en partant de la reconnaissance de la manière dont la médiation progresse dans différents pays, puis en essayant de construire quelque chose de commun.

Tout d'abord, les médiateur.rices interinstitutionnels ont été invités à se présenter et à expliquer leur rôle.

N. est médiatrice pour d'autres organisations et assistante sociale dans un centre pour demandeurs d'asile à Finale Emilia. Elle possède une qualification régionale de médiatrice. Ce double rôle lui pose parfois des difficultés, car être assistante sociale est une chose et être médiatrice en est une autre. Mais c'était le seul moyen pour elle d'assurer la stabilité de son travail.

A. travaille depuis 2001 comme médiatrice interculturel.le dans le secteur de la santé, dans un centre pour la santé des femmes étrangères en Émilie-Romagne. Afin d'avoir un emploi plus stable et mieux rémunéré, elle travaille également comme opératrice interculturel.le dans une coopérative qui opère dans le domaine de la migration pour le compte de certaines municipalités. Pour ce projet, en plus de ses compétences en médiation, elle utilise également ses compétences linguistiques.

B. est un MI qui travaille pour une coopérative. Il est MI depuis plusieurs années, mais il doit également effectuer d'autres tâches dans le domaine social.

R. est une IM pour l'ourdou et le pendjabi à Reggio Emilia et travaille pour une coopérative. Bien qu'elle ne soit IM que depuis six mois, ces mois ont été intenses et lui ont permis d'apprendre beaucoup, mais elle a certainement encore beaucoup à apprendre. D'origine pakistanaise, elle est née et a grandi en Italie.

S. est à la fois assistante sociale et interprète en ligne (depuis peu, et plus particulièrement en espagnol). Elle vit en Italie depuis cinq ans et s'est beaucoup occupée de questions sociales pendant cette période. Elle est diplômée en psychologie.

M. est slovène et travaille principalement comme assistante sociale, mais aussi comme IM pour les langues de l'ex-Yougoslavie pour une agence de traduction, de médiation téléphonique et en ligne qui opère

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



dans toute l'Italie. Un travail qu'elle a trouvé par hasard, après un engagement initial plus fort dans les années 1990 et au début des années 2000, mais qu'elle continue à exercer.

O. travaille pour une coopérative dans la province de Ravenne, où elle s'occupe de médiation interculturelle dans les écoles et les services sociaux, et intervient donc dans plusieurs domaines. Elle est également professeure d'italien pour les étrangers.

Na. est employée d'une coopérative à Reggio Emilia et est médiatrice interculturelle depuis 2001, en particulier pour l'arabe et le français, tant dans les écoles que dans les domaines social et sanitaire.

F. est sénégalaise et travaille dans la médiation interculturelle depuis 2006. Elle travaille pour deux coopératives qui s'occupent principalement de médiation dans les écoles, mais aussi dans le domaine social (elle travaille également pour la « *ligne rose* », une ligne d'assistance téléphonique pour les femmes victimes de violence) et dans le secteur de la santé.

Pourquoi et comment êtes-vous devenues médiatrices interculturelles ?

F. : Au début, en 2006, c'était par hasard. Elle travaillait dans une cantine scolaire, mais après avoir donné un cours à la maternelle de sa fille, on lui a demandé de revenir pour parler de sa culture. Elle y est allée avec une autre mère sénégalaise et a vécu cette expérience. Quelque temps plus tard, une enseignante est venue lui dire qu'elle savait qu'on recherchait une femme sénégalaise parlant italien pour faire de la médiation dans les écoles. Elle a donc commencé par organiser des réunions dans les écoles où elle expliquait la culture sénégalaise, puis elle a commencé à travailler pour une coopérative qui l'a formée et l'a également aidée à obtenir son diplôme d'études secondaires. Elle s'est tellement passionnée pour ce travail qu'elle a arrêté de travailler à la cantine.

O. : En Ukraine, en plus d'être enseignante, elle s'est engagée dans la lutte contre la violence sexiste en tant que chercheuse et vulgarisatrice. Ses compétences et son expérience en matière de communication avec les institutions et les étudiants lui ont également été utiles lorsqu'elle est arrivée en Italie, où elle a découvert une association où elle a pu mettre en pratique ses compétences, à savoir enseigner et aider à établir des relations. Son expérience dans la lutte contre la violence sexiste lui a également été utile, car cette même association (qui est ensuite devenue une coopérative) travaillait avec le centre anti-violence qui gère la « *ligne rose* ». Ce travail correspond à son idée d'aider les gens à se sentir bien, de les accompagner dans un parcours qui les mène d'un pays à un autre. Il s'agit d'une tâche particulière, car les migrants sont souvent complètement déracinés et perdus pendant un certain temps, presque sans identité, et vivent de nombreuses émotions qui ne sont souvent pas positives. Pouvoir les aider à surmonter ces difficultés est l'aspect qui l'attire le plus dans cette tâche.

N. dit que, depuis son enfance, elle a toujours été une médiatrice, car elle traduisait pour ses parents et ses amis. À l'âge adulte, cette activité est devenue une passion, et ce qu'elle apprécie particulièrement dans son rôle d'IM, c'est qu'il lui donne l'occasion de jouer le rôle de médiatrice dans de nombreux domaines, des services sociaux aux services de santé, en passant par la police et les avocats. Tout cela lui permet d'acquérir de l'expérience et des compétences dans divers domaines.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



R. se rallie à l'avis de N. et se dit tout à fait d'accord avec elle. Pour elle aussi, devenir médiatrice était un choix libre et désiré, à tel point que depuis son enfance, elle recherchait des informations sur l'existence de services de médiation dans sa région de résidence. Elle a également fait de la médiation en accompagnant ses parents, sa famille et ses amis, se sentant satisfaite parce qu'elle savait qu'elle aidait quelqu'un. De plus, comme l'a dit N., c'est aussi un moyen d'apprendre et de développer ses compétences. On donne, mais on reçoit aussi quelque chose en retour.

Na. déclare qu'elle représente peut-être l'ancienne génération d'IM (car elle considère N. et R. comme la deuxième ou troisième génération). Elle n'a pas choisi ce domaine, mais s'était inscrite à l'université. Puis, une amie qui était IM, alors qu'elle avait une charge de travail importante qu'elle ne pouvait pas assumer, lui a demandé de l'aider. Elle a donc commencé par faire des traductions, puis a progressivement travaillé en personne jusqu'à ce qu'un cours pour IM soit mis en place, auquel elle s'est inscrite. Puis, avec l'arrivée de ses enfants et le fait qu'elle était étrangère, ce qui ne facilitait pas la recherche d'autres emplois, elle est devenue interprète en milieu médical. Il y avait, et il y a toujours, un besoin de personnel dans ce secteur. Bien que le rôle ait changé, il suffit de regarder les deuxième ou troisième générations, qui parlent beaucoup mieux l'italien et sont mieux intégrées, il reste encore beaucoup à faire, à commencer par des recherches pour comprendre ce qu'il faut pour devenir IM, acquérir de l'expérience dans divers domaines et établir clairement ses compétences. Bien qu'ils existent depuis longtemps, certains ne connaissent toujours pas ce rôle, qui est pourtant toujours très nécessaire. Elle aime ce travail et le trouve agréable car il n'est jamais ennuyeux, mais il y a toujours quelque chose de nouveau à apprendre. Il y a toujours une chance que quelque chose vous surprenne, que cela fasse tomber toutes vos certitudes ou que cela mette à rude épreuve ce que vous avez appris. Il y a toujours des nouveautés, il suffit de penser à l'évolution des générations, de la politique et de la géographie, et avec cela, l'approche de la culture et les attentes changent également. Il faut toujours être à jour et prêt à affronter les surprises, et c'est pourquoi elle aime ce travail.

A. est la seule IM sans origines étrangères dans ce groupe. Elle aussi est « également » IM, car on ne peut pas vivre uniquement de la médiation. Elle travaille dans le secteur de la santé, comme professeure d'italien et comme opératrice de traduction téléphonique. Passionnée par les langues, elle les a étudiées en tant qu'interprète et, comme il fallait passer des examens qui ne pouvaient être réussis qu'en partant à l'étranger pendant au moins six mois, elle a vécu plusieurs expériences où elle s'est sentie étrangère.

C'est précisément parce qu'elle se sentait étrangère et qu'elle aimait les langues qu'elle s'est orientée vers cette profession. Elle se considère également comme faisant partie de la première génération d'interprètes en langue étrangère, avec une difficulté supplémentaire, à savoir qu'à l'époque, les Italiens n'étaient pas considérés comme des interprètes potentiels car ils n'étaient pas étrangers. Elle a courageusement nagé à contre-courant, convaincue qu'ayant beaucoup voyagé, vécu à l'étranger et épousé un étranger, elle avait toutes les qualités requises pour pouvoir s'identifier à n'importe qui. Bien sûr, il faut apprendre à le faire et il est évident qu'il faut être passionné par la langue et la culture et savoir que c'est un métier en constante évolution.

Bien sûr, il y a toujours des cas qui nous déstabilisent, qui nous prennent au dépourvu, il y a toujours un dialecte ou une cadence utilisés dans une région donnée d'un pays donné qui sont mal représentés en Italie.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Être IM, c'est aussi un peu comme rendre la pareille, sachant que toutes les femmes dans le monde ne peuvent pas étudier, être libres de faire ce qu'elles veulent, même choisir leur partenaire, choisir leurs études et, si oui, lesquelles, prendre soin d'elles-mêmes, etc. Il y a un sentiment de devoir envers ces femmes et la conscience d'être utile. Traiter les questions d'immigration permet toujours d'apprendre beaucoup. Il y a un aspect humain complètement énorme, gigantesque, qui fait du bien. Bien sûr, il ne faut pas oublier la fragilité du travail du point de vue des contrats et de la reconnaissance.

S. a trouvé très utile de croiser son travail d'interprète en ligne avec sa carrière universitaire de psychologue, car ces deux aspects se complètent et l'aident à mieux comprendre les différentes cultures et les émotions. Au départ, elle ne connaissait pas l'existence de ce métier, son choix a donc été aléatoire.

Cependant, elle aime beaucoup cette activité et elle est ravie d'avoir trouvé ces opportunités et de découvrir de nombreux domaines dans lesquels elle peut travailler, tels que les soins de santé, les services sociaux, etc. En Émilie-Romagne en général, elle constate aujourd'hui qu'il existe de nombreuses réalités, même en accord avec ses collègues, où ce rôle reste très ambigu.

B. a un parcours *sui generis*. Il est devenu IM par hasard, car il a été accueilli dans un centre d'accueil pour mineurs étrangers non accompagnés et a immédiatement pu apprendre à comprendre et à parler l'italien, bien mieux que la moyenne des autres. Les autres résidents se sont donc tournés vers lui lorsqu'il n'y avait pas d'IM désigné par le centre, aidés par le fait qu'il parlait de nombreuses langues africaines, telles que le manding anglais, le pidgin anglais et d'autres langues non officielles. Ayant toujours essayé d'agir comme un lien entre les enfants et les opérateurs du centre, cette capacité est devenue une opportunité professionnelle. Aujourd'hui, il étudie également les langues à l'université, restant pour l'instant dans ce domaine, qu'il continue d'apprécier et dans lequel il se sent à l'aise.

(Cette question ne figurait pas dans le programme, mais elle est liée à ce qui a été dit dans les réponses précédentes.) D'après votre expérience, avez-vous remarqué des changements dans l'attitude des organisations ou des entités pour lesquelles vous intervenez en tant que médiateur.rice, y compris à l'égard des étrangers ? En d'autres termes, pensez-vous que les services publics se sont ouverts et sont conscients qu'il existe des citoyens d'autres origines, ou pensez-vous qu'il existe encore un certain degré de fermeture d'esprit et qu'il est toujours difficile d'interagir avec l'administration publique ?

O. : Cette question comporte plusieurs réponses et doit toujours tenir compte de vos interlocuteurs : pour généraliser la manière dont la municipalité, la préfecture de police ou le système de santé publique réagissent à un besoin concret, il faut toujours se référer au comportement de leurs employés envers les clients. Nous parlons toujours de relations individuelles, il y a donc à la fois de l'ouverture et de l'étroitesse d'esprit. Si les fonctionnaires et les opérateurs publics ont également suivi une formation pour comprendre le fonctionnement de diverses choses, il est plus facile de se retrouver face à des personnes qui sont disposées à aider et qui essaient de faire la différence, qui essaient d'accueillir et d'aider les gens. Mais il y a toujours des personnes très fermées, et dans ce cas, un IM a une tâche très difficile, non seulement pour servir d'intermédiaire entre l'utilisateur et l'autorité, mais aussi pour également d'établir une relation professionnelle avec ces opérateurs publics. La réponse est que cela dépend de ce que nous trouvons devant nous.

Na. : En accord avec ce que vient de dire sa collègue, elle ajoute que cela dépend souvent aussi du financement, des investissements réalisés dans le service et, en matière d'intégration, parfois aussi du résultat des élections. Cela dépend également de l'urgence éventuelle du cas que nous rencontrons et sur lequel nous travaillons de toute façon. Les projets sont conçus de manière à avoir naturellement un début et une fin, mais aucun investissement structurel à long terme n'est réalisé. Il n'y a aucun changement à cet égard. Bien sûr, les deuxième et troisième générations sont désormais arrivées et la structure de la citoyenneté a changé, mais le système reste le même.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



F. : elle rejoint O. et insiste sur la manière de répondre, car, comme mentionné, cela dépend de la situation, mais aussi des cas. Il arrive que, lorsqu'il y a certaines exigences ou certains besoins d'attention, l'IM soit impliqué et bien formé sur le cas, sinon l'IM est utilisé et jeté comme un chiffon.

A. : En accord avec ce qu'ont dit ses collègues, elle ajoute qu'au-delà des demandes linguistiques, il existe une demande d'interprétations interculturel.les, et pas nécessairement pour les nouveaux arrivants. Elle cite le cas d'un enseignant qui pose des questions sur le ramadan à propos d'une fille de deuxième génération, née et élevée en Italie, qui maîtrise parfaitement la langue et parle très bien italien, lui demandant non seulement pourquoi elle jeûne, mais aussi pourquoi elle n'a jamais refusé de faire certaines choses le matin. Le MI est également sollicité pour des aspects culturels qui ne sont pas forcément évidents et qui ne peuvent être trouvés sur Google si l'on ne sait pas quoi rechercher. Cependant, précisément parce que cela dépend toujours des opérateurs des services auxquels nous avons affaire, la définition de « l'urgence » change également, tout comme leur perception du besoin et, par conséquent, la nécessité de demander une médiation.

Na., prenant l'exemple de A., souligne à quel point il serait absurde qu'en 2025, il soit encore nécessaire d'expliquer dans les écoles ce qu'est le ramadan et ce qu'implique cette pratique. Si c'était le cas pour tout le monde, rien n'aurait changé. Cela montrerait clairement qu'il reste encore beaucoup à faire en matière de projets interculturel.les, notamment pour préparer les enseignants (et autres fonctionnaires) à la diversité culturelle. Un enseignant qui connaît bien les différentes cultures ne peut pas être surpris s'il y a autant d'absences pendant le ramadan ou si les élèves ne veulent pas faire de sport. De plus, les parents des enfants eux-mêmes ne devraient pas avoir honte de dire : demain, ils ne viendront pas à l'école parce que nous avons la « fête de la rupture du jeûne », en écrivant peut-être comme justification de l'absence que l'enfant ne se sentait pas bien. Nous devons insister sur ces projets de sensibilisation culturelle afin de pouvoir faire appel à l'IM pour qu'il intervienne de manière plus appropriée en tant que médiateur.rice.

Nous avons parlé de la beauté d'aider les autres et de la satisfaction que cela peut apporter. Votre travail. D'un autre côté, que signifie l'insatisfaction ou la frustration d'un point de vue plus professionnel ? Quels sont les aspects les moins satisfaisants de votre médiation ?

Na. : Au cours de la médiation, nous entrons profondément dans l'expérience d'une personne ou d'une famille, mais une fois que nous avons fait notre petite part, nous ne sommes pas sûrs de la continuité. Soit parce que le service n'a plus besoin d'intervenir ou que l'entité pour laquelle le service de médiation est fourni n'est pas en mesure de garantir sa continuité en raison d'un manque de ressources. Comme nous travaillons beaucoup sur l'empathie dans notre relation avec l'utilisateur, lorsque le service est interrompu, des difficultés apparaissent tant pour le médiateur.rice que pour l'utilisateur. Si les interventions auprès d'une même personne sont fragmentées, c'est encore pire : car elle doit raconter à nouveau la même histoire. Leur souffrance consiste à expliquer et à réexpliquer s'ils en oublient une partie. Pour le client, il est normal de penser que nous travaillons en équipe et qu'il existe un dossier comme celui utilisé par les services sociaux. Mais ce n'est pas le cas. Non seulement les cas sont inconnus des autres IM, mais les informations sont souvent fragmentées, certaines personnes en connaissant certaines parties et d'autres non. Sans dossier ni échange constant d'informations, le médiateur.rice interne ne peut pas savoir s'il a fait du bon travail ou s'il manque quelque chose qui devra être abordé lors de futures discussions. De plus, il ne sait pas pourquoi, car on apprend en faisant, mais on ne connaît pas le résultat final. Une fois que vous avez connu cette situation au début, que vous connaissez bien, après six mois ou un an, vous ne pouvez plus voir les progrès, les difficultés et les choses qui doivent être corrigées. Cette interrogation reste toujours présente : ai-je bien fait ? Ai-je mal fait ? N'aurais-je pas dû dire cela ? ... Et c'est une grande difficulté.

F. ajoute qu'il y a également un manque de respect envers les médiateur.rices indépendants, à tel point qu'ils ne sont souvent pas prévenus en cas d'absence de l'utilisateur avec lequel ils assurent la médiation, ou qu'on leur attribue une heure de médiation dans un hôpital, peut-être accessible en voiture, et qu'une fois sur place,

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturel.le », etc.



ils découvrent que grâce à un autre patient ou à un aide-soignant qui parle la langue, cette personne a été utilisée comme médiateur.rice indépendant. Et cela n'est absolument pas acceptable. Non seulement parce qu'une fois sur place, il n'y a plus besoin d'eux, mais surtout parce que le professionnalisme, le respect de la vie privée et le coût de tout cela sont ignorés. Pensez au cas où ils pourraient utiliser le mari pour servir de médiateur.rice sur des questions dont le mari ne devrait pas avoir connaissance ou dont elle est à l'origine du problème.

N. a fait remarquer que souvent, en particulier dans les services sociaux, ils demandent un briefing initial pour expliquer l'objectif de l'intervention. Ensuite, une fois l'intervention de médiation effectuée, un débriefing est également organisé pour obtenir l'avis de l'IM. Malheureusement, cela ne se produit généralement pas dans d'autres domaines (école, santé), alors que cela serait très important.

O. Les déplacements constituent un problème majeur lorsque le travail comprend, par exemple, deux heures dans une école, deux heures dans une autre, une heure dans les services sociaux et enfin une heure pour tout autre besoin. Il est très difficile d'organiser les horaires en fonction des différents besoins. Cependant, on prétend que ce sont les IM qui doivent s'adapter aux horaires des personnes dans les écoles ou les institutions, sans tenir compte du fait qu'il peut y avoir des engagements déjà fixés depuis des mois, étant donné que nous sommes très occupés et que nous parlons donc toujours de travail conjoint et non de quelque chose de planifié. Ces tâches conjointes, combinées aux déplacements d'un endroit à l'autre, créent un stress considérable.

A. Dans certaines réalités, les IM font partie du personnel des services de santé, ce qui signifie que l'idée de travailler par projets est dépassée. Travailler sur la base de projets donne toujours l'impression que la migration est une urgence, alors qu'il s'agit d'un phénomène structurel. Ainsi, même ceux qui ont des compétences dans ce domaine devraient être structurels et travailler ensemble dès la phase de planification, plutôt que d'être appelés en renfort en cas de besoin. L'IM est donc considéré contractuellement comme avoir un profil diplômé, mais devrait plutôt être considéré comme ayant un diplôme universitaire, car il doit toujours étudier et apprendre, presque comme le font les médecins.

Elle ajoute ensuite qu'il doit y avoir un droit à la supervision par un psychologue afin d'avoir la possibilité de travailler sur les émotions qui sont absorbées dans le feu de l'action dans la langue d'origine et qui sont donc directement perceptibles. En médiatisant, tout est transformé en italien et affaibli, mais la version originale reste et change les gens car elle revient à l'esprit même dans les moments de détente. Ces impressions, d'une part, permettent d'apprendre, mais en fin de compte, elles peuvent avoir des effets rétroactifs et il doit donc y avoir un droit à avoir des superviseurs qui aident dans ce sens.

M. : La médiation est parfois confondue avec la traduction. Il est arrivé, par exemple, que le MI appelé à comparaître devant un tribunal soit utilisé comme traducteur plutôt que comme interprète. Il y a donc une utilisation erronée de la médiation. Il arrive également que, lorsque la langue n'est pas connue, la nationalité soit utilisée comme synonyme de langue, mais la nationalité et la langue sont deux choses différentes. Par exemple, en Yougoslavie ou en Union soviétique, il y avait plusieurs langues, mais un seul passeport.

Dans trois ans, vous voyez-vous toujours travailler comme IM et, si oui, pour continuer à être une IM avec un certain niveau de compétence et de satisfaction, de quel type de formation pensez-vous avoir le plus besoin ? Quel est le défi de dire que vous serez là dans trois ans à condition que... ?

S. aimerait certainement continuer à être médiatrice, mais elle aimerait également commencer une carrière en psychologie ou en psychothérapie. Si elle continue à être médiatrice, elle aimerait organiser les méthodes de médiation de manière à pouvoir gérer ses émotions et ne pas les ramener chez elle. Elle aimerait également suivre une formation en psychologie sur la gestion des émotions afin d'éviter les dommages causés par le stress.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



Analyse de la médiation interculturelle dans les cinq pays du partenariat – Etat des lieux

O. : Votre coopérative réfléchit à la manière de stabiliser les IM, en commençant par une meilleure planification des interventions dans les écoles, les IM assumant également le rôle d'éducateurs. Mais cela signifie également que le besoin de formation n'est plus uniquement lié à l'immigration, mais aussi à l'accueil et aux processus didactiques et pédagogiques, afin d'aider les élèves étrangers non seulement dans l'apprentissage de la langue, mais aussi dans d'autres matières. Sans oublier que des compétences doivent également être acquises afin de pouvoir répondre aux besoins éducatifs spécifiques des élèves. Si l'IM fait partie du personnel scolaire, il est tout à fait juste et visionnaire pour l'avenir de bénéficier d'une meilleure formation afin de faire la différence dans l'enseignement.

Dans trois ans, elle espère devenir IM, mais sous une nouvelle forme, car si l'on ne change pas, il est difficile de continuer sans risquer l'épuisement professionnel. Elle aimerait également améliorer ses compétences linguistiques, non seulement en italien, mais aussi dans sa langue maternelle ou d'autres langues véhiculaires, car les langues changent, les cultures changent et les pays d'origine changent aussi. Et il faut absolument se tenir au courant de ce qui se passe ici en Italie, sans oublier ce qui se passe dans les pays d'origine. Elle aimerait également voir des employés à la peau foncée ou portant des vêtements traditionnels dans les services de santé, les écoles ou les bureaux municipaux : elle aimerait voir le multiculturalisme au sein des services.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



A. : Elle souligne la nécessité d'une formation aux relations d'aide, mais aussi à la conscience de soi, c'est-à-dire savoir comprendre son propre « centre », où l'on se trouve et comment on est. En effet, après un certain temps, on acquiert des compétences, mais on en perd d'autres. Bien qu'elle bénéficie d'un suivi régulier par un psychologue tous les deux mois, il ne fait aucun doute que les IM sont exposés aux situations les plus diverses et les plus dramatiques. Imaginez que dans la majorité des lieux de travail, les IM n'ont pas cette possibilité ; c'est pourquoi elle aimerait suivre une formation psychologique sur la manière d'interagir avec les personnes souffrant du syndrome de stress post-traumatique, afin de comprendre leurs symptômes et de pouvoir les faire traiter par des spécialistes. Elle ne demande pas à devenir psychologue, mais à mieux comprendre certaines situations. Dans trois ans, elle aimerait continuer à être IM, mais avec une certaine sécurité économique. Si vous choisissez d'être médecin interne, vous ne devriez pas être obligé de dépendre d'un partenaire qui peut vous soutenir ou de l'argent de vos parents pour payer vos factures, mais disposer d'une capacité économique qui vous permette d'avoir une famille et des enfants. Et il faut être honnête sur ce point.

F. dit qu'elle accepterait n'importe quoi pour se former, car la vie exige de toujours se tenir à jour, de toute façon c'est une bonne chose et cela ne fait pas de mal. La formation doit toutefois être un échange ; ce n'est pas seulement vous qui devez être formé, mais aussi les formateurs, et c'est aussi une question de respect des compétences. Les autres professionnels qui se tournent vers les IM doivent donc également respecter le professionnalisme et la formation qui se cachent derrière leur figure.

Dans trois ans, elle aimerait exercer le même métier, à condition que les aspects contractuels et rémunérationnels soient renforcés et mieux réglementés.

R. espère être toujours IM dans trois ans, mais cela dépendra évidemment un peu des circonstances et des changements qui auront lieu. En ce qui concerne la formation, elle est d'accord avec l'aspect des compétences psychologiques, car si vous avez une plus grande conscience dans ce domaine, vous pouvez remarquer des choses qui peuvent être utiles à la fois pour vous-même et pour les autres. Ainsi, si vous êtes conscient, vous facilitez à la fois votre propre travail et celui des autres, en remarquant des choses que vous ne pourriez peut-être pas remarquer sans formation. Travaillant avec des utilisateurs souffrant de problèmes de santé mentale, elle suit une formation sur ces questions avec sa coopérative. En outre, elle estime que cette formation peut être utile à tout le monde, car elle offre la possibilité d'apprendre beaucoup, même si l'on n'est pas nécessairement confronté à des problèmes mentaux.

Y a-t-il quelque chose que vous envieez chez les courtiers qui travaillent dans d'autres pays, ou aimeriez-vous aller travailler à l'étranger ? À l'inverse, que voudriez-vous dire, conseiller ou suggérer à quelqu'un qui souhaiterait venir en Italie pour travailler comme IM ?

Na. connaît bien la situation en France et au Canada et sait que les IM font partie du personnel de service et travaillent en permanence aux côtés du personnel de service. Cela garantit la continuité de la présence des IM, la connaissance des citoyens et également une planification future sur une base concrète. En Italie, en revanche, nous ne participons jamais à la table de planification ; nous ne recevons que des projets élaborés par d'autres. Le conseil qu'elle donnerait aux certains IM d'autres pays qui souhaitent venir travailler en Italie est d'avoir la garantie d'un autre salaire, de ne pas être uniquement un IM.

A. apprécierait beaucoup la possibilité de participer à des échanges d'expériences, même si ce n'est que pour quelques semaines, afin de voir comment cela se passe ailleurs et d'apprendre ainsi les bonnes pratiques. Il existe ici de très bonnes pratiques qui n'existent peut-être pas dans d'autres pays, qui ont des expériences migratoires différentes ou d'autres structures politiques et administratives, et vice versa. Une fois à Londres, elle a visité une école et a vu parmi le personnel une femme vêtue d'habits traditionnels bengalis.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



En posant la question, elle a appris que cette personne faisait partie du personnel chargé de préparer les menus de la cantine et donnait des instructions sur les aliments halal. Il est important de savoir qu'il peut y avoir des personnes comme celle-ci, qui font partie du personnel, et on ne peut le découvrir que grâce aux échanges.

M. connaît assez bien la réalité slovène car elle y a étudié et compte de nombreux collègues qui y travaillent. Elle sait que la figure du médiateur.rice culturel est assez récente car le phénomène migratoire lui-même est nouveau en Slovénie (bien sûr, il y a toujours eu une immigration interne en provenance de Yougoslavie, mais les problèmes linguistiques étaient certainement moins évidents). Elle sait que les écoles et les services de santé offrent désormais tous les services nécessaires pour aider les personnes fragiles : travailleurs sociaux, éducateurs, psychologues et, plus récemment, médiateur.rices culturels, en particulier pour les jeunes, les mineurs et les enfants non accompagnés. Cependant, si un MI slovène venait travailler en Italie, elle lui dirait qu'il doit avoir un plan B, que la médiation seule ne suffit pas et que, surtout pour la langue slovène, il y a très peu de travail.

Avez-vous d'autres suggestions de formation pour l'avenir ?

Na. souhaiterait une formation intensive sur la législation, en particulier en ce qui concerne les demandeurs de protection internationale, car la législation est en constante évolution.

Elle aimerait également mieux comprendre les « visions » des différents services afin de partager leurs objectifs, tout en connaissant les précautions nécessaires à prendre dans les services de santé où il peut y avoir des risques de contagion.

A. a été menacée par le mari d'une femme qu'elle aide à échapper à une situation de violence domestique. Il serait très intéressant d'acquérir des outils pour savoir comment gérer les personnes qui sont dans un état d'altération, sur leur capacité de décision, et d'apprendre et d'acquérir ces signaux. Une de ses collègues des services sociaux lui a dit de ne jamais laisser de ciseaux sur la table, et ce n'est pas exagéré car, dans tous les cas, c'est toujours un travail qui implique des émotions et parfois de l'exaspération. D'un point de vue émotionnel, mais aussi physique, vous êtes présente et vous devez donc également connaître les techniques pour comprendre de manière triviale que vous devez toujours avoir une issue, garder un œil sur l'objectif et adopter des postures qui n'augmentent pas l'agressivité et qui vous permettent de vous sauver, surtout lorsque vous n'êtes pas dans une triade.

R. ajoute qu'il n'y a pas seulement des menaces, mais aussi des approches inadéquates, en particulier de la part des hommes envers les médiatrices. Dans ces cas-là, on ne sait pas comment se comporter, et il devient très difficile de sortir de la situation ou on ne sait pas comment se comporter pour sortir de l'impasse.

¹ Par exemple, en Europe, on trouve facilement des définitions de « médiation culturelle », « médiation linguistique », « médiation sociale », « travail culturel », « éducation interculturelle », etc.



ORGANISATIONS PARTICIPANTES

COORDINATEUR

SLOVENSKA FILANTROPIJA-ZDRUŽENJE ZA
PROMOCIJO PROSTOVOLJSTVA

Slovénie



ORGANISATIONS PARTENAIRES

InBáze, z. s.

République tchèque



Cap Ulysse

France



Szubjektív Értékek Alapítvány

Hongrie



FUTURA SOC CONS RL

Italie

