

*Entre agent(e) de rapprochement
interculturel & professionnel(le)s en
médiation interculturelle : un
continuum de services collaboratifs.*



Texte inspiré de la présentation effectuée par l'Association des professionnel.le.s en médiation interculturelle du Québec (APMIQ) lors du colloque de l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI), le 28 octobre 2021, intitulée : « *Les médiations interculturelles : des approches et des pratiques incontournables pour développer des milieux inclusifs ?* ».

Équipe de rédaction :

Isabelle Lamothe, présidente
Cynthia D'Itri, vice-présidente
Myrienne Lemay, responsable des communications
Josiane Leblanc, administratrice

Pour informations : info@apmiq.org

© APMIQ, 2021. Tous droits réservés.

Table des matières

Table des matières	3
Table des figures	4
L'APMIQ	5
À l'intersection de plusieurs niveaux d'expériences humaines	5
Les rapprochements interculturels : une responsabilité partagée !	7
L'importance des agents et des agentes de rapprochement interculturel	8
Situations d'interculturalité	9
Situations d'intérêt	9
Du simple au complexe	10
Évaluer la disponibilité de ressources humaines à l'interne	11
Les professionnels et professionnelles en médiation interculturelle	12
Une posture flexible, à équidistance des positions des parties	13
Services offerts par les professionnels et professionnelles en médiation interculturelle	16

Table des figures

Figure 1. Niveaux d'interactions relationnelles	6
Figure 2. Relations interpersonnelles multidimensionnelles	7
Figure 3. Critères d'analyse de la complexité des situations d'interculturalité	10
Figure 4. Comparaison de situations d'interculturalité simples et complexes	11
Figure 5. Positionnement des PMI à équidistance des parties	15
Figure 6. Autonomisation des parties et retrait des PMI	15

L'APMIQ¹

Fondée en 2018, l'APMIQ compte une cinquantaine de membres. Ces derniers se divisent en trois catégories :

- Les **membres professionnels et professionnelles possèdent** un diplôme qui résulte d'une formation de 2e cycle en médiation interculturelle. Cette catégorie de membres comprend aussi toute personne qui détient une équivalence de formation ou d'expérience qui atteste de ses acquis ;
- Les **étudiants et étudiantes** membres de l'APMIQ sont en formation vers l'obtention d'une diplomation de 2e cycle en médiation interculturelle au moment de leur adhésion ;
- Les **membres amis et amies** sont des personnes qui soutiennent l'APMIQ et qui croient à l'importance sociale de la médiation interculturelle.

Dotée d'un conseil d'administration diversifié sur le plan culturel, l'APMIQ vise trois principaux objectifs :

- Valoriser la médiation interculturelle au Québec ;
- Favoriser le réseautage et le développement professionnel de ses membres ;
- Créer des liens entre les professionnels et professionnelles de la médiation interculturelle et les divers acteurs sociaux.

À l'intersection de plusieurs niveaux d'expériences humaines

Les différentes approches de la médiation interculturelle s'intéressent, entre autres, aux cultures de genre, familiales, générationnelles, religieuses, groupales, organisationnelles, institutionnelles, sociales, nationales.

¹ Plus de détails sont fournis sur le [site Internet de l'APMIQ](#)

La médiation interculturelle chapeaute plusieurs niveaux d'expériences humaines, de l'expérience intrapersonnelle jusqu'aux relations internationales.

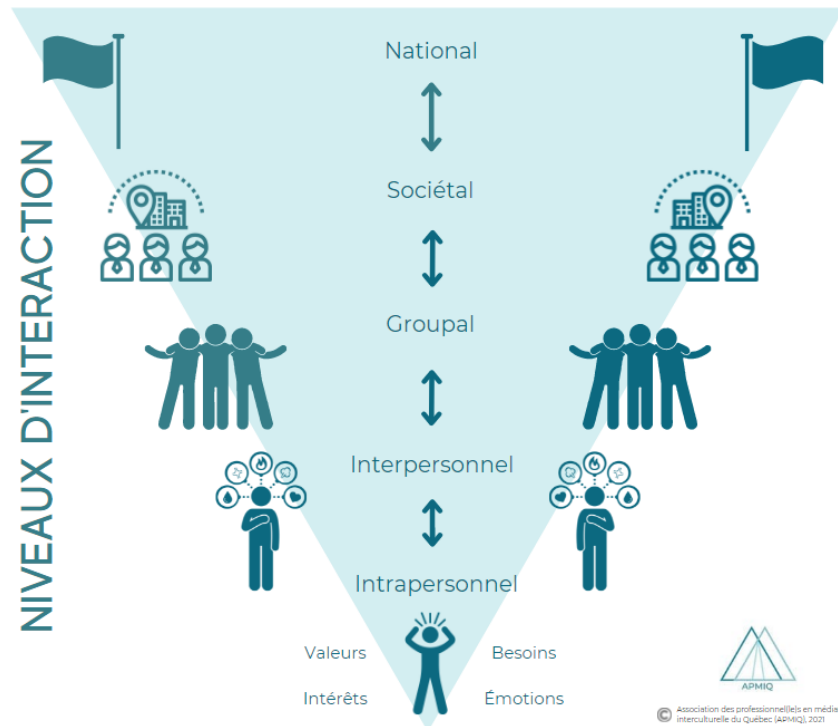


Figure 1. Niveaux d'interactions relationnelles

Les professionnels et professionnelles de la médiation interculturelle (PMI)² s'intéressent au processus continu de négociation interne entre les *valeurs*, *intérêts*, *besoins* et *émotions* (dites les *VIBEs*) qui existent au cœur de chaque individu. Les PMI eux-mêmes doivent négocier avec leurs propres VIBEs afin de maintenir leur sens de cohésion et de direction professionnelle. Ces VIBEs interagissent avec des variables identitaires et culturelles qui s'inscrivent dans le contexte ou les contextes socioculturels dans lesquels les individus sont engagés.

Lorsque les VIBEs, les variables identitaires et les référents culturels d'une personne interagissent avec celles d'un autre individu, des défis communicationnels et relationnels peuvent se présenter au niveau interpersonnel. Cela peut aussi s'observer au niveau des relations entre deux groupes ou deux sociétés. Lorsque les modèles culturels de deux

² L'acronyme PMI sera utilisé par la suite pour alléger le texte et en faciliter la lecture.

personnes ou de deux groupes sont passablement différents, ces derniers peuvent s'entrechoquer au point d'entraîner l'expérience d'un choc culturel.

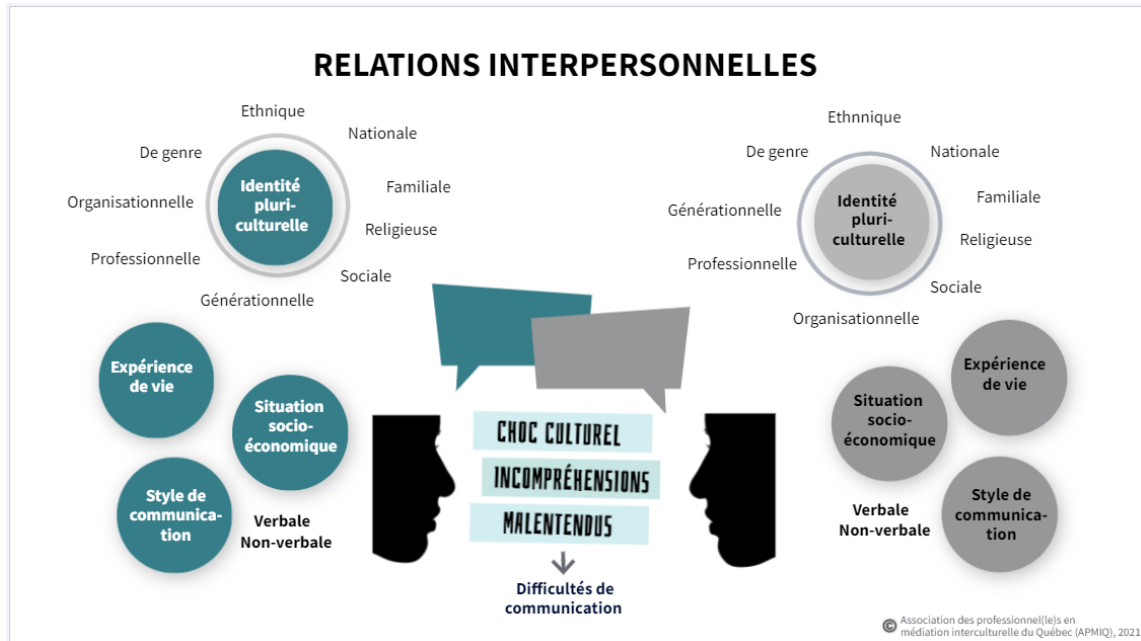


Figure 2. Relations interpersonnelles multidimensionnelles

Les rapprochements interculturels : une responsabilité partagée !

Les différentes approches de la médiation interculturelle ont pour objectif fondamental de contribuer à des rapprochements entre des personnes ou entre des groupes porteurs de cultures différentes.

Les médiateurs et médiatrices qui interviennent en contexte interculturel privilégient l'adoption de mécanismes culturellement adaptés pour faciliter la mise en contact et le dialogue entre les parties. Pour ce faire, les parties sont accompagnées pour leur permettre de définir, ensemble, des mécanismes d'interaction bilatéralement satisfaisants.

Par ses actions, l'association apporte son concours à la création de rapprochements entre des porteurs et porteuses de cultures diversifiés, autant sur le plan individuel et interpersonnel qu'au niveau des groupes sociaux québécois. L'APMIQ **valorise l'ouverture, la solidarité et la communication, ainsi que toutes les initiatives qui permettent d'actualiser ces valeurs, ainsi que les principes fondamentaux propres aux approches de médiation interculturelle.**

Conséquemment, l'APMIQ convoque le jumelage des forces des différentes personnes et instances qui œuvrent dans le domaine des médiations interculturelles.

Dans le texte qui suit, deux termes seront proposés pour faire état de la diversité des contribution sociales à la médiation interculturelle :

« **Agents et agentes de rapprochement interculturel** » pour faire référence à toute personne, peu importe sa formation ou son expérience, qui contribue à des rapprochements interculturels en conformité avec les valeurs et les principes fondamentaux propres aux approches de la médiation interculturelle. À titre d'exemple, une personne qui œuvre comme agente de rapprochement peut être un parent, une proche, un voisin, une collègue, un intervenant psychosocial, une gestionnaire, une personne responsable des ressources humaines, une directrice d'entreprise, etc.

« **Professionnels et professionnelles en médiation interculturelle** » fait référence à toute personne qui détient une équivalence de formation à celle des diplômés et diplômées de la maîtrise en médiation interculturelle ou une équivalence d'expérience professionnelle pertinente.

L'importance des agents et agentes de rapprochement interculturel

L'APMIQ souligne l'importance de tous les agents et agentes de rapprochement interculturel qui peuvent apporter une contribution à la démocratisation des principes fondamentaux des médiations interculturelles, que ce soit par leurs connaissances, leurs compétences et/ou leur savoir-être. Ceci inclut de :

- MANIFESTER UNE SENSIBILITÉ aux **enjeux culturels** (familiaux, générationnels, organisationnels, nationaux, etc.) qui interviennent dans les **différents niveaux d'interactions psychosociales** rencontrés (intrapersonnel, interpersonnel et groupal) ;
- S'INTÉRESSER activement aux **valeurs, intérêts, besoins et émotions** des acteurs et actrices qui s'engagent dans les expériences interculturelles identifiées en déployant une curiosité bienveillante ;
- CONTRIBUER à favoriser des **rapprochements interculturels**, en particulier dans les situations qui dénotent la présence de **chocs interculturels** ;
- COLLABORER avec des PMI ;
- FAIRE LA PROMOTION des **approches de la médiation interculturelle** dans leurs différents milieux de vie.

Situations d'interculturalité

Les situations d'interculturalité sont influencées par différents aspects, tant intrapersonnels qu'interpersonnels, dont la complexité varie selon le cas.

Situations d'intérêt

Plusieurs situations d'interculturalité méritent une attention particulière afin d'envisager la mise en place d'un processus de médiation interculturelle. Au niveau des situations qui méritent l'attention de toutes les personnes qui agissent comme agentes de rapprochement

interculturel, relevons notamment celles qui favorisent l'entretien des stéréotypes et des préjugés culturels, ainsi que celles où se retrouvent un potentiel ou la présence observable de chocs culturels, de discrimination, de stigmatisation, d'exclusion ou de racisme.

Du simple au complexe

Les situations d'interculturalité peuvent s'opérationnaliser sur la base de nombreux critères qui permettent, entre autres, d'en évaluer le niveau de complexité et/ou de complications. Pour ce faire, voici quelques repères :



Figure 3. Critères d'analyse de la complexité des situations d'interculturalité



Du simple au complexe/compliqué

Analyse d'une situation d'interculturalité

	Situation plutôt simple	Situation plutôt complexe / compliquée
Nombre de personnes impliquées	Deux personnes	Plusieurs groupes sociaux
Écarts entre les perspectives, expériences, pouvoirs, etc.	Écart mineur entre des valeurs similaires Ex : famille et solidarité	Puissant choc culturel observé. Écart majeur entre les expériences des parties. Ex : une personne valorise la prise de risque comme garantie à sa survie identitaire tandis que l'autre partie préconise l'évitement massif.
Durée des écarts	Courte durée Ex : des collègues qui s'entendent généralement bien s'obstinent durant l'heure du dîner sur un stéréotype culturel national.	Longue durée Ex : depuis deux ans, les altercations entre deux intervenantes porteuses de référents culturels différents reviennent régulièrement au sujet des valeurs à prioriser dans leurs interventions professionnelles..
Gravité des gestes posés	Faible Ex : une maladresse communicationnelle exprimant implicitement l'entretien d'un préjugé à l'égard des référents culturels de l'autre partie.	Élevée Ex : une démonstration de racisme préméditée visant l'exclusion de personnes ou de groupes.
Précédents et récidives	Sans précédent Ex : une maladresse communicationnelle exprimant implicitement l'entretien d'un préjugé à l'égard des référents culturels de l'autre partie.	Avec récidives des altercations Ex : stigmatisation, exclusion, racisme, etc.
	↓ Agent(e) de rapprochement interculturel	↓ Professionnel(le) en médiation interculturelle

© Association des professionnel.le.s en médiation interculturelle du Québec (APMIQ), 2021

Figure 4. Comparaison de situations d'interculturalité simples et complexes

Évaluer la disponibilité de ressources humaines à l'interne

Que ce soit à titre préventif ou curatif, avant d'intervenir en situation d'interculturalité, il s'avère important de faire le point sur les ressources humaines qui sont à la disposition des milieux afin de favoriser des rapprochements interculturels.

L'APMIQ considère **quatre aptitudes fondamentales** requises pour intervenir en situation d'interculturalité au sein de son milieu :

- Être capable de **faire preuve de l'humilité “de l'éternel apprenant”** devant une les expériences culturelles qui sont portées à son attention, et ce, en manifestant une **ouverture**, de la **créativité** et de la **flexibilité** tout au long du processus ;
- Être en mesure de **procéder à une analyse interculturelle** qui tienne compte de ses propres référents et biais culturels, des enjeux intrapersonnels, interpersonnels et intergroupaux, ainsi que des interactions systémiques qui peuvent intervenir entre les différents niveaux d'interaction impliqués dans la situation d'interculturalité d'intérêt ;
- Mettre à profit des **habiletés de communication interculturelle**, accordant ainsi une importance tout aussi grande au message verbal qu'aux **aspects « invisibles » de la conversation**, c'est-à-dire **le non verbal** (gestes, attitudes), **les styles de communication** (linéaire vs circulaire, direct vs indirect, etc.) ;
- Favoriser la **création d'espaces collaboratifs** suffisamment sécuritaires pour permettre la coconstruction d'une 3^e voie ou d'un tiers espace AVEC les personnes qui participent au processus de médiation interculturelle.

Les professionnels et professionnelles en médiation interculturelle

Lorsque les situations d'interculturalité rencontrées s'avèrent particulièrement complexes et/ou compliquées en regard des ressources humaines disponibles à l'interne pour effectuer un rapprochement interculturel, cela s'avère judicieux d'avoir recours aux services d'un ou d'une PMI.

Ces derniers reconnaissent d'emblée le pluralisme des expériences culturelles et ont développé une grande sensibilité aux enjeux de nature interculturelle.

Les PMI possèdent :

- Une **formation pluridisciplinaire** leur offrant des **lunettes multifocales** qui leur permettent de tenir compte de différentes perspectives pour approcher des situations d’interculturalité. À titre d’exemple, ielles³ peuvent s’intéresser aux aspects psychosociaux, aux stratégies de communication, aux stratégies relationnelles, aux chartes et aux lois, etc ;
- Une **connaissance approfondie des concepts liés à l’interculturalité** leur permettant de procéder à une **analyse multidimensionnelle et intersectionnelle** des situations d’interculturalité ;
- Une **connaissance de soi** aiguisée au niveau culturel, incluant un champ de conscience large de leurs valeurs, biais culturels, stéréotypes et préjugés incontournables ;
- De **solides compétences d’introspection et de réflexivité** en lien avec les questions d’interculturalité ;
- Une **riche expérience dans la coconstruction de démarches visant à favoriser des rapprochements** entre des personnes ou groupes porteurs de cultures différentes ;
- Une capacité à **réguler activement un positionnement professionnel se situant à équidistance** des différentes parties impliquées dans la démarche de médiation interculturelle.

Une posture flexible, à équidistance des positions des parties

La phase de prémédiation permet aux PMI d’évaluer les positions initiales des parties impliquées par rapport aux différentes composantes de son analyse interculturelle.

De manière active et consciente, les PMI préconisent l’instauration d’un espace de travail collaboratif. Pour ce faire, ielles engagent un processus d’autorégulation qui leur permet

³ En complément de la rédaction épiciène, l’APMIQ privilégie parfois le recours à des pronoms non genrés. Cette utilisation libre vise à signifier son ouverture et sa visée d’inclusion de la diversité. Il s’agit aussi d’une main tendue envers les revendications sociales de membres de la communauté 2SLGBTQ+. Ce choix n’engage aucune intention d’appropriation identitaire ou culturelle propres aux personnes non-binaires.

de se positionner à équidistance des positions respectives des parties impliquées dans le processus. Pour ce faire, les PMI utilisent leurs connaissances tirées de leur introspection personnelle, ainsi que leurs compétences d'introspection et de réflexivité pour s'assurer que leurs propres variables intrapersonnelles (valeurs, intérêts, besoins, émotions, etc.) et culturelles (biais culturels, stéréotypes, préjugés, etc.) ne s'interposent pas dans la cocreation des rapprochements visés. Parce qu'ielles sont leur principal outil de travail, les PMI s'assurent de promouvoir leurs propres contributions personnelles et professionnelles, en sélectionnant avec parcimonie celles qui seront les plus susceptibles de favoriser des rapprochements culturels entre les parties.

Prenons, par exemple, la situation où deux parties s'opposent quant à la valeur qu'elles souhaitent prioriser dans un contexte de différends culturels. Supposons que la partie *A* valorise davantage la sécurisation identitaire et que la partie *B* valorise davantage la mise en commun d'une multitude d'intrants diversifiés sur le plan culturel. La personne agissant à titre de PMI aura intérêt à se questionner sur son positionnement naturel au sujet du continuum « sécurisation identitaire/maximisation de la diversité ». À partir de là, elle pourrait se reconnaître une prédilection pour la sécurisation identitaire. La personne agissant à titre de PMI devra donc consciemment offrir une attention et fournir des efforts particuliers pour contribuer à assurer une aussi bonne représentation des perspectives de la partie *B*. Plus que de la neutralité ou de l'impartialité, c'est ce processus actif et continu qui engage autant ses pensées, ses émotions que ses conduites qui permet aux PMI de maximiser leur savoir-être et leur savoir-faire de sorte à contribuer à des médiations qui soient équitablement profitables pour toutes parties impliquées.

Les PMI peuvent aussi contribuer à rétablir l'équilibre des pouvoirs entre les parties impliquées s'ils le jugent nécessaire à l'établissement d'un espace équitable. Encore une fois, pour ce faire, les PMI doivent s'assurer que leur propre posture professionnelle (pouvant s'associer à une figure d'autorité par les parties bien malgré leur volonté) ne contribue pas à renforcer l'ascendant d'une partie sur l'autre.

Une fois un **espace de travail équitable et sécuritaire** instauré (c'est-à-dire porteur d'intentions claires, réciproques et bienveillantes), les PMI favorisent activement une recherche collaborative de points communs qui seront susceptibles de contribuer à des rapprochements entre les parties. Les PMI accompagnent ensuite l'ensemble de la démarche de coconstruction de passerelles entre les parties.

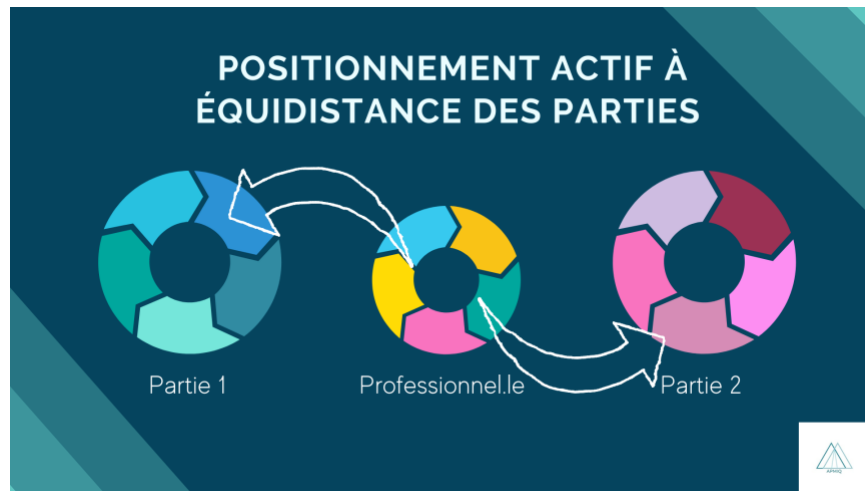


Figure 5. Positionnement des PMI à équidistance des parties



Figure 6. Autonomisation des parties et retrait des PMI

L'objectif ultime des PMI est de pouvoir se retirer en laissant derrière soi les traces d'un nouveau chemin, ainsi que des processus auxquels les parties pourront recourir pour se rapprocher de nouveau, si le besoin se fait sentir.

Services offerts par les professionnels et professionnelles en médiation interculturelle

Les PMI peuvent :

- **VOUS ORIENTER** vers des ressources et des outils capables de vous soutenir lors de l'évaluation de la situation d'interculturalité qui vous interpelle ;
- **VOUS OFFRIR** des opinions, des conseils, des suggestions et des recommandations, tant au niveau de l'analyse de la situation que de l'approche à préconiser ;
- **VOUS ACCOMPAGNER** dans la mise en œuvre d'interventions préventives ou curatives que vous souhaitez aborder à l'interne en tant qu'agent ou agente de rapprochement interculturel, et ce, que ce soit lors des phases de prémédiation, de médiation et/ou de post-médiation ;
- **S'IMPLIQUER** directement en tant que médiateur interculturel ou médiatrice interculturelle dans le processus relationnel engagé, qui vise notamment des rapprochements interculturels complexes ou compliqués. Pour ce faire, les PMI peuvent recevoir une invitation pour agir sur une base ponctuelle (par exemple, sur une base contractuelle) ou sur une base régulière (par exemple, en tant que cadre).