
Médiation citoyenne interculturelle¹. L'accueil des réfugiés dans la région de Québec

Lucille Guilbert
Département d'histoire
Université Laval

Les grands mouvements de migrations internationales se vivent individu par individu, le plus souvent famille par famille, parfois groupe par groupe, au jour le jour, du pays de départ au pays d'arrivée. Chaque trajectoire singulière se tisse à même les conjonctures politiques et économiques mondiales, les conflits intra et extra nationaux, les motivations personnelles du migrant et les configurations politiques, économiques, sociales et culturelles du pays d'accueil. À la question pourquoi migre-t-on s'ajoute la question pourquoi accueille-t-on. Les politiques d'immigration et d'intégration des immigrants au Québec ont évolué à travers les tensions dynamiques et conflictuelles entre le Canada et le Québec et se sont articulées autour des questions de poids démographique, de rétention des immigrants, de francisation et de régionalisation de l'immigration. La problématique de la francophonie au Québec est indissociable des problématiques des migrations et de l'interculturalité. Plusieurs

-
1. Ces démarches de médiation réalisées dans la région de Québec depuis 1997 sont le fruit d'une collaboration intense et fructueuse avec des personnes immigrantes et réfugiées, des membres de la direction, des professionnels, du personnel et des bénévoles de plusieurs organismes publics et non gouvernementaux du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) et de la Régie régionale de la santé de Québec. Que chaque personne qui s'est engagée dans ces démarches soit personnellement remerciée.

historiens (dont Mathieu et Lacoursière, 1991 ; Lacoursière, 1996), ont démontré la diversité de la composition de la société québécoise dès les débuts du peuplement et tout au long de son histoire. Michel Paillé (1998 : 71), démographe du Conseil de la langue française, part du constat que « la majorité [francophone] du Québec n'est pas une population homogène ». S'appuyant sur les statistiques de recensement de 1991, il démontre cette diversité parmi les francophones à partir de trois critères : la langue maternelle – des personnes de langue maternelle autre que le français l'ont adoptée comme langue de leur vie familiale, le lieu de naissance – des francophones venus de France, d'Haïti, de l'Afrique, du Sénégal, des pays maghrébins, sont venus s'ajouter à la majorité francophone du Québec – et l'origine ethnique. À une diversité ancienne s'ajoute une diversité plus récente qui se poursuit à travers l'immigration et les mariages interlinguistiques. Sherry Simon (1991) témoigne du fait qu'il est, pour certains, parfois difficile d'identifier quelle est leur langue maternelle ou même leur langue dominante. Par ailleurs, Bogumil Jewsiewicki (1996) attire notre attention sur le fait que la francophonie peut être définie non seulement par la langue, mais également par une construction historique commune. En outre, cette construction historique n'est pas seulement un héritage du passé, elle est aussi faite de l'adoption du français comme langue d'usage et de la participation à la vie sociale et à ses institutions ; elle se réalise au présent, vers le futur, avec l'apport du flux incessant des migrations internationales.

S'étant développé par une migration de peuplement, le Québec, à l'instar de plusieurs sociétés modernes, est passé à une « immigration de remplacement » (Grinblat, 2000) afin de contrer les mouvements de migrations internes vers les villes, la baisse de natalité en dessous du seuil de reproduction et le vieillissement de la population. Chaque région désire – politiquement s'entend – recevoir des immigrants, mais les collectivités locales n'ont pas réussi à les retenir si l'on considère les faibles résultats des efforts consentis pour la « régionalisation de l'immigration » (Manço, 2001). Comment reconnaître les besoins, les attentes et les projets respectifs des populations natives au Québec et des nouveaux arrivants ? Comment respecter la pluralité des cultures, des idéologies, des visions spécifiques du

monde tout en réussissant une cohésion sociale et une harmonisation des rapports sociaux? Au-delà des positions déclarées du vouloir vivre ensemble, quels sont les processus de distanciation et de reliance déjà à l'œuvre dans le social sur lesquels on pourrait se fonder pour les canaliser plus efficacement dans des actions concrètes?

Au cours de la dernière décennie, le Québec, à l'instar de nombreuses sociétés, a accueilli des milliers de réfugiés engendrés par les conflits dans le monde. Ce texte propose un retour réflexif sur des actions entreprises principalement dans la région de Québec entre 1995 et 2000, mais aussi en Mauricie et dans les Bois-Francs : recherches de solutions de problèmes, médiations, collaborations et création d'interfaces entre des personnes immigrantes et réfugiées, des professionnels de l'intervention et des chercheurs. Des situations conflictuelles ou problématiques vécues dans les contextes d'accueil des réfugiés de Bosnie et Herzégovine (1993-1997), de l'Afghanistan (1997-1998) et du Kosovo (1999) ont suscité l'émergence d'une stratégie de médiation citoyenne interculturelle. D'autres médiations ponctuelles concernaient des réfugiés politiques de l'Algérie et de l'Irak et des immigrants entrepreneurs en provenance du Mexique. Il s'agit d'y jeter un regard critique et réflexif afin de mettre à découvert les présupposés théoriques qui fondent l'action, les percées réalisées autant que les limitations et de bien identifier les processus à l'œuvre dans ces manifestations.

CONTEXTES D'ÉMERGENCE DE LA MÉDIATION CITOYENNE INTERCULTURELLE

Les difficultés de communication qui se sont produites dans le contexte de l'accueil des réfugiés originaires ou provenant de Bosnie et Herzégovine, de l'Afghanistan et du Kosovo ont suscité une prise de conscience du besoin de compréhension des véritables enjeux, de la nécessité de plus de connaissances sur l'Autre et de collaborations réciproques.

Les réfugiés des conflits de Bosnie et Herzégovine

Conséquemment aux conflits qui ont sévi en Bosnie et Herzégovine, un premier groupe de 30 personnes sont arrivées à Québec en mai 1993. La plupart étaient des hommes rescapés des camps de prisonniers serbes. Lors de la sélection des réfugiés pour le Canada, on leur avait dit que leurs familles² les suivraient dans un bref délai. Pour plusieurs, le délai a été de deux ans, parfois plus, suscitant angoisse et crainte pour les membres de leur famille restés sous les feux de la guerre. Après ce premier groupe, d'autres réfugiés sont venus, quelques-uns des camps de prisonniers, d'autres des camps de réfugiés installés en Bosnie-Herzégovine, en Slovénie, en Croatie, en Serbie et dans des pays avoisinants. La plupart des Bosniaques étaient des Musulmans³, d'autres, des Serbes et quelques-uns, des Croates. Les réfugiés de nationalité croate et de nationalité serbe étaient issus de mariages mixtes avec une personne de nationalité musulmane. Dans les débuts de leur installation au Québec, la plupart des situations conflictuelles qui sont survenues entre les groupes provenant de Bosnie et Herzégovine et les intervenants professionnels de la région de Québec ont été engendrées ou exprimées par des malentendus sur des questions de nationalité et de langue. Par exemple, les nouveaux arrivants identifiaient, selon leurs critères et leurs représentations, l'interprète qui accompagnait l'agent à l'accueil à l'aéroport comme une personne serbe et ils ne pouvaient supporter d'être accueillis par une personne qui représentait pour eux l'ennemi agresseur. Aussi, l'imminence de l'arrivée d'un groupe de réfugiés dont la majorité était serbe suscita une manifestation du groupe de Musulmans bosniaques. Les heurts et les incompréhensions s'accumulaient entre les Bosniaques, des organismes gouvernementaux et des organismes non gouvernementaux au sujet de la manière d'inscrire, sur des formulaires administratifs, la langue (serbo-croate ou bosniaque) et la nationalité (yougoslave, ex-yougoslave, croate, serbe, bosniaque, musulmane). À l'école, des

2. Le terme « famille » ne recouvre pas les mêmes significations dans le cadre des politiques d'immigration et dans l'usage courant et ethnoculturel des personnes concernées, ce qui a accentué les malentendus et les incompréhensions.

3. Le régime de Tito avait donné un sens national au terme « musulman ».

présentations des enfants sur l'histoire et la géographie de leur pays ont suscité des contestations de la part de certains parents. Des incidents, des paroles malveillantes et des rumeurs entretenaient de part et d'autre un sentiment d'insécurité menaçant même parfois la paix sociale. Ce climat de relations rendait la communication difficile, particulièrement entre les intervenants québécois et la collectivité bosniaque (Guilbert, 1997, 1998).

Les réfugiés afghans

Entre le 4 novembre 1997 et le 15 juin 1998, 41 réfugiés publics⁴ afghans ismaïlis ont été accueillis sur le territoire de la région de Québec (5 familles et 16 célibataires soit, 21 hommes, 6 femmes, 14 enfants). Jusqu'en février 1998, ces réfugiés avaient très peu attiré l'attention. Ils suivaient les cours de francisation au Centre d'orientation et de formation des immigrants (COFI)⁵ et, selon les enseignants, ils avaient même tendance à s'investir jusqu'à l'épuisement dans l'apprentissage de la langue; les enseignants du COFI parlaient d'« une surconsommation de cours de français », tant ils étaient impatients d'apprendre le français afin de pouvoir s'intégrer le plus tôt possible à la société québécoise. Ils voulaient étudier, travailler, améliorer le sort de leur famille demeurée en Afghanistan, au Pakistan ou en Inde en leur envoyant de l'argent et en préparant leur arrivée à Québec dans un futur proche. Puis ce groupe a retenu l'attention des professionnels, des organismes et du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) parce que, toujours sans emploi, ils portaient pour une autre destination. Plusieurs indices de vulnérabilité se manifestaient, les visites de consultation et de soins médicaux devenaient plus fréquents. Les signes de détresse et les incidents se multipliaient. Un père de famille a

4. Les réfugiés « publics » se distinguent des réfugiés « parrainés » en ce que les premiers sont sous la responsabilité du gouvernement qui applique la Convention des réfugiés et les derniers sont pris en charge par une association.

5. Le COFI, aujourd'hui le Carrefour d'intégration, est disséminé dans les collèges d'enseignement général et professionnel (GEGEP), les universités et autres lieux de formation.

rencontré une responsable d'un organisme non gouvernemental afin qu'elle le guide dans une demande de réunification familiale qu'il désirait soumettre au gouvernement. D'autres réfugiés afghans, des pères de familles et des jeunes célibataires, ont présenté une demande collective semblable. Le MRCI a rejeté cette requête qui allait à l'encontre des politiques établies concernant l'immigration et le parrainage familial.

Dans la même période, des tensions se sont manifestées dans les relations entre un organisme non gouvernemental, des réfugiés afghans et une interprète qui parlait dari. Les litiges portaient essentiellement sur le fait que les membres de la communauté afghane préféraient être accompagnés par un interprète à qui ils accordaient leur confiance, qui avait la même origine et parlait la même langue maternelle qu'eux et qui se comportait de manière convenable à leurs yeux (Guilbert, 1999a).

Les réfugiés du Kosovo

Les réfugiés albanais du Kosovo, arrivés au Canada depuis mai 1999, sont des réfugiés publics avec permis du ministère fédéral de l'Immigration. Lors d'une réunion d'information organisée par le MRCI concernant les modalités de demande de résidence permanente pour les Albanais du Kosovo qui suivaient leur programme de francisation, le responsable de la francisation s'excuse de l'absence d'interprète albanais, aucun n'étant disponible pour la rencontre, et présente une jeune femme, agente d'intervention d'un Organisme non gouvernemental (ONG), qui parle serbo-croate. Un homme, qui estime parler au nom de plusieurs personnes présentes, exprime son mécontentement à la jeune femme et s'insurge contre le fait que le gouvernement ne leur assure pas des interprètes albanais. Cependant, un autre homme affirme que le gouvernement fait beaucoup pour les réfugiés du Kosovo, que la plupart d'entre eux comprennent cette langue et qu'ils doivent accepter la situation présente. Un violent échange verbal, en albanais, s'ensuit. Le responsable sépare les deux hommes et tente de les calmer. Le lendemain, l'homme qui voulait accepter l'interprète qui leur était présentée dépose une plainte contre son opposant qui l'aurait insulté et menacé de mort.

L'interprète avise immédiatement la directrice du centre puisque, dans la culture albanaise, « une menace de mort, c'est sérieux »⁶. Dans les jours qui suivent, plusieurs intervenants multiplient les démarches. On pense faire intervenir la police. L'homme désire porter plainte à la police et, dans un tel cas, l'accusé risquerait l'emprisonnement. Finalement, il demande que l'offenseur lui présente des excuses publiques devant la classe et, puisqu'il ne se sent plus en sécurité sur les mêmes lieux que son offenseur, il demande d'être transféré dans une autre institution afin de poursuivre son programme de francisation. Cet incident nuit au climat d'apprentissage et pourrait s'aggraver. Les processus d'intégration et d'adaptation des nouveaux arrivants du Kosovo, particulièrement les personnes impliquées directement dans l'incident, sont compromis (Guilbert, 1999b, 2001).

STRATÉGIE DE MÉDIATION CITOYENNE INTERCULTURELLE

La conceptualisation de la médiation et la mise en œuvre effective dans des démarches de médiation concrètes ont été développées de manière progressive, par un mouvement de va-et-vient entre théorie et pratique. Trois dimensions sont retenues : le processus de médiation, la démarche de médiation et le produit de la médiation. Le résultat obtenu au terme de chaque démarche relance chaque fois une nouvelle boucle d'approfondissement des concepts et des stratégies d'intervention.

Processus de médiation

La première démarche de médiation avait été sollicitée dans un contexte de relations conflictuelles par un groupe de réfugiés de Bosnie et Herzégovine et des intervenants les accompagnant. La direction régionale du MRCI avait entériné la demande. Ce fut

6. Voir l'influence de la propagande anti-albanaise au Kosovo et dans les régions avoisinantes dans Guilbert, 2001.

également le cas pour les médiations ultérieures. Il était important d'identifier les principes qui guideraient les actions individuelles et collectives. Même si la prise de conscience du besoin d'une collaboration et d'une communication plus fructueuses avait émergé des situations conflictuelles et que la demande s'exprimait initialement en un recours à une technique de résolution de conflit, il fallait éviter de se piéger dans les limites d'une technique de résolution de conflit confinée à une sphère d'application que ce soit la médiation juridique, familiale ou autre. Sans occulter le fait que cette réciprocité n'est pas dénuée d'inégalité (Mathieu, 1994), il ne s'agissait pas tant de résoudre un conflit ponctuel que de permettre l'émergence des conditions adéquates pour faciliter la confiance mutuelle et la collaboration réciproque.

Les travaux de Jean-François Six (1990, 1995) m'ont inspiré sur la voie d'une conceptualisation des processus de médiation. Je partage sa conviction que la médiation n'est pas une négociation et qu'on ne doit pas réduire la définition de la médiation en termes de résolution de conflit (1990 : 143-163 ; 1995). Cette perspective réhabilite la notion de conflit « comme passage et ouverture, comme dynamique possible de développement, comme capacité de susciter une issue nouvelle, un ordre nouveau » (1990 : 161). Six distingue entre la médiation créatrice, la médiation rénovatrice, la médiation préventive et la médiation curative (1990 : 164-165). Cela peut se comprendre en tant que produits de la médiation. Par ailleurs lorsque nous tentons de cerner le processus de médiation, il apparaît que toute médiation, en tant que processus, est créatrice en ce sens qu'elle fraie un chemin nouveau en conjuguant des processus de distanciation et de « reliance » dans des configurations toujours singulières. Pour reprendre la définition de Six, mais en l'appliquant au processus de médiation, la médiation créatrice vise essentiellement à susciter entre des personnes ou des groupes des liens qui soit n'existaient pas, soit sont renforcés ou renouvelés. Le médiateur s'oppose à l'immédiat, au fusionnel, à l'indifférencié et, de la distance qui s'opère, jaillit une possibilité de communication, de rencontre et de nouvelle compréhension des réalités. Jacques Demorgon décrit la fonction méta dans la médiation interculturelle comme une prise de distance :

il faudra que chacun apprenne à prendre une certaine distance à l'égard de ses automatismes de conduite qui lui viennent de son identité à la fois personnelle, sociale, régionale, nationale, etc. Cette prise de distance à son plus haut niveau de développement se confond avec ce que l'on peut nommer « la fonction méta ». Le terme « méta » signifie : « après », « au-delà », « au-dessus » [...] Avec en plus l'idée que cette situation nouvelle va permettre de saisir autrement les réalités en les comparant, en les situant dans des ensembles qui leur donnent sens (Demorgon, 2002 : 14-15).

Sans cette prise de distance, il n'y a pas de communication véritable, mais une relation fusionnelle ou encore un monologue interne ou externe duquel l'Autre est nié, exclu ou supprimé. Par ailleurs, la notion de reliance telle que définie par Marcel Bolle de Bal (1996, t. 1 : 69), signifie « la création de liens entre des acteurs sociaux séparés, dont l'un au moins est une personne ». Ces deux processus, de distanciation et de reliance, existent dans le social sans qu'ils soient nécessairement mis en rapport l'un avec l'autre. En caricaturant, nous pourrions dire que la distanciation seule conduit à la déliance, à l'aliénation, à la rupture, voire à l'impossibilité de liens sociaux et que la reliance seule peut s'estomper dans le fusionnel et l'illusion du même. À ce stade, nous pouvons définir le processus complexe de médiation par la conjugaison, la simultanéité et l'interactivité de processus de distanciation et de processus de reliance.

Démarche de médiation

Les démarches de médiation réalisées dans le contexte de l'accueil des réfugiés de Bosnie et Herzégovine, de l'Afghanistan, du Kosovo ont été déclenchées par des situations conflictuelles. En réaction à ce conflit, les personnes engagées dans cette situation ont pris la décision d'initier une action pour transformer le mode de relations existant.

Jean-François Six attache beaucoup d'importance à la fonction catalyse de la médiation et à la fonction de catalyseur du rôle du médiateur :

Le terme de catalyseur est passé de la chimie au langage courant pour désigner une personne dont la présence provoque, que ce soit dans le

monde politique, religieux, économique ou social, une réelle transformation dont elle n'est pas elle-même l'initiateur ou le moteur. Le terme de catalyseur peut donc tout particulièrement s'appliquer au médiateur. La médiation est une action par catalyse : par une présence qui n'a pas de pouvoir initial et qui n'a pas les choses en main, une réaction se produit ; cette présence, seule, ne sert à rien ; mais, si elle est absente, il ne se passe rien ; elle est servante inutile et indispensable ; en fin de parcours, elle se retire sans avoir été altérée par la réaction qu'elle a provoquée (Six, 1990 : 181).

Pourtant la personne médiatrice est profondément touchée et transformée par ses expériences de médiation. Six insiste avec justesse sur le fait que la personne médiatrice, ce tiers qu'il définit comme neutre et impartial, est ni l'initiatrice ni le moteur de la démarche de médiation. Elle détient cependant une autorité morale (Six, 1990 : 197-199), pouvoir redoutable. Par ailleurs, la personne médiatrice est transformée par chaque expérience de démarche de médiation comme l'est chaque « médieur », le médiateur étant lui-même un médieur. J'emprunte ici le terme « médieurs » à Jean-François Six pour désigner le rôle actif d'agent transformateur que peut tenir chaque personne impliquée par le processus de médiation :

Nous proposons « médieurs », néologisme, qui exprime une désinence active (ingénieur, acteur, etc.) pour parler de ceux qui, librement, s'adressent à un médiateur et entendent faire de cette médiation une dynamique, leur affaire, la recherche, par leur liberté, d'une issue, eux-mêmes par eux-mêmes, de leur problème (Six, 1995 : 198).

L'avantage de ne pas polariser les rôles du médiateur et des médieurs réside dans la responsabilisation accrue de chaque acteur dans son engagement de citoyen et dans son acquisition de compétences médiatrices. La personne médiatrice facilite l'émergence de ces compétences au sein de réseaux de médiation créatrice (Guilbert, 2002).

Les situations conflictuelles et les démarches de médiation conscientes qui en découlent se produisent dans l'espace public. Bernard Lamizet (2000 : 31) définit l'espace public comme « un espace de circulations et d'usages temporaires », comme un espace de médiation dans lequel se développe un sentiment d'appartenance à la collectivité. Guillaume-Hoffnung (1995) situe ce qu'elle appelle la médiation civique « dans le cadre de la cité ». Les premiers lieux publics dans lesquels les immigrants et les réfugiés se familiarisent

avec l'espace citoyen québécois et dans lesquels ils peuvent amorcer un apprentissage à la participation citoyenne sont les lieux de francisation dits Carrefour d'intégration, les ONG qui ont comme mission de travailler à l'intégration des nouveaux arrivants, les garderies, les écoles primaires et secondaires, les lieux de services publics, les hôpitaux, les centres locaux de santé communautaire (CLSC) et les lieux de travail. C'est la manière dont sont investis ces lieux publics par les pratiques sociales qui en font soit un espace citoyen, soit des lieux d'exclusion et de marginalisation.

Enjeux sociaux et réseaux de médiation créatrice

Une question déterminante a émergé de la collaboration des personnes immigrantes et réfugiées, de professionnels d'organismes gouvernementaux et des organismes non gouvernementaux : quels sont les besoins fondamentaux et les attentes incontournables qui sont communs à chaque individu et à chaque groupe engagés dans la situation observée ? Les réponses les plus fréquentes peuvent être énoncées comme suit : être reconnu et respecté dans son identité et se sentir en sécurité dans son environnement ; avoir un emploi ou poursuivre des études qui conduiront à un emploi ; partager des activités et des projets dans des relations satisfaisantes avec d'autres personnes. Ces besoins et attentes ont été regroupés et identifiés sous la forme de trois enjeux sociaux autour desquels s'articule la médiation citoyenne interculturelle :

- l'enjeu de la reconnaissance identitaire et de la sécurité ontologique ;
- l'enjeu de l'intégration de l'individu dans la syntaxe sociale par l'école et par le travail ;
- l'enjeu de l'adaptation mutuelle à l'environnement socioculturel.

L'interaction constante de ces trois enjeux peut être figurée par la métaphore de la spirale. En effet, ces trois composantes peuvent suivre le dynamisme d'un double mouvement, soit une évolution à partir du centre (le sujet) vers l'extérieur social (l'intégration à la société), soit une involution qui marque un retour vers le centre (le besoin de sécurité et d'équilibre personnel du sujet). La métaphore

de la spirale permet de rompre avec une conception figée d'étapes d'intégration et d'adaptation et rend mieux compte de l'interaction des dimensions. La métaphore de la spirale illustre bien le principe de complexité de la médiation qui incorpore les contradictions, le paradoxe, la disjonction : tout ce qui est présent et interactif tout en semblant logiquement inconciliable.

Le degré de satisfaction de ces trois enjeux conditionne le degré de participation active des personnes et des groupes à la vie sociale. La mise en œuvre de la démarche de médiation citoyenne interculturelle accorde une attention particulière à ces trois enjeux à la fois par des rencontres individuelles et par un travail en réseaux, parfois alternativement parfois parallèlement. Il s'est avéré que la médiation citoyenne se développe d'une manière privilégiée par l'établissement et l'utilisation de réseaux. Nous nous sommes demandé quels types de rapports existaient entre médiation et réseau. Le réseau est-il le lieu d'intervention de la médiation ? La constitution de réseaux, ou le recours aux réseaux existants, sont-ils un moyen pour réaliser la médiation ? Ou encore, le réseau est-il la condition même de la médiation, la mise en œuvre du processus de médiation ? Les travaux de Vincent Lemieux (1982 ; 2000) sur les réseaux sociaux nous offrent des bases solides pour étayer une réflexion sur les liens entre réseaux et médiation citoyenne. À travers les réseaux sociaux se transmettent de l'information, des valeurs et des normes culturelles. Par ce processus de mise en commun d'une information et de valeurs entre deux ou plusieurs acteurs, les réseaux sociaux deviennent des endroits où peut se produire une médiation. L'identification d'un individu avec un autre crée une appartenance sociale commune. Ainsi, l'identification et donc les réseaux sociaux mettent en place une relation de confiance mutuelle et favorisent une adaptation mutuelle. Des « liens faibles » entre les participants assurent un renouvellement constant des informations et des contacts. Les trois enjeux sociaux que nous avons définis ont été pris en charge d'une manière plus attentive à travers des réseaux de médiation créatrice orientés sur chacun de ces enjeux tout en privilégiant des « ponts locaux » par la participation de certaines personnes à plus d'un réseau, ce qui permettait une dynamique mouvante et constante entre ces réseaux.

Déroulement de la médiation citoyenne interculturelle

La mise en œuvre de la démarche de médiation citoyenne interculturelle a accordé une attention particulière aux trois enjeux sociaux – de reconnaissance identitaire, d'intégration et d'adaptation – à la fois par des rencontres individuelles et par une collaboration en réseaux. Le réseau de médiation créatrice constitue un lieu dans lequel tous les acteurs sont appelés à participer à chacune des étapes dans une relation de mutualité et de partenariat.

Au cours des démarches de médiation citoyenne interculturelle, nous avons pu identifier des compétences qui sont sollicitées et actualisées au sein d'une médiation créatrice de la part de tous les participants : le savoir, l'expérience, la congruence, l'empathie, auxquelles s'ajoute, en ce qui concerne la personne médiatrice, le rôle de catalyseur que nous décrivons par une métaphore, « l'art d'être fleuriste ». Par son rôle catalyseur, la personne médiatrice facilite l'émergence de ces compétences au sein des réseaux de médiation créatrice (Guilbert, 2002).

L'étape préalable à une médiation citoyenne interculturelle est la recherche fondamentale constituée par la lecture des études et des travaux de recherche, la connaissance de la documentation médiatique et des autres sources de renseignements disponibles favorisant une compréhension de la situation dans toute sa complexité afin d'étoffer une perception multidimensionnelle des contextes. Cette recherche de connaissances se poursuit tout au long de la démarche et se prolonge par la suite à travers des forums et des ateliers. Cette perspective de recherche et de formation continues permet d'éviter le piège de réduire une démarche de médiation à une technique de résolution de conflits.

L'intervention médiatrice elle-même s'effectue à travers des rencontres personnalisées avec des acteurs impliqués directement dans la situation ou désireux de contribuer à une amélioration des services et à une harmonisation des efforts de chacun. Par la suite, des réseaux de médiation créatrice sont constitués. Il peut y avoir parallèlement un va-et-vient entre des rencontres individualisées et des collaborations en réseaux, entre des réseaux ponctuellement

plus homogènes et des réseaux fondés sur la diversité des expertises et des trajectoires.

Lors de l'intervention de médiation, chacun accorde une attention particulière à trois dimensions interactives.

- L'expression des situations vécues comme les personnes qui les vivent les perçoivent sans aucune censure. Cette pratique conduit à développer une capacité de réflexivité et de congruence. D'une part, la reconnaissance de sa propre expérience se fonde sur une réflexivité constante, un regard perspicace et lucide sur ses expériences passées en vue de les intégrer, de les actualiser et de les adapter à la situation présente. D'autre part, la notion de congruence réfère aux interactions entre la personnalité et l'environnement et à l'adéquation entre nos paroles, nos regards, nos gestes et nos attitudes, incluant le non verbal.
- L'écoute du point de vue des perceptions des autres personnes, groupes et institutions. Cette écoute se fonde sur le développement d'une capacité d'empathie faite de distanciation affective et de compréhension intellectuelle. Gérard Marandon (2001 : 95) définit l'empathie, dans la rencontre interculturelle, comme « l'ensemble des efforts fournis pour accueillir autrui dans sa singularité et qui sont consentis et mis en œuvre dès lors qu'est acquise la conscience de la séparation moi – autre et de l'illusion communicative de l'identification passive à autrui ».
- La formulation par chacun de pistes de solutions. Il est indispensable d'écouter toutes les options proposées, sans en rejeter aucune a priori, sans les juger, mais plutôt de soutenir leur expression afin de mieux les discuter sous tous leurs angles. Cette dimension de la médiation créatrice concrétise l'engagement et la participation citoyenne de chacun.

Finalement, une première version du rapport est présentée et discutée avec un certain nombre d'acteurs impliqués dans la médiation, ce qui assure une validation de l'ensemble de la démarche.

QUELQUES RÉSULTATS : REDÉFINITION DE SITUATIONS POUR DE NOUVELLES INTERACTIONS

L'impact de la culture organisationnelle

L'influence de la culture organisationnelle est déterminante sur les attitudes et les comportements quotidiens des individus. Dans le contexte d'accueil des immigrants, il est assez habituel d'interpréter des différences de compréhension et de comportements en termes de différences ethnoculturelles. Or, le choc culturel le plus crucial et le plus important à résoudre, tant chez les immigrants que chez les professionnels de l'intervention et les employeurs, est l'écart entre les manières de penser le monde et de faire les choses dans un contexte administratif et public. Les pratiques administratives sont révélatrices. Par exemple, dans le contexte de l'accueil des immigrants de Bosnie et Herzégovine (Guilbert 1997, 1998), plusieurs frustrations se sont manifestées dans les situations où il fallait compléter des formulaires d'identification. La déclinaison des indices d'identité par la langue, la nationalité, l'ethnie, la religion renvoyait brutalement à l'identité supranationale yougoslave éclatée. La culture organisationnelle des institutions, associée à un manque d'information, a conduit les intervenants à réagir selon une logique bureaucratique : le dictionnaire et les linguistes identifient une langue serbo-croate, donc on écrit serbo-croate sur les fiches administratives, on impose le terme dans les échanges verbaux même si l'individu concerné insiste pour qu'on écrive et qu'on écoute qu'il parle la langue bosniaque, qu'il est de nationalité bosniaque et non de nationalité ex-Yougoslave. Devant l'émotivité explosive de ces questions identitaires, la culture organisationnelle bureaucratique ne pouvait qu'apporter un durcissement des positions, une aggravation des blessures et une amplification de l'incompréhension malgré la meilleure volonté, voire la compassion sincère de la part des intervenants en tant qu'individus.

L'écart entre les cultures organisationnelles du pays d'origine et celles du pays d'accueil était évident dans les situations d'apprentissage des immigrants récents en regard des cultures scolaires et de

travail. On ne tenait pas compte des modèles culturels antérieurs des différents systèmes d'éducation dans lesquels les immigrants avaient été formés. La confrontation, sans transition, à des méthodes d'apprentissage radicalement nouvelles a eu pour effet d'engendrer des résistances qui ont nui à l'apprentissage tant chez les gens les plus instruits que les gens moins scolarisés. Un autre exemple de cette culture organisationnelle est celui de la conception des liens entre l'école et le travail. Ainsi la première francisation des immigrants se déroule selon un scénario linéaire, par étapes : l'apprentissage du français d'abord, la recherche d'emploi ensuite. Cela correspond à nos schèmes culturels dans les domaines de l'éducation et du marché du travail – la culture scolaire et la culture du travail sont deux mondes étanches –, mais ne correspond pas aux expériences de nombreuses personnes issues de l'immigration. En ce qui concerne la recherche d'emploi et le maintien au travail, la culture organisationnelle a un impact considérable. Par exemple, pour un employeur québécois, les qualités premières recherchées chez le candidat sont l'initiative, l'autonomie, l'ambition personnelle et la capacité de se positionner et de se mettre en valeur. Le diplôme est un critère parmi d'autres, il est ni le critère absolu ni toujours le plus déterminant. La sélection commence dès l'examen de la capacité à faire un curriculum vitæ, de prendre contact avec l'employeur et, dans une stratégie promotionnelle progressive, de démontrer une flexibilité qui accepte de prendre un emploi moins rémunéré et au-dessous des qualifications professionnelles de l'individu. Ce n'est pas la même lecture du monde du travail qui est faite par plusieurs immigrants.

Le besoin de reconnaissance identitaire et de sécurité ontologique

Les situations d'accueil et de première installation des réfugiés sont complexes et empreintes de vulnérabilité. Les manques matériels, l'angoisse liée à la situation familiale au Québec et dans le pays d'origine, les séquelles psychologiques liées aux atrocités vécues et les blessures identitaires profondes s'expriment souvent à travers l'affirmation identitaire et la demande de reconnaissance de son identité.

Charles Taylor affirme que « notre identité est partiellement formée par la reconnaissance ou par son absence, ou encore par la

mauvaise perception qu'en ont les autres. [...] La reconnaissance n'est pas seulement une politesse que l'on fait aux gens : c'est un besoin humain vital » (Taylor, 1994 : 41-42). Il s'agit du besoin que soit reconnue l'identité personnelle dans ses multiples composantes : le genre, l'âge, la langue, l'ethnie, la nationalité, la profession de même que la trajectoire migratrice. Ce besoin de reconnaissance peut être associé à ce que le sociologue Anthony Giddens (1991 : 35-69) appelle « le besoin de sécurité ontologique » qu'il définit comme la confiance de base de l'individu dans ses relations avec les autres et avec son environnement.

Ce besoin de reconnaissance identitaire lié au besoin de sécurité ontologique s'est exprimé, chez les immigrants de Bosnie-Herzégovine, à l'occasion de la déclinaison de certains traits identitaires dont la langue (le serbo-croate ou le bosniaque) et la nationalité (ex-yougoslave, bosniaque, serbe, musulmane, etc.). Ce besoin de reconnaissance s'est exprimé sous un mode d'autant plus passionné que l'identité ethnique – par les marqueurs de langues et de nationalité – avait été, dans ce « génocide » sanglant, l'arme symbolique utilisée par les leaders serbes contre les Bosniaques dits Musulmans. Un autre exemple de l'importance qui doit être accordée à la reconnaissance de l'identité nationale et ethnique est représenté par un incident qui s'est produit dans le contexte de l'accueil des réfugiés albanais du Kosovo. La question du choix de l'interprète déclenche souvent l'expression de blessures identitaires et de revendications. Pouvoir s'exprimer est non seulement la base de toute communication, c'est aussi un besoin fondamental de « sécurité ontologique », c'est-à-dire avoir le sentiment d'être là, en sécurité, et reconnu comme un humain. Dans l'état précaire de réfugié, le recours à un interprète est un droit identitaire fondamental. De plus, la question des interprètes est toujours un point extrêmement sensible dans le processus d'intégration des réfugiés de guerre surtout quand les groupes en conflit dans le pays d'origine sont forcés de se côtoyer dans la sphère publique du pays d'accueil (lieux de francisation et autres). En effet, le choix – ou l'imposition – de l'interprète acquiert inévitablement une signification symbolique politique et peut être perçu comme un signe qualitatif de l'accueil du pays hôte, un signe de reconnaissance de l'identité de

chacun ou une préférence de la société d'accueil (instances gouvernementales et population confondues) envers un groupe au détriment d'un autre groupe. Dans ce dernier cas, le contrat social d'appartenance du citoyen – indépendamment des origines – à la société hôte est alors compromis.

Les questions de langue et de nationalité ne sont pas les seules dimensions sur lesquelles s'exerce le besoin de reconnaissance. La reconnaissance de la trajectoire spécifique du réfugié est importante comme le témoignent les exemples d'un réfugié politique irakien et d'un réfugié politique colombien qui réclamaient fièrement le fait d'avoir été acceptés au pays comme « réfugié politique » et non comme « immigrant ordinaire ». C'est la question du sens de la migration qui se pose différemment selon les trajectoires. Le réfugié politique a épousé une cause qu'il croyait juste et équitable. Il a pris des risques afin de réaliser une tâche qu'il jugeait importante. Le fait qu'il ait été reconnu comme réfugié politique constitue pour lui une confirmation de la justice de sa cause. La reconstruction identitaire dans le pays d'accueil prend parfois la forme d'une quête d'une identité de « citoyen du monde », revendiquant une appartenance à des valeurs humanitaires au-delà des logiques nationales.

Des lieux privilégiés d'intégration ou d'exclusion : l'école et le travail

La reconnaissance de l'identité accroît la capacité de trouver une continuité à travers les ruptures dues à l'exil. Cette continuité se manifeste de plusieurs façons. On entend souvent dire que les enfants s'adaptent plus vite que les adultes. Les enfants réussissent mieux cette continuité identitaire parce qu'ils ne perdent pas leur statut socioprofessionnel : ils sont élèves, ils vont à l'école. Anica Mikus Kos (1993), une psychologue slovène qui a consacré toutes ses énergies à l'adaptation des enfants réfugiés bosniaques dans les écoles de Slovénie, rappelait, lors du Forum Bosnie et Herzégovine tenu à Québec en septembre 1998, l'importance primordiale de l'école comme facteur protecteur pour les enfants. Ajoutons que, particulièrement avec les nouvelles orientations de la réforme scolaire au Québec, l'école est considérée comme un lieu crucial

d'apprentissage à la citoyenneté (Marsolais et Brossard, 2000) tant pour les élèves nés au Québec que pour ceux récemment arrivés.

En ce qui concerne les adolescents et les jeunes adultes, la question du français est parfois très problématique dans la poursuite immédiate de leurs études et de leurs objectifs de carrière et de vie. Je donnerai l'exemple de jeunes célibataires afghans motivés par deux préoccupations majeures : aider les membres de leur famille demeurés en Afghanistan ou en asile dans les pays voisins et poursuivre leurs études. Ils veulent à la fois étudier, travailler à temps partiel et maximiser leurs efforts vers une réussite. Dans une large mesure, on peut parler d'un « pacte moral » entre ces jeunes célibataires et leurs parents. Si l'objectif premier des parents est que leur enfant puisse faire des études et se construire un avenir, le jeune Afghane se sent responsable de ses parents et des frères et sœurs plus jeunes que lui, les deux aspects sont liés. La plupart de ces jeunes n'ont pu poursuivre leurs études dans le contexte de guerre quoique certains ont pu recommencer des études, en anglais, dans le premier pays d'asile. Malgré le fait que ces jeunes adultes qui sont bien décidés d'honorer leur « contrat social », pour plusieurs apprendre la langue et vivre en français au Québec est un trop grand défi et ils se découragent. Si l'on veut réussir la rétention des jeunes immigrants en région, des accommodements raisonnables s'imposent pour faciliter leurs études.

Le fait de vivre en continuité ou en rupture par rapport au pays d'origine facilitera ou entravera le sentiment d'appartenance et la responsabilité de citoyen de l'adulte immigrant dans une nouvelle société. Par exemple, dans un réseau de médiation créatrice, constitué de Bosniaques musulmans, de Bosniaques serbes, d'enseignants et d'intervenants québécois, on a pu constater un déplacement intéressant des oppositions lors de réunions préparatoires pour une rencontre au sujet des préoccupations scolaires de l'ensemble des parents originaires de Bosnie et Herzégovine. Devant un objectif commun, soit celui de l'avenir des jeunes Bosniaques au Québec, de leur réussite et de leur intégration scolaire et sociale, la dualité Musulman/Serbe a été reléguée au second plan pour dévoiler une culture commune aux gens de Bosnie et Herzégovine qui avaient partagé un même système d'éducation qu'ils considéraient différent,

voire opposé, au système d'éducation du Québec. Ainsi une connivence était créée, les parents de Bosnie et Herzégovine – Musulmans ou Serbes – reconnaissaient leur héritage commun : le type de relations entre les enseignants et les parents étroitement liés dans l'éducation des enfants, la mission d'être des modèles et des guides, la visibilité du cadre formel et les valeurs d'autorité et de responsabilité des parents. Cette culture commune pouvait s'affirmer de nouveau dans une opposition duelle, une relation binaire, au système d'éducation québécois dans lequel le cadre formel est voilé par des applications et des pratiques variées, où la promotion d'objectifs éducatifs d'apprendre à apprendre et l'inculcation des valeurs d'autonomie tiennent une place considérable dans les activités pédagogiques et parascolaires. Le réseau de médiation créatrice a constitué le lieu du transfert de l'opposition Bosniaques Musulmans/Bosniaques Serbes en l'opposition système d'éducation yougoslave/système d'éducation québécois. Ce transfert a assuré un sentiment de sécurité nécessaire et a facilité le dépassement de cette opposition musulmane/serbe vers une meilleure connaissance et compréhension des deux systèmes culturels en cause. Les enseignants québécois qui participaient à ce réseau de médiation créatrice ont pu également troquer l'opposition enseignants québécois/parents réfugiés de Bosnie et Herzégovine, pour une meilleure compréhension des deux systèmes d'éducation. Au fur et à mesure des rencontres, on a pu constater, dans le verbal et le non-verbal, un soulagement, car une « mise en sens » devenait possible.

Un facteur qui favorise l'apprentissage de l'adulte à la citoyenneté dans sa nouvelle société est sans conteste la continuité de sa profession, le travail jouant « le rôle de grand intégrateur » (Barel, 1991). Dans le cadre de la médiation avec les réfugiés de Bosnie et Herzégovine, la mise sur pied d'un réseau de médiation créatrice pour l'intégration socio-économique par le travail a regroupé des intervenants d'organismes gouvernementaux et des réfugiés de Bosnie et Herzégovine. Ce réseau a permis la circulation de l'information et la mise en commun de la connaissance de chacun sur les situations vécues par les migrants et les réalités concrètes des pratiques des professionnels québécois dans les milieux d'intervention.

*

* *

Au terme de cette présentation, nous pouvons définir le processus complexe de médiation par la conjugaison, la simultanéité et l'interactivité de processus de distanciation et de processus de reliance. La médiation créatrice vise essentiellement à susciter entre des personnes ou des groupes des liens qui n'existaient pas ou à renforcer des liens qui existaient déjà. Elle ne se réduit pas à la résolution de conflits bien qu'elle participe à cette résolution le cas échéant, mais favorise surtout l'harmonie des rapports sociaux et contribue à la prévention de conflits éventuels en créant un processus de communication constant qui favorise la concertation et la collaboration.

Ces interventions pragmatiques ont atteint les objectifs de dépasser une situation ponctuelle de crise et de faire évoluer les relations en ouvrant un espace de dialogue et de collaboration afin de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Parallèlement, ces espaces de création et de collaboration ont été cultivés par l'organisation d'interfaces entre citoyens, professionnels de l'intervention et chercheurs à travers des forums et des ateliers de formation mutuelle afin de favoriser une connaissance de l'Autre et une intercompréhension toujours à accroître et à renouveler. Enfin, une troisième avenue est explorée actuellement à travers les Ateliers interculturels de l'imaginaire et relève plus spécifiquement de la médiation culturelle (Guilbert, 2004). Le recours à des pratiques culturelles expressives et symboliques qui possèdent à la fois des caractéristiques universelles et spécifiquement locales – telle la narration de contes populaires, de récits de migration et de la vie quotidienne, de « dits de vie » – permet à la fois d'intensifier chez les participants la capacité de résilience et d'accentuer la connaissance et la compréhension du parcours de l'Autre.

Ce parcours révèle la complexité des situations, la mouvance des paramètres, les périls des certitudes, la fertilité inconfortable, mais nécessaire, du paradigme d'incertitude et des stratégies émergentes. Il reconnaît les processus récurrents sous les manifestations changeantes des phénomènes. Sans occulter le rôle d'une personne

médiatrice comme outil, il démontre que la priorité doit être accordée aux médiateurs, à leurs ressources d'inventivité et d'adaptation, à leur capacité de résilience et à leur participation citoyenne.

Références

- Barel, Yves (1991), « L'intégration, le sens et le lien social », *Agir sur le lien social en Europe*, [s.l.], Apass.
- Bolle de Bal, Marcel (dir.) (1996), *Voyages au cœur des sciences humaines. De la Reliance*, tome 1, Paris, L'Harmattan.
- Demorgon, Jacques (2002), *L'histoire interculturelle des sociétés*, Paris, Anthropos.
- Giddens, Anthony (1991), *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*, Stanford (Calif.), Stanford University Press.
- Grinblat, Joseph-Alfred (2000), « Migration de remplacement en Europe », dans Françoise Barret-Ducrocq (dir.), *Migrations et errances*, Paris, Bernard Grasset, p.117-122.
- Guilbert, Lucille (1997), *Médiation civique et interculturelle. Proposition d'un modèle et expérimentation dans la région de Québec*, Rapport présenté au ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration, Université Laval, Département d'histoire.
- Guilbert, Lucille (1998), « Pluralisme et cultures organisationnelles », *Collectif interculturel*, IV, 1, p. 41-58.
- Guilbert, Lucille (1999a), *Médiation citoyenne et interculturelle. Facilitation de la communication entre les organismes québécois et les réfugiés afghans de la région de Québec*, Rapport remis au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Québec, Université Laval, Département d'histoire.
- Guilbert, Lucille (1999b), *Médiation citoyenne et interculturelle. Pour une situation de crise dans le contexte de l'accueil de réfugiés albanais du Kosovo*, Rapport remis au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Université Laval, Département d'histoire.
- Guilbert, Lucille (2001), « Récit ethnologique et recherche intervention avec les réfugiés. Trajectoires migratoires des Albanais du Kosovo », *Collectif interculturel*, V, 1, p. 105-130.
- Guilbert, Lucille (2002), « Compétences actualisées au sein de réseaux de médiation créatrice », *Collectif interculturel*, 5, 2, p. 137-145.
- Guilbert, Lucille (2004), « Atelier interculturel de l'imaginaire. Résilience et pratiques des récits oraux en groupes interculturels », *Collectif interculturel*, 6, 1. À paraître.
- Guillaume-Hofnung, Michèle (1995), *La médiation*, Paris, PUF (coll. Que sais-je ? 2930).

- Jewsiewicki, Bogumil (1996), « Les objets de mémoire ou les wampums chrétiens : Québec, Pologne, Zaïre », dans Bogumil Jewsiewicki et Jocelyn Létourneau (dir.), *L'histoire en partage : usages et mises en discours du passé*, Paris, L'Harmattan.
- Lacoursière, Jacques (1996), « Un certain pluralisme plus que lointain », *Collectif interculturel*, II, 2 (automne-hiver), p. 35-46.
- Lamizet, Bernard (2000), *La médiation culturelle*, Paris, L'Harmattan (coll. Communication et civilisation).
- Lemieux, Vincent (1982), *Réseaux et appareils. Logique des systèmes et langage des graphes*, St-Hyacinthe, Edisem.
- Lemieux, Vincent (2000), *À quoi servent les réseaux sociaux ?*, Sainte-Foy, IQRC.
- Manço, Altay (2001), « Processus de régionalisation de l'immigration au Québec », *Migration. A European Journal of International Migration and Ethnic Relations*, 39/40/41, p. 51-90.
- Marandon, Gérard (2001), « Empathie et compétence interculturelle », dans Adam Kiss et D. Bertrand et al. (dir.), *L'empathie et la rencontre interculturelle*, Paris, L'Harmattan, p. 77-118.
- Mathieu, Jacques (1994), « L'inévitable diversité et l'inégale réciprocité. Pour une dynamique relationnelle », dans Lucille Guilbert et Albert Doutreloux (dir.), *Interculturalité et intertextualité*, Université Laval, Département d'histoire, p. 41-79.
- Mathieu, Jacques, et Jacques Lacoursière (1991), *Les mémoires québécoises*, Sainte-Foy, PUL.
- Marsolais, Arthur, et Luce Brossard (dir.) (2000), *Non-violence et citoyenneté. Un « vivre-ensemble » qui s'apprend*, Sainte-Foy, Multi-Mondes.
- Mikus Kos, Anica (1993), « Le rôle de l'école dans la prise en charge des enfants réfugiés », Centre de consultation pour enfants, adolescents et parents, Ljubljana, Slovénie, FICE, 9 (automne), p. 18-27.
- Paillé, Michel (1998), « La population québécoise francophone : un constat de diversité », *Collectif interculturel*, IV, 1, p. 71-80.
- Simon Sherry et al. (1991), *Fictions de l'identitaire au Québec*, Montréal, XYZ.
- Six, Jean-François (1990), *Le temps des médiateurs*, Paris, Seuil.
- Six, Jean-François (1995), *Dynamique de la médiation*, Paris, Desclée de Brouwer.
- Taylor, Charles (1994), *Multiculturalisme : différence et démocratie*, Paris, Aubier.