



T.I.P.S pour le dialogue interculturel – T-learning pour améliorer ses compétences professionnelles pour le dialogue interculturel

Proposé par FOR.COM (Italie)
Avec Auxilium (Autriche), Iriv (France), HOU (Grèce), TEU (Pologne)



Projet Multilateral Leonardo da Vinci .

Dans cinq pays : Italie, Autriche, France, Grèce, Pologne



Rapport de recherche comparatif

Dr Bénédicte Halba
Institut de Recherche et d'Information sur le Volontariat (IRIV)
Paris, Octobre 2009



11 rue de Saussure F- 75017 Paris
tél & fax : 00 33 1 42 84 08 25
mèl : contact@iriv.net
<http://www.iriv.net>

Sommaire

Introduction.....	p 3
1. Panorama sur l’immigration dans les cinq pays	p 4
2. Population immigrée – le public des médiateurs interculturels	p 10
3. La profession de médiateur interculturel.....	p 15
4. Capacités et compétences requises pour être médiateur interculturel.....	p 20
5. Cours de formation proposé dans le champ de la médiation interculturelle	p 25
6. Pratiquer et promouvoir la médiation interculturelle dans une Europe pluraliste ...	p 30
Conclusion	p 35
Bibliographie	p 36

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. La Commission européenne n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans cette publication ; ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

Introduction

La migration est depuis longtemps un enjeu clé pour la plupart des pays européens confrontés à des flux migratoires importants, en raison de leur histoire (empires coloniaux) et de leur géographie (frontières avec des pays avec une forte population d'émigrants). Depuis le traité d'Amsterdam de 1997, la migration est devenue une compétence européenne partagée, intégrant le « premier pilier ». Les politiques en matière de migration relèvent aussi de compétences nationales, et restent un sujet sensible pour beaucoup de pays.

“Une Europe prospère a besoin de citoyens actifs, vivant ensemble dans des sociétés intégrées”¹. La population immigrée est de plus en plus importante en Europe. L'intégration est devenu un enjeu important. Comme le souligne la Commission européenne « Deux démarches sont importantes pour améliorer l'intégration des personnes immigrées : éliminer les inégalités, et acquérir des compétences. Ces deux défis sont au cœur des politiques d'intégration en Europe”².

La migration doit être appréhendée de deux points de vue : au niveau national, une démarche politique qui consiste à proposer une législation, une politique institutionnelle de migration,, des stratégies d'inclusion des immigrées, la garantie de leur sécurité et le respect des droits de l'homme ; mais aussi un niveau individuel qui pose la question de l'accompagnement des immigrées dans leur vie quotidienne. La stratégie européenne en matière de migration et d'asile politique s'est attachée à deux approches : le volet sécuritaire (à court terme, centrée sur la lutte contre l'immigration illégale) et le volet d'intégration (à long terme, qui doit favoriser l'égalité des chances pour les migrants dans les sociétés d'accueil). Chaque pays membre de l'Union européenne comme l'Union de manière générale doivent développer les capacités et les compétences professionnelles des personnes chargées d'accompagner les personnes immigrées ; elles incluent notamment le respect de la diversité historique et culturelle et l'intégration sociale.

La profession de médiateur interculturelle joue un rôle emblématique dans ce contexte. Sa mission principale est de résoudre les problèmes et de proposer des solutions alternatives aux conflits qui peuvent survenir entre les institutions du pays d'accueil et les personnes immigrées. Leur approche est très pragmatique et basique : accompagner les migrants dans leur intégration au quotidien. C'est à la fois une approche à court et long terme. D'une part, les médiateurs interculturels peuvent être amenés à travailler avec des migrants illégaux ou dans une situation de transition (dans l'attente d'une régularisation) mais surtout à de nouveaux migrants en situation régulière qui doivent apprendre à connaître la société d'accueil. D'autre part, les médiateurs interculturels travaillent aussi sur le long terme pour permettre aux personnes immigrées de devenir autonomes, indépendantes et libres face aux institutions nationales pour éviter tout nouveau conflit grâce à une compréhension réciproque.

C'est le principal objet du projet TIPS, initié par For.com (Italie)³ avec des partenaires issus de cinq pays Auxilium (Autriche), Iriv (France), Gruppo Pragma (Italie), HOU (Grèce) et TEU (Pologne), de proposer un programme de formation continu pour les médiateurs interculturels. Après une présentation du contexte migratoire dans les cinq pays et le profil de la population immigrées, nous centrerons notre analyse sur la profession de médiateur

¹ Niessen (Jan), Schibel (Yongmi), MPG, Handbook on Integration for policy-makers and practitioners, European Commission, Directorate General for Justice, Freedom and Security, Second edition, May 2007

² Ibidem

³ <http://www.forcom.it/tipsproject>

interculturel, les capacités et les compétences requises pour cette nouvelle profession et les programmes de formation proposés dans le champ de la médiation interculturelle pour souligner la plus value du projet TIPS qui propose un cours pilote de formation pour les médiateurs interculturels.

1. Panorama sur les politiques d'immigration dans les cinq pays

Dans les cinq pays associés au projet TIPS, les contextes migratoires sont différents. L'Autriche et la France ont une longue tradition en matière d'immigration en raison de leurs histoires ; l'Italie et la Grèce ont été des terres d'émigration avant de devenir des pays d'immigration ; la Pologne a connu une situation originale après la chute du régime communiste (1989) puisqu'elle est passée d'un pays fermé à un pays ouvert. Les politiques en matière d'immigration ont toujours été très liées aux besoins de main d'oeuvre. Les conditions et l'autorisation de séjour pour les étrangers ont été assez ouvertes jusque dans les années 1970s. Les frontières se sont fermées aux étrangers avec la crise économique qui a frappé durement les pays européennes, ce fut le cas de l'Autriche ou de la France. Mais beaucoup de travailleurs immigrés étaient déjà installés et ont pu faire venir leurs familles ; la naturalisation et les conditions d'accès à la nationalité des pays hôtes sont devenues de points clés dans les années quatre-vingts. De nombreuses lois ont été votées à cette époque dans beaucoup de pays européens. L'adoption du Traité d'Amsterdam en 1997 a donné un cadre européen aux politiques de migration qui est devenue une compétence européenne partagée. Le « Pacte européen, sur l'immigration et l'asile » adopté en Octobre 2008 pose dans un préambule, destiné à rassurer les pays européens que l'Europe n'est pas devenue une forteresse, que notre continent a besoin de l'immigration pour des raisons économiques et démographiques. En Autriche, en Italie et en Grèce, l'augmentation naturelle de la population est due à l'immigration en raison de leur faible taux de natalité.

	Autriche	France	Italie	Grèce	Pologne
tradition en matière de migration et d'immigration	depuis la Monarchie impériale et royale (19ème siècle)	depuis l'Empire colonial (19ème siècle)	depuis les années 1970 (crise économique)	depuis les années 1980 (entrée dans l'UE en 1981)	depuis les années 1990 (fin du régime communiste et entrée dans l'UE en 2004)
impact de la migration sur le croissance démographique	↑	↔	↑	↑	↔
base légale en matière d'immigration	plusieurs lois et règlements depuis les années 1960	plusieurs lois depuis l'ordonnance de 1945	plusieurs lois depuis 1986	plusieurs lois depuis 1991	loi de 1997 (Aliens Act)
dernière loi importante dans le champ de la migration	Loi sur les droits des étrangers de juillet 2005.	Loi n° 2007-1631 du 20 Novembre 2007	Loi N° 189/2002	Loi N° 3386/2005	Loi de protection des étrangers de 2003 (amendée en 2004 & 2005)

En **Autriche**⁴, des migrations importantes venues des pays membres de la Monarchie impériale et royale (k. u. k.) en particulier vers Vienne ont commencé dans la deuxième partie du 19^{ème} siècle. L'immigration autrichienne peut être caractérisée par une politique dite de « travailleurs immigrés invités » et par une immigration importante de réfugiés – essentiellement venus des pays d'Europe centrale et orientale. L'immigration de « travailleur invité » a été lancée par des programmes d'accord de travail depuis les années 1960 et organisée par des agences nationales. Le premier accord a été passé en 1962 avec l'Espagne, puis avec la Turquie en 1964 et avec l'ex-Yougoslavie en 1966. Jusqu'à la fin des années 1960, le pourcentage de travailleurs étrangers a augmenté de manière notable ; un premier pic a été atteint en 1973 avec 226 mille étrangers travaillant en Autriche. Les Autrichiens trouvant des emplois essentiellement dans les services (secteur tertiaire) les autres emplois du secteur secondaire (industrie et bâtiment) étaient occupés par des travailleurs immigrés non qualifiés⁵ ; contrairement à l'Allemagne où les salaires étaient plus hauts. La situation a perduré même après la fin du programme de « travailleur invité » en 1973⁶. La première crise économique a touché durement l'Autriche qui a dû réduire de manière drastique sa main d'œuvre étrangère entre 1975 et le début des années 1980. L'Autriche avait connu une longue période de prospérité économique due à la relance keynésienne (une politique austro-keynésienne). Les problèmes structurels du marché du travail autrichien sont devenus évidents dans les années 1980. Le marché du travail se partageait entre les emplois occupés par les Autrichiens essentiellement dans le secteur tertiaire et les emplois réservés aux étrangers souvent peu qualifiés dans le secteur secondaire. La courte période de croissance économique au début des années 1990 a été en partie due à cette main d'œuvre étrangère qui a ensuite été perçue comme une concurrence par les travailleurs autrichiens, privant les travailleurs étrangers de leur emploi et augmentant le chômage des années 1990.

L'idée basique du système de travailleur-invité suit le principe de la rotation; les travailleurs immigrés devaient rester juste le temps de répondre aux manques de main d'œuvre puis repartir. Le système n'a jamais fonctionné : les travailleurs immigrés souhaitaient rester plus longtemps car leurs revenus n'étaient pas suffisants et les employeurs préféraient les garder plutôt que de faire appel à de nouveaux travailleurs étrangers inexpérimentés. Restant plus longtemps, les travailleurs immigrés, qui étaient essentiellement des hommes, ont commencé à faire venir leurs familles au début des années 1970,. Cette phase de l'immigration a profondément changé le profil de la population immigrée. L'Autriche est devenue un des principaux pays d'immigration et pourtant ce statut n'a jamais été officiellement reconnu par les autorités autrichiennes ni de la population⁷. Le discours politique continuait d'insister sur le caractère transitoire de l'immigration (*Zuwanderung*) au lieu de s'attacher à son caractère permanent (*Einwanderung*). L'intégration était considérée comme un thème consensuel en matière de politique à l'égard des immigrés, pour distraire la population de l'importance de l'immigration⁸. Dans cette perspective, le besoin d'une politique active en matière d'immigration n'a pas semblé pertinente en Autriche jusqu'au milieu des années 1990⁹. Une nouvelle immigration s'était en effet développée depuis la fin des années 1980 de travailleurs migrants (*Gastarbeiter*) venus d'Europe Centrale et Orientale mais aussi d'autres pays du monde. Par exemple de nombreuses infirmières dans les hôpitaux autrichiens venaient des

⁴ Dr Christina Pusswald, Auxilium, Graz, mai 2009.

⁵ Böse/ Haberfellner/ Koldas 2005

⁶ Parnreiter 1994

⁷ Fassmann, H, Münz, R 1995

⁸ Gächter 2001

⁹ Böse/Herfellner/Koldas, 2005

Philippines et d'autres pays d'Asie¹⁰. L'Autriche a également été confrontée à un problème démographique majeur dans les années 1970s et le début des 1980s avec des taux de natalité très bas. Pour maintenir son niveau de population, l'Autriche doit pouvoir compter sur 25 mille personnes supplémentaires chaque année ; la croissance démographique est due pour la plus grande part par l'arrivée de nouveaux immigrants¹¹.

La France, comme l'Autriche, a été une terre de migration et d'immigration liée à son histoire, notamment son Empire Colonial (bâti au XIX^{ème} siècle). L'Institut national des statistiques et des études économiques (INSEE) a proposé la définition suivante pour un "étranger": "*toute personne vivant en France sans avoir la nationalité française*"¹². En 1992, le Haut Conseil à l'Intégration (HCI)¹³ a proposé la définition suivante pour un "immigré" : "*toute personne née dans un pays étranger et vivant actuellement en France*". Elle se réfère à la notion de "flux migratoire" par opposition à l'idée de "stock migratoire" ; deux critères principaux sont pris en compte, le lieu de naissance et la nationalité à la naissance. L'INSEE souligne qu'une personne immigrée n'est pas forcément étrangère et vice-versa. Il y a trois façons d'acquérir la nationalité française: la naissance et la résidence en France ; la déclaration (par mariage, par adoption...) ; une décision publique (un décret de naturalisation ou de réintégration). Les politiques en matière d'immigration sont liées aux conditions d'entrée et de séjour en France. Elles concernent le contrôle des flux migratoires et la lutte contre l'immigration illégale (souterraine). Les politiques d'intégration sont centrées sur les droits des migrants: l'accès au logement, à l'emploi, à l'éducation, aux services sociaux. Les personnes immigrées peuvent venir travailler en France de manière permanente, saisonnière ou temporaire à la condition d'obtenir une carte de séjour et/ou de travail. Depuis l'ordonnance¹⁴ du 2 Novembre 1945, les conditions pour vivre et travailler en France ont été modifiées plusieurs fois. Un Office national pour l'Immigration (ONI) a été créé. Etablissement public dédié au recrutement d'une main d'oeuvre étrangère nécessaire au développement économique français, il est devenu, en 1988, l'Office International des Migrations (OMI) avec des compétences étendues à l'emploi des Français à l'étranger. Les besoins exprimés par le marché du travail ont longtemps été les principaux critères guidant les politiques d'immigration.

Plusieurs lois ont réformé la nationalisation et le permis de séjour. Elles ont introduit comme conditions principales pour pouvoir obtenir la nationalité française la connaissance des droits et des devoirs de tout citoyen¹⁵ et la maîtrise de la langue française. Le temps nécessaire pour devenir français après un mariage a été prolongé à quatre ans. Un service spécial pour les étrangers a été créé (SSAE) et depuis 2006 existe le "Contrat d'accueil et d'intégration" (CAI). En matière d'asile politique, l'Office français pour la Protection des Réfugiés et des Apatrides (OFPRA) est devenu l'interlocuteur privilégié depuis la loi de Décembre 2003. Une commission pour instruire les demandes légales des réfugiées (CCR) a été créée qui délivre les décisions et enregistre les demandes. Une aide au retour dans le pays d'origine a été proposée par le Comité de contrôle de l'immigration (Cici) pour les personnes à qui l'on a refusé le statut de réfugié et qui résident irrégulièrement en France. La loi de cohésion sociale

¹⁰http://www.demokratiezentrum.org/en/cms/knowledge/stations_a-z/austria_-_land_of_immigration.html

¹¹ <http://countrystudies.us/austria/64.htm/20-04-2009>.

¹² Direction pour la population et les Migrations, "les personnes qui acquièrent la nationalité française au cours de leur vie sont appelés *Français par acquisition* par opposition avec les *Français par naissance*."

¹³ Rattaché directement aux services du Premier Ministre

¹⁴ dans la hiérarchie des norms, l'ordonnance vient après la Constitution, avant les lois ordinaires (votées par le Parlement)

¹⁵ la cérémonie de Citoyenneté française est étendue à tous les Français (appelé aussi "baptême républicain")

de janvier 2005 a créé l'Agence nationale pour l'accueil des Etrangers et les Migrations (ANAEM) qui permet une meilleure coordination à un niveau local¹⁶. La loi de juillet 2006 a insisté sur l'immigration choisie, qui tente de lutter contre l'immigration illégale et promeut l'égalité de traitement des demandeurs. Une loi de Novembre 2007 concernant le contrôle de l'immigration, l'intégration et l'asile est surtout centrée sur le contrôle de l'immigration familiale. Tout étranger a le droit de faire venir sa famille (son conjoint et ses enfants en dessous de 18 ans) à la condition d'être dans une situation régulière en France depuis au moins un an et que toutes les conditions nécessaires à leur accueil (logement, ressources financières) soient réunies.

En **Italie**¹⁷, depuis 1970, la population immigrée est passée de 10 mille personnes à presque trois millions, soit une multiplication par trente. Plusieurs lois ont été adoptées (1986, 1990, 1995, 1998, 2002), mais la situation légale n'est pas satisfaisante face à l'ampleur du phénomène. Trois facteurs sont intimement mêlés pour expliquer cette présence immigrée en Italie : géographique d'abord avec des frontières très étendues avec des pays où la pression migratoire est très forte (Afrique, Europe du Sud) ; des flux migratoires mal maîtrisés, inefficaces et inopérants ; des régularisations massives de travailleurs émigrés sans papier qui n'expliquent que partiellement le dynamisme migratoire en Italie.

Selon le "Dossier statistique de l'immigration", la population étrangère résidant légalement en Italie est estimée à 1 million 600 mille en 2001, 1 million 850 mille en 2002, 2 million 600 mille en 2003, et 2 million 730 mille en 2004. L'immigration irrégulière est très importante si l'on considère le nombre considérable de demandes de régularisation déposées chaque année ; bien plus grande que le quota de nouveaux travailleurs autorisés en 2005 ; il est donc difficile d'obtenir une quantification précise de la population étrangère en Italie.

De nombreux facteurs expliquent le fait que l'immigration soit devenu un enjeu important en Italie. Le premier est l'afflux massif d'immigrés qui place l'Italie en quatrième place immédiatement après l'Allemagne, la France et la Grande-Bretagne ; la proportion de personnes immigrées est à présent proche de la moyenne européenne avec 5%, encore loin des 9% atteints en Allemagne ou en Autriche. Le rythme s'est accru avec une accélération ces dernières années encore plus forte que dans le reste de l'Europe. La répartition des personnes immigrées sur le territoire a rendu cette immigration très visible mais avec des spécificités régionales : l'immigration est surtout concentrée dans le Nord (plus de 60% des immigrés comparé à moins de 30% dans le Centre et un peu au-dessus de 10% dans le Sud) qui s'explique par l'attraction des grandes villes (l'effet métropole). La régularisation a eu un impact important sur le profil des immigrés avec un meilleur équilibre entre les sexes, une prévalence des personnes mariées (avant le profil était plutôt célibataire), plus d'enfants (un cinquième des immigrés), et une augmentation d'enfants nés de parents étrangers. La nouvelle immigration se caractérise par une plus grande stabilité ; 60% sont en Italie depuis plus de 5 ans et un nombre important d'immigrés qui ont acquis après plusieurs années la citoyenneté italienne. Un facteur décisif est le besoin grandissant du marché du travail italien où la main d'œuvre immigrée représente 8% des emplois. Le meilleur exemple est donné par les emplois de service à la personne où les étrangers (500,000 emplois), sont un remède essentiel face à la pénurie des services sociaux publics.

¹⁶ pour la politique d'intégration avec les programmes régionaux pour l'intégration des migrants (Pipri).

¹⁷ Sonia Dosti, For.com, Rome, mai 2009

La dernière loi italienne sur la migration (N° 189/2002) a permis de regrouper tous les textes légaux qui organisent l'accueil et l'intégration des étrangers venus de pays tiers (non ressortissants de l'Union européenne). Le besoin d'organisation et de discipline était nécessaire pour des institutions qui travaillent avec la société civile parce qu'ont été jusqu'à présent impuissantes à proposer des solutions appropriées. L'idée est d'organiser l'accueil et le séjour sur le territoire national de travailleurs légaux, permanents ou temporaires, et de leur assurer des conditions de travail et de logement décentes. Les différents points de la nouvelle loi concernent : la coopération internationale qui encourage les politiques de lutte contre les réseaux criminels qui exploitent les immigrés, l'intégration de ressortissants de pays non européens en particulier dans le monde du travail ; un permis de séjour qui soit adapté à la durée du contrat de travail ; accorder des permis de séjour sur la base d'offres de travail réelles ; rationaliser le regroupement familial ; proposer une procédure simplifiée pour le droit d'asile; assurer une meilleure coordination de la loi au travers d'un comité national spécial.

Traditionnellement la **Grèce**¹⁸ était un pays d'émigration. Après la fin de la Seconde Guerre mondiale et les années qui ont suivi, des centaines de milliers de Grecs ont quitté leur pays et sont partis s'installer dans l'Europe du Nord, aux Etats-Unis, en Australie et au Canada. Ces migrants ont trouvé du travail dans le secteur manufacturier de ces pays qui était en pleine expansion et sont devenus leur nouvelle classe ouvrière. La diaspora grecque est une des plus importantes dans le monde ; certains analystes ont calculé qu'elle était comprise entre 5 à 6 millions d'individus (si l'on considère les premières, deuxièmes et troisièmes générations d'immigrés grecs).

La **Grèce** est passé de la situation d'un pays d'émigration à celle d'un pays d'immigration en quelques décennies. La croissance économique grecque des années 1950s et 1960s a entraîné une nouvelle migration, interne cette fois : des Grecs venus de la campagne sont partis s'installer dans les grandes villes, Athènes en particulier, et n'ont plus quitté leur pays. Dans les années 1980, en même temps que la Grèce rejoignait l'Union européenne, le solde migratoire net est devenu positif ce qui signifie que les personnes entrant dans le pays étaient devenues plus nombreuses que les Grecs qui partaient à l'étranger.

Presque dix ans plus tard, après la chute des régimes communistes en Europe centrale et orientale, la Grèce a connu un phénomène migratoire de masse. Des milliers de migrants sont entrés illégalement dans le pays pour trouver une vie meilleure. Ce phénomène s'est intensifié au cours des années 1990s. Au même moment, la migration a changé de forme : les migrants sont venus de pays très différents. La Grèce est donc actuellement une terre d'immigration avec un fort taux de population immigrée par rapport à sa population totale. Les pressions migratoires continuent : de nouveaux parcours de migration succèdent aux anciens. La migration est donc une réalité très changeante en Grèce qui a aussi une incidence sur la composition démographique du pays.

Les bases institutionnelles et légales de la migration, et les politiques en la matière, en Grèce ont évolué et ont permis l'adoption de nouvelles lois : la loi 3386/2005 'sur l'entrée, le séjour et l'intégration de ressortissants de pays tiers sur le territoire grec' est la principale référence juridique sur la migration dans le pays ; la loi 3284/2004 'sur la ratification du code de la Citoyenneté grecque' se réfère au processus de naturalisation (pour obtenir la nationalité grecque), alors que la loi 3304/2005 'sur l'application du principe d'égalité de traitement peu importe ses origines ethniques ou raciales, sa religion ou ses croyances, son handicap, son âge

¹⁸ Dr Georg Mavromatis, Université Hellénique Ouverte (HOU), Patras, Mai 2008

ou ses préférences sexuelles.’ Fournit un cadre législatif contre toutes les formes de discrimination.

Selon la loi 3386/2005, les différents types de permis de séjour (pour travailler) existent: le permis de séjour pour l’emploi (emplois salariés ou autres activités professionnelles, travail saisonnier ; cadres d’entreprise, emplois temporaires dans les services, athlètes et entraîneurs, artistes, intellectuels créateurs, archéologues ; permis de travail pour des activités financières indépendantes (financiers; investisseurs).

En Pologne¹⁹, la définition la plus répandue pour un étranger est la suivante²⁰, “*toute personne qui n’a pas la nationalité polonaise doit être considérée comme étrangère*”. Cette définition se réfère à celle proposée par l’Encyclopédie polonaise (PWN) pour laquelle un étranger est définie comme “*une personne qui habite le territoire d’un Etat sans en avoir la nationalité*”. De manière générale, tout ressortissant d’un autre Etat, peu importe son statut légal, est un étranger.

Comparée à d’autres pays européens, la Pologne est passée d’un pays d’émigration à un pays d’immigration. Alors que les pays européens occidentaux recevaient des effectifs importants de main d’œuvre étrangère, l’Europe de l’Est connaissait un marché du travail saturé. En raison de facteurs historiques (le régime communiste), la période qui a suivi la seconde Guerre mondiale jusqu’à la période de transition politique, économique et sociale qui a suivi les élections libres de 1989 et les années qui ont suivi, la société polonaise était une des plus homogènes du monde. Les populations de l’Europe de l’Est ne pouvaient pas sortir de leurs pays et les étrangers ne pouvaient pas non plus venir facilement. Une deuxième incidence des économies communistes était que la planification empêchait les flux migratoires qui étaient perçus comme des menaces potentielles pour le système économique et politique. L’économie polonaise était sous-développée et basée sur une économie de subsistance. Elle offrait un emploi à tous (le chômage était résiduel), assurant à ses membres un salaire stable mais faible qui demandait peu de compétences, d’effort et de travail. La population active ne pouvait pas être utilisée de manière productive dans d’autres secteurs de l’économie ni partir à l’étranger. C’est la raison pour laquelle avec la chute du communisme, les économies sont entrées dans une période de transition qui ont généré instantanément une grande migration dans la région²¹. Les bouleversements des années 1990 n’ont pas immédiatement changé en profondeur la structure ethnique de la Pologne. Les flux migratoires les plus significatifs ont suivi l’ouverture des frontières polonaises à l’Est , au tourisme. La Pologne est devenue une terre très attractive pour les autres pays de l’Est à mesure que la Pologne poursuivait son processus d’adhésion à l’Union européenne et son intégration aux structures de l’OTAN.

La politique de migration polonaise se caractérise par cinq points. Le premier est une politique de rapatriement des Polonais partis à l’étranger (surtout pendant la période soviétique) qui ont souhaité revenir en Pologne. Le gouvernement polonais tente de leur donner la possibilité de revenir – ils sont aidés pour leur recherche d’emploi, pour l’éducation de leurs enfants et pour s’adapter à leurs nouvelles conditions de vie en Pologne. La Carte du Polonais (Carte du Polonais) a été introduite dans le cadre de cette politique. La deuxième caractéristique de la politique de migration polonaise est de construire un mur contre l’immigration illégale – la frontière polonaise est la plus grande orientale de l’Union

¹⁹ Dr Krzysztof Gurba, Université européenne Tischner, Cracovie, Mai 2009

²⁰ Loi sur les Etrangers du 13 Juin 2003 (Journal of Laws of 2003, No 128, it. 1175; Chapter 1; Art. 2:

²¹ Okólski, 2007

européenne, il est important de proposer des obstacles légaux pour les ressortissants de pays non membres de l'Union par exemple pour accéder au marché du travail²². Dans le passé, la Pologne était un pays de transition pour les étrangers, aujourd'hui il est devenu un pays de destination. Mis à part les groupes traditionnels de demandeurs d'asile (venant de Tchétchénie ou du Vietnam), la Pologne accueille un nombre toujours plus grand de personnes immigrées venues d'Asie et des pays arabes. Les employeurs préfèrent employer des immigrants de l'Est dans les travaux publics (comme la construction de routes) et l'artisanat (plomberie, ébénisterie, menuiserie,...). dans certaines régions de Pologne, il est souvent plus avantageux d'engager un étranger et de le nourrir et le loger pour la durée de son contrat que d'employer un salarié polonais. La troisième caractéristique de la politique migratoire en Pologne est la gestion de l'immigration croissante venue de l'Ouest de l'Europe (des autres pays de l'Union européenne) : l'Etat polonais attend une intensification dans le futur. Ces immigrants sont attirés par deux secteurs économiques : l'agriculture et l'immobilier. Le premier attire des fermiers qui sont intéressés par les espaces immenses de la campagne polonaise ; la terre est bon marché, vaste et les sols sont riches pour cultiver les cultures qu'ils souhaitent. Ce sont surtout les fermiers de l'Europe de l'Ouest qui sont intéressés, particulièrement venus des Pays-Bas. Le second secteur est l'immobilier – c'est une activité lucrative pour les immigrants venus de l'Ouest : le prix des appartements, malgré leur hausse continue est plus attractif comparé aux prix de l'immobilier dans d'autres pays de l'Europe de l'Ouest. Même si la demande en immobilier et en terre reste très importante, elle est à présent soumise à des restrictions²³.

2. La population immigrée - le public des médiateurs interculturels dans les 5 pays

Le troisième rapport annuel sur la Migration et l'Intégration²⁴ donne le cadre de la politique européenne. En janvier 2006, les ressortissants de pays tiers résidant dans l'Union européenne étaient 18.5 million, i.e. 3.8% de la population totale (493 millions d'Européens). L'immigration est encore un élément important de la croissance démographique de l'Union européenne et a permis une croissance nette de la population dans la plupart des pays membres. Le solde migratoire, compris entre 0.5 et 1 million chaque année dans les années 1990, a nettement augmenté depuis 2002 puisqu'il est à présent entre 1.5 et 2 millions par an. La raison de la migration est différente d'un pays à l'autre. Alors que le regroupement familial est important dans des pays comme l'Autriche, la France ou la Suède, dans d'autres pays membres comme l'Irlande, l'Espagne, le Portugal ou le Royaume-Uni, la migration économique (main d'œuvre) est plus déterminante. L'émigration s'explique par différentes raisons : la situation économique difficile, la guerre civile, la persécution, des catastrophes naturelles. Traditionnellement, les raisons qui incitent une personne à migrer s'expliquent par des éléments plus négatifs (« push ») ou plus attractifs (« pull ») ; la globalisation a introduit une troisième catégorie de facteurs, le réseau (« network ») avec un accès plus facile à des informations qui améliore la communication et des coûts de transport aussi plus accessibles à tous. Mais cette dernière catégorie de facteur n'explique pas mais facilite la migration. Les guerres civiles et l'oppression ont créé une autre forme de migration avec des réfugiés et des demandeurs d'asile.

²² avec des exception pour les petites frontières migratoires

²³ périodes de protection négociées par la Pologne quand elle a adhéré à l'Union européenne

²⁴ Commission européenne, **Third Annual Report on Migration and Integration**, Bruxelles, 11.9.2007, COM(2007) 512 final.

	Autriche	France	Italie	Grèce	Pologne
superficie	83 858 km ²	551 500 km ²	301 323 km ²	131 957 km ²	312 685 km ²
population	8.2 millions	60.6 millions	58.5 millions	11.1 millions	38.2 millions
population immigrée (immigrants)	826,000 (1)	4,900,000 (2)	3.443.000 (3)	950,000 (4)	3 to 5 (5) millions
% de migrants dans la population totalae	10%	8,1 %	5,9%	8,5 %	8 à 13 %
Principaux pays d'origines des migrants	152 000 de Serbia et du Montenegro 113 700 d'Allemagne 108 800 de Turquie	671 300 d'Algerie 617 400 du Maroc 558 600 du Portugal	624 741 de Roumanie 401 915 d'Albanie 365 908 du Maroc	240 000 d'Albanie 28,000 de Bulgarie 17,000 de Roumanie	300 000 ex- URSS 10 to 15,000 de l'Union européenne
Principales regions d'installation des migrants	Vienne Carinthie Burgenland Province de l'Est province	Ile de France Rhone Alpes Provence– Alpes- Côte d'Azur	Latium Campanie	Athènes (et environs) Iles	Varsovie Cracovie

(1) Institut national de statistiques, Vienne, 2007

(2) INSEE, France, 2006

(3) ISTAT, Italy, 2008

(4) Martin Baldwin Edwards , Greece, 2004

(5) TEU, Krakow, 2009

Historiquement en **Autriche**²⁵, les minorités ethniques les plus représentées sont les Croates²⁶, les Slovènes²⁷ et les Hongrois²⁸. Les Croates habitent majoritairement dans le Burgenland, la province la plus orientale d'Autriche, frontalière de la Hongrie depuis le 16ème siècle. Les Slovènes se sont installées depuis le 7ème siècle dans la province de Carinthie dans le Sud de l'Autriche et sont toujours les plus nombreux dans cette région. Enfin, les Hongrois sont aussi principalement installé dans le Burgenland. Les minorités Croates et les Slovènes ont obtenu leur reconnaissance et des droits en tant que groupes minoritaires depuis le Traité Autrichien de 1955²⁹. Selon des estimations du Centre des minorités ethniques, il y a environ 10 mille Roms en Autriche, la Plateforme pour les Minorités en Autriche a estimé leur nombre à environ 40 mille. L'installation des Tchèques et des Slovaques en Autriche remonte au 13ème siècle. Aujourd'hui, leur nombre est estimé à 15 milles (pour les Tchèques) et 5 mille (pour les Slovaques). Pour ces quatre principaux groupes de réfugiés venus d'Europe de l'Est,

²⁵ Dr Christina Pusswald, Auxilium, Graz, mai 2009.

²⁶ Recensement de 1991: 29,596 ; estimation: 30 à 40 mille

²⁷ Recensement de 1991: 20,191 ; estimation de 40 à 50 mille

²⁸ Recensement de 1991: 19,638, estimation 25 mille

²⁹ Böse/Herfellner/Koldas, 2005

l'Autriche représentait une étape intermédiaire avant de gagner les pays occidentaux (principalement les Etats-Unis) et Israël. L'Autriche comptait ainsi 180 000 Hongrois en 1956, 160 000 Tchécoslovaques en 1968, 140 000 Polonais en 1981/82 et environ 250,000 Juifs de l'ancienne Union Soviétique entre 1973 et 1989.

Dans les statistiques autrichiennes officielles, les populations immigrées ne sont pas identifiées par leur origine ethnique mais par leur citoyenneté. De ce fait, après leur naturalisation il n'y a pas d'indication sur leur origine et ils disparaissent dans les statistiques. La population sans la nationalité autrichienne est estimée à 250 mille en 1999 sur une population totale de 8 millions d'habitants. La part des personnes immigrées est donc de 5% de la population totale. Les statistiques doivent être utilisées avec précaution car elles ont tendance à sous-estimer les populations immigrées. Pour avoir une meilleure idée de la population étrangère en Autriche et leur répartition par nationalité, certains chiffres méritent d'être rappelés. Il y a 826 000 ressortissants de pays étrangers qui vivent en Autriche au début de 2007. Les plus nombreux, 304 000 personnes (36.8%) viennent de l'ex-Yougoslavie (hors Slovaquie qui a rejoint l'Union européenne). Environ la moitié viennent de Serbie et du Monténégro, au moins un quart de Bosnie-Herzégovine, un cinquième de Croatie et environ 5% viennent de Macédoine. 113,700 personnes et donc le deuxième groupe d'étrangers le plus important est constitué par les Allemands. Les Turcs, avec 108 800, sont le troisième groupe le plus nombreux des ressortissants étrangers³⁰.

En France, selon l'Institut national de la Statistique et des Etudes économiques (INSEE, 2006), en 2004-2005, les immigrés étaient 4.959 million (4.310 million en 1999) ce qui représente 8.1% de la population française (7,4% en 1999). Les étrangers vivant en France sans la nationalité française étaient 3.501 million (3.670 million en 1999), soit 5.7% de la population (6,6% en 1999). La proportion d'immigrés ou d'étrangers dans la population française n'a guère varié depuis 1975, avec la fin officielle de la politique d'immigration en France. Depuis le début des années 1970, trois quarts des personnes immigrées venaient d'Europe. Entre 1960 et 1970, les arrivées de populations venues du Maghreb, de l'Afrique Sub-Saharienne ou d'Asie du Sud Est sont devenues prépondérantes. Entre 1962 et 1999, la proportion d'Européens a décliné de 78.7% à 44.9%.³¹ ; la proportion d'Africains est passée de 14.9% à 39.3% ; les Asiatiques de 2.4% à 12.8%.

En 2004, 13,7% des personnes immigrées venaient d'Algérie, 12,6% du Maroc, 11,4% du Portugal, 6,8% d'Italie et 5,6% d'Espagne. Les plus nombreux étaient ensuite les Turcs et les Tunisiens (4.5%). Les ressortissants d'Afrique sub-saharienne représentaient 6.4% du total³². Entre 1999 et 2004, la proportion de populations venues d'Asie a crû ; les ressortissants venus d'Europe a baissé lentement depuis 40 ans avec une nouvelle augmentation qui a suivi l'entrée de nouveaux pays dans l'Union européenne en 2004 et 2007, principalement d'Europe de l'Est. Entre 1995 et 2005, plus de 1 300 000 immigrés sont devenus français ; cela représente 130 000 "nouveaux" citoyens français par an. 56.1% de ce nombre concerne des personnes venues d'Afrique principalement du Maghreb (Maroc, Algérie et Tunisie). Le troisième pays d'origine le plus nombreux des français naturalisés est la Turquie. L'Asie a dépassé l'Europe avec 16,9% des naturalisés issus de pays asiatiques contre 11,6% venus de pays européens. Le principe européen de libre circulation a en effet eu un impact négatif sur les demandes de naturalisation venues de ressortissants européens ; devenir français n'est plus

³⁰ Statistik Austria, 2007

³¹ Insee, Recensements de la population, 1962-1999.

³² Sénégal, Mali, Côte d'Ivoire, Cameroun et Congo.

aussi attirant quand on est déjà un citoyen européen et que l'on peut bénéficier de droits similaires.

En 2003, le nombre de personnes immigrées avec un statut permanent était de 135 395³³ ; la plupart venaient d'Afrique (67%), souvent d'Algérie et du Maroc. Les principales motivations pour rester de manière permanente sont d'ordre privée et familial : le regroupement familial concerne essentiellement les femmes venues du Maghreb. La deuxième motivation est liée au travail ; un séjour provisoire peut devenir permanent. Un demandeur d'asile peut aussi changer de statut et devenir un réfugié. Il est ainsi difficile de regrouper les différents statuts temporaires car la même personne peut relever de différents statuts ; ainsi un étudiant peut bénéficier d'une autorisation temporaire de travail. En 2003, il y avait 10 138 travailleurs temporaires et 14 600 saisonniers. La plupart des personnes concernées sont des hommes avec un faible niveau de qualification (21 % sans qualification ; 34% sont des ouvriers qualifiés et des employés) ; 45% sont des cadres et des ingénieurs surtout dans les services aux entreprises, les hôtels et les restaurants. En raison d'accords conclus entre la France et leur pays, les Marocains et les Polonais représentent en 2003 le contingent le plus important de travail temporaire ou saisonnier, principalement dans l'agriculture. La France est le premier pays de destination des demandeurs d'asile en Europe, avant le Royaume-Uni et l'Allemagne ; la population totale de réfugiés "officiels" est de 100 838³⁴ principalement venus du Sri Lanka, du Cambodge, du Vietnam, de Turquie, du Laos, d'ex-Yougoslavie³⁵ et du Congo. La demande d'étudiants internationaux a augmenté depuis 2000 ; les étudiants chinois sont les plus nombreux suivis par les étudiants africains (Algériens et Marocains).

En Italie³⁶, selon l'ISTAT, les résidents étrangers ont augmenté de 500 000 en 2008. Au début de l'année 2008, ils sont 3.443.000 (y compris des citoyens Européens) : 62,5 % dans le Nord, 25,0% dans le Centre et 12,5% dans le Sud. Le Secours catholique italien (*Caritas*) et l'association *Migrantes* indiquent un nombre supérieur de ressortissants étrangers qui serait compris entre 3.800.000 et 4.000.000 personnes sur une population totale de 59.619.290 Italiens soit 6,7% (un peu au-dessus de la moyenne européenne qui était en 2006 de 6,0%). Ces deux sources, même si elles sont différentes, ne sont pas contradictoires car les chiffres ne correspondent pas aux mêmes catégories d'immigrés: le Dossier des associations (données non officielles) intègre les données les plus récentes sur les immigrés qui attendent un permis de séjour qui leur est parfois accordé après un an.

La première communauté ethnique qui a doublé depuis deux ans est celle des Roumains (624.741 résidents selon l'ISTAT, près d'1 million selon le Dossier) suivis par les Albanais (401.915) et les Marocains (365.908) ; puis viennent les communautés chinoises (150 mille) et ukrainienne (150 mille). Les Européens sont les ressortissants les plus nombreux (52,0%) suivis par les Africains (23,2%) , les Asiatiques (16,1%) et les Américains (8,6%) dont la proportion a baissé d'un point.

Dans la période 2005-2007, près d' 1 million 500.000 d'emplois ont été créés par les entreprises italiennes pour les ressortissants étrangers: 251.000 en 2005, 520.000 en 2006, et 741.000 in 2007. La première année a augmenté la population étrangère de près de 10 %, la deuxième année de 20% et la troisième année de 25% (ce qui représente 33% des travailleurs étrangers déjà employés). Les flux migratoires de la dernière décennie sont les plus

³³ Exception faite des ressortissants de l'Espace économique européen (EEE)

³⁴ INSEE, Paris, 2003

³⁵ Ex-Yougoslavie : Bosnie, Croatie, Yougoslavie, Macédoine, Slovénie, Serbie et Monténégro.

³⁶ Sonia Dosti, For.com, Rome, mai 2009

importants que l'Italie ait connu, comparables – si ce n'est supérieur avec l'exil de millions d'Italiens après la guerre. L'évolution démographique de l'Italie a conduit à un vieillissement très net de la population alors que le marché – pour produire des richesses – est très demandeur en main d'oeuvre. La population immigrée est jeune: 80% ont moins de 45 ans ; les plus de 55 ans sont peu nombreux..

Cet apport au marché du travail sera aussi nécessaire dans le futur. Les petites entreprises créent les trois quarts des emplois, en raison de la structure particulière du système productif italien. Les travailleurs immigrés sont répartis sur tout le territoire. Leur taux d'activité est de 73,2% (dont 88% pour les hommes) ce qui est 12 points de plus que le taux d'activité moyen des Italiens mais leur taux de chômage est deux points supérieur à celui des Italiens (8,3% en moyenne ; 12,7% pour les seules femmes). La communauté marocaine est particulièrement touchée. Le taux de travailleurs immigrés dans l'agriculture (7,3%) et comme employés dans les services (53,8%) en 2005-2007 a crû de 2 points de plus que l'industrie (35,3%). Le type d'emploi occupé par les travailleurs immigrés varie en fonction du territoire : emplois industries et professions libérales prévalent dans le Nord ; dans le Centre, professions libérales et services à la personne ; dans le Sud, services à la personne et travail agriculture.

La migration en Grèce³⁷ s'est intensifiée très rapidement avec une population immigrée qui est devenue de plus en plus nombreuse sur une très courte période. Comme ces populations avaient souvent un statut illégal ou irrégulier, les régularisations ont permis de rendre en partie leur présence officielle mais les données précises sont difficiles à trouver. L'immigration illégale et les nouvelles vagues migratoires (réfugiés, migrants économiques etc.) continuent de se développer en Grèce. Selon Martin Baldwin Edwards (2004), la population étrangère (ressortissants de pays tiers, non-membres de l'Union européenne) était de 900 000 en 2004. Si l'on ajoute les ressortissants européens, le chiffre s'élève à 250 000 soit 8,5% de la population totale du pays. Ce nouveau montant dépasse de 200 000 personnes le dernier recensement de 2001. Si l'on ajoute à ces chiffres la part des Grecs émigrés qui sont revenus en Grèce, la population immigrée totale représenterait 1, 15 millions de personnes soit 10,3% de la population totale. L'immigration illégale continue d'être importante avec des vagues de migration qui comprend des travailleurs, des demandeurs d'asiles, des réfugiés...

Selon les données du dernier recensement de 2001 et des chiffres du Ministère de l'Intérieur de 2004³⁸, la répartition géographique des migrants (hors Union européenne) en Grèce est surtout concentrée dans les régions les plus développées économiquement et particulièrement les zones urbaines (autour d'Athènes) mais aussi les régions qui connaissent un fort dynamisme touristique (les îles). 413 000 migrants déclarent être venus en Grèce pour trouver un emploi.

La communauté albanaise est la plus importante avec 240.000 personnes soit 58% du total. Suivent les Bulgares (qui sont 28 000 personnes), les Roumains (17 000) et les autres nationalités. Certaines sont surreprésentées sur le marché du travail comme les Albanais, les Bulgares, les Roumains, les Pakistanais mais aussi les Ukrainiens, les Polonais et les Indiens. Le marché du travail des migrants est très typé en genre et par l'origine ethnique. Les hommes albanais dominent ce marché ; ils sont surreprésentés dans les secteurs de la construction, de l'agriculture, de l'industrie et du tourisme. Les hommes Bulgares et Indiens sont surtout présents dans l'industrie agro-alimentaire. Les hommes bangladeshi et indiens

³⁷ Dr Georg Mavromatis, Université Hellénique Ouverte (HOU), Patras, Mai 2008

³⁸ Martin Baldwin Edwards , 2004

sont aussi présents dans l'industrie manufacturière ; les hommes polonais et géorgiens dans la construction. Les femmes immigrées semblent cantonnées aux emplois domestiques qui occupent 50% de cette catégorie d'emplois. Les plus nombreuses viennent d'Albanie, de Bulgarie, d'Ukraine et de Géorgie. Il est cependant difficile de préciser les contours des emplois occupés par les immigrés en Grèce : chaque nouvelle vague de migration apporte des profils et des compétences différentes. Les derniers flux migratoires venaient d'Asie, du Moyen orient et d'Afrique et sont arrivés en Grèce par la Turquie. Ces derniers arrivants n'ont pas encore trouvé leur place sur le marché du travail et personne ne sait pas si la Grèce est leur destination ou seulement un lieu de passage. Ces nouveaux immigrants ne sont pas tous dans une situation irrégulière ; ils comptent aussi parmi eux des demandeurs d'asile, et des personnes qui ont fui leurs pays pour des raisons humanitaires. Les nouvelles vagues migratoires en Grèce sont donc très mélangées et ont encore accentué l'impression de mosaïque. La Grèce est devenu le principal pays d'entrée dans l'Union européenne pour de nombreux migrants ; elle est donc particulièrement soumise aux pressions migratoires.

En **Pologne**³⁹, les données officielles ne reflètent pas encore l'importance du phénomène migratoire. Les informations sur le profil démographique, social ou économique des immigrants sont peu développées. Le marché du travail polonais ne comptait pas de main d'œuvre étrangère jusqu'en 1989, une section a été créée pour en tenir compte (de manière informelle). La nouvelle mobilité internationale n'est pas non plus bien prise en compte, les chiffres sont incomplets⁴⁰. Environ 20 mille immigrants ont un statut officiel comparé aux 200 à 500 mille qui travaillent sans statut officiel⁴¹ sur les marchés.

L'immigration occidentale est sensiblement différente de l'immigration orientale. L'immigration venue de l'Ouest concerne des emplois spécialisés dans les services et des professionnels qualifiés qui sont attirés par le double revenu (même salaire que dans leur pays avec un pouvoir d'achat accru en raison des conditions de vie plus avantageuses en Pologne parfois deux fois moins cher que dans leurs pays d'origine). L'immigration venue de l'Ouest s'est intensifiée après l'adhésion de la Pologne à l'Union européenne et représente annuellement entre 10 à 15 mille personnes. L'immigration venue de l'Est concerne principalement des ressortissants des anciens pays de l'Union soviétique (URSS) ; elle est estimée à 300 000 personnes chaque année. Il y a également une immigration plus récente venue d'Arménie et du Vietnam. Elle est très visible mais encore peu significative (moins de 1000 chaque année) sont les Turcs qui ont établi des bars de kebab bars dans les villes polonaises.

3. La profession de médiateur interculturel

La médiation a d'abord une définition légale. D'après le dictionnaire de droit privé :

« La "médiation" est une technique procédurale de solution des conflits par laquelle des personnes qu'un différend oppose, ou qui souhaitent en prévenir l'arrivée, tentent de parvenir à une solution transactionnelle en utilisant les bons offices d'une personne dite "médiateur" »⁴².

³⁹ Dr Krzysztof Gurba, Université européenne Tischner, Cracovie, Mai 2009

⁴⁰ elle est estimée à 3 à 5 millions chaque année

⁴¹ des estimations parlent de 500 mille à 1,5 million mais ce dernier chiffre semble peu réaliste

⁴² Guillaume-Hofnung (Michèle), Extrait de *La Médiation*, Presses Universitaires de France, Paris, 2005, 127 pages.

La médiation peut donc se définir comme :

*«une action accomplie par un tiers, entre des personnes ou des groupes qui y consentent librement, y participent et auxquels appartiendra la décision finale, destinée soit à faire naître ou renaître entre eux des relations nouvelles, soit à prévenir ou guérir entre eux des relations perturbées ».*⁴³

Le tiers que l'on place au cœur de la médiation en est l'élément indispensable – sans ce tiers il n'y a pas de médiation. De plus les qualités indispensables au déroulement de la médiation (l'impartialité, l'indépendance et l'absence de pouvoir) manquent souvent. Dans la pratique, le médiateur est rarement une personne extérieure (« tiers impartial ») mais plutôt un membre institutionnel (association, direction régionale...).

La médiation est donc

*« un processus de construction, de réparation du lien social et de gestion des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial, indépendant, sans autres pouvoirs que l'autorité que lui reconnaissent librement les partenaires (appelés "médiateurs" ou parfois "médiateurs") tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider soit à améliorer, soit à établir une relation, ou de régler un conflit. »*⁴⁴

La médiation est d'abord dédiée à créer du lien social, ensuite à résoudre des conflits. Ses quatre fonctions sont : la médiation « créatrice de lien social, réparatrice, réparatrice et curative qui aide à résoudre un conflit ». La médiation interculturelle dans la perspective du projet TIPS est définie par la Coopérative sociale Onlus, dans le cadre du projet HELP⁴⁵ de la manière suivante :

« une profession dont le premier objectif est de faciliter les relations entre les nationaux et les étrangers, afin de promouvoir la connaissance et la compréhension réciproque, pour développer des relations constructives entre des gens qui viennent d'horizons différents ».

Seule la France et l'Italie ont reconnu la médiation interculturelle comme une profession : la loi italienne 40/1998 l'a consacrée dans le système légal italien pour la première fois, c'est le résultat d'une expérience commencée durant les années 1990s ; en France, la médiation interculturelle fait partie de celle plus large de médiation sociale et culturelle (consacrée par une Charte en 2004). Le concept de médiation interculturelle n'a pas encore été officiellement reconnu ni professionnellement en Autriche, en Grèce ou en Pologne même si le profil professionnel, des travailleurs sociaux intervenant comme des intermédiaires entre les institutions (hôpitaux, école, tribunaux...) existe.

La médiation interculturelle a connu un réel développement en France ces vingt dernières années. La migration est devenue un phénomène plus complexe (avec des origines culturelles et géographiques variées des migrants). Les questions de mixité sociale et de diversité sont devenues des enjeux importants. La médiation interculturelle reste une demande exprimée par les institutions plus que celle des migrants. Cela pose la question de la reconnaissance d'une telle profession.

⁴³ Six (Jean-François), *Le temps des médiateurs*, Edition Seuil, Paris, 1990, 288 pages.

⁴⁴ Charte de la médiation sociale, Paris, 2004

⁴⁵ Handicap Educazione Lavoro Partecipazione (<http://www.immiweb.org/>).

La médiation peut en effet susciter une certaine forme de soupçon de la part des migrants qui voient dans les médiateurs des représentants des institutions. Les médiateurs interculturels ont une action décisive à mener dans le champ de la prévention, de la sécurité publique et de la défense des droits. Ils peuvent mieux comprendre les besoins et les demandes sociales exprimés par les migrants. Il existe un cadre général pour la médiation sociale et culturelle⁴⁶ qui pose les principes généraux pour l'exercice de la profession qui s'applique aux médiateurs interculturels :

- ❖ la neutralité et l'impartialité : le principal objectif est le respect des deux parties (institutions et migrants);
- ❖ la négociation et le dialogue: la médiation interculturelle n'est pas une relation d'autorité même si le respect de la loi et des règles de vie en commun sont importants ;
- ❖ la liberté et la participation des habitants: à chaque instant, chaque partie peut quitter la médiation ; le libre engagement libre est le principe ; les médiateurs doivent expliquer les limites de leur action ;
- ❖ la bonne volonté des institutions: la médiation sociale et culturelle encourage une plus grande proximité avec les habitants et un meilleur service public pour répondre aux besoins de la population ;
- ❖ la protection et la défense des droits: la médiation ne remplace pas les institutions ; elle améliore les relations sociales sans empêcher quiconque de défendre ses droits ;
- ❖ le respect des droits fondamentaux: droits proclamés par la Convention européenne des droits de l'homme , dans la Charte des Droits fondamentaux ou dans tout texte légal se référant aux Droits de l'homme.

Les médiateurs interculturels sont avant tout des femmes (75 %) ⁴⁷. Les "Femmes-relais" sont le métier emblématique de la profession en France. Elles ont en général eu une expérience personnelle ou professionnelle dans le champ de la médiation. La majorité d'entre elles ont plus de 45 ans ⁴⁸. La profession est basée sur l'expérience ou la connaissance de la problématique migratoire. Un médiateur interculturel a en général une famille (79% sont mariés). C'est un élément important à prendre en compte car la médiation interculturelle commence souvent dans un cadre familial. Les médiateurs interrogés dans le cadre de la consultation française ont un niveau d'éducation élevé (83% ont un diplôme de l'enseignement supérieur). Ils possèdent des compétences linguistiques ; au moins deux langues étrangères (58%). Leur éducation est plutôt dans le champ des sciences humaines et sociales (54%). Les médiateurs interculturels ont eu une expérience de la migration : 46% ont des origines étrangères et la même proportion est né à l'étranger (42%). Ils sont devenus médiateurs interculturels la plupart du temps après une expérience bénévole dans une association travaillant avec des migrants et des minorités ethniques (67%). Certains ont suivi une formation pour exercer comme médiateur interculturel (29%). Le besoin de compétences professionnelles et de professionnalisation de la médiation est très fort. Une très forte proportion travaille pour une association: 100% (seulement deux médiateurs interrogés travaillent dans une structure privée et dans un établissement public). La plupart d'entre eux sont salariés (58%) mais la proportion de bénévoles est assez importante (42%). C'est un point intéressant : la médiation interculturelle a été l'occasion de valoriser des compétences acquises ou développées dans un cadre non formel ou informel (le bénévolat).

⁴⁶ Charte de la Médiation sociale, DIV, octobre 2004

⁴⁷ Consultation réalisée par l'Iriv pour le projet TIPS en Ile de France, auprès des médiateurs interculturels, par le biais d'associations et d'organisations travaillant avec eux , Paris, Mai 2008.

⁴⁸ 55% sont âgés de 45 à 64 ans

En Italie⁴⁹, la médiation interculturelle a été reconnue récemment, sur la base d'expériences d'autres pays européens, grâce à une nouvelle approche du phénomène migratoire, et à une politique générale d'intégration des immigrés. La loi n° 40/1998 a introduit la figure du médiateur interculturel dans le système légal italien pour la première fois, après une phase d'expérimentation qui avait débuté dans les années 1990.

Il n'y a pas de parcours uniforme pour devenir médiateur interculturel. La première formation pour « médiateurs culturels linguistiques » est apparue avec l'arrivée d'une population importante d'Afrique et du Maghreb. Avec le temps, le phénomène migratoire a changé et beaucoup de personnes immigrées, profitant de la possibilité qui leur était offerte par la nouvelle loi (amnistie et loi n° 40), ont pu faire venir leurs familles. Quand cette période de transition migratoire a été terminée, la nature même de la médiation a changé en même temps que le rôle du médiateur. D'interprète, les médiateurs sont devenus des soutiens actifs pour permettre l'intégration en organisant des échanges avec la société italienne et facilitant l'accès aux différents services publics par une « réceptivité compréhensive ». Les administrations régionales compétentes en matière de formation ont été sollicitées pour définir ensemble les critères d'expérience requise et les qualifications demandées pour exercer la profession de médiateur de manière à ce que le diplôme délivré puisse être reconnu d'une région à l'autre. Les orientations ont été définies par le comité de coordination des régions sur l'immigration et les conférences Etat-régions.

En mai 2008, est née en Italie l'Union des médiateurs interculturels qui a lancé une plateforme pour obtenir la totale reconnaissance de la profession. Les « points » débattus par cette plateforme étaient au nombre de quatre : unifier les critères et la méthodologie de formation dans tout le pays pour permettre la mobilité des médiateurs ; proposer une formation par secteurs (écoles, santé, prison, branches, autorités locales...) pour rendre la profession compatible avec les profils ISFOL (ces visas sont la seule possibilité pour les professionnels d'obtenir des titres ou diplômes), et ainsi devenir des métiers stables et rémunérateurs (et non plus une succession de contrats de 20 heures) ; inciter les ministères à soutenir des projets pour inclure les médiateurs dans les services publics ; donner la priorité aux médiateurs d'origine étrangère tout en facilitant l'intégration d'étudiants italiens avec une connaissance parfaite non seulement du langage mais aussi des us, coutumes et lois des pays concernés.

Une loi a été adoptée en février 2009. Le gouvernement italien doit établir des décrets sur la « déclaration des médiateurs interculturels » et le « registre des associations de médiateurs interculturels ». Ils sont destinés à harmoniser les règles existantes pour les cours de formation, en impliquant les institutions comme les partenaires sociaux et le tiers secteur (associations et fondations). Après une formation basique sur la communication, l'emploi et le droit, les médiateurs interculturels devraient suivre des formations spécialisées centres sur des secteurs d'activité particuliers (l'école, l'hôpital, les tribunaux ...). Le gouvernement doit tenir compte à la fois des médiateurs interculturels qui travaillent dans les organisations publiques mais aussi privées. Les principaux critères pour devenir médiateur interculturel devraient être les suivants : une connaissance de la langue et la civilisation italienne ainsi que celles d'au moins un autre pays étranger ; un niveau d'études minimal (culture générale, sciences sociales, langue) ou un diplôme équivalent dans les pays d'origine.

⁴⁹ Sonia Dosti, For.com, Rome, mai 2009

En **Autriche**⁵⁰, la profession de médiateur interculturel n'existe pas malgré le nombre croissant de migrants. De ce fait, beaucoup d'organisations et d'institutions ont développé leurs propres actions pour faire face aux besoins de formation. Les médiateurs interculturels requièrent des qualifications différentes selon le rôle qu'ils remplissent dans les différentes catégories d'organisations dans lesquelles ils travaillent. Pour l'Autriche, cinq domaines d'activités ont été pris en compte : la santé, les services sociaux, l'éducation des enfants, les centres de police, les prisons et les tribunaux.

La communication entre les professionnels de santé et les migrants et minorités ethniques est compliquée par les barrières linguistiques mais aussi des incompréhensions culturelles. Le travail du personnel hospitalier est basé sur des présupposés culturels tacites- par exemple le rôle des patients et des soignants et la manière de diagnostiquer et traiter la maladie. Ces rôles ne correspondent pas toujours aux attentes des migrants et des minorités ethniques qui ont des conceptions différentes de la santé et de la maladie, des valeurs et des croyances, et sont fréquemment peu familiers des systèmes de santé européens. C'est un obstacle majeur pour les professionnels de santé pour exercer leur travail. D'un autre côté, les attentes et besoins des patients issus des populations migrantes et des minorités ethniques ne sont pas non plus compris par les professionnels en raison de la langue mais aussi de leur méconnaissance de leurs systèmes de valeurs, de leurs croyances et de leur contexte culturel. Par exemple, la présence de toute la famille du patient à l'hôpital, pour le surveiller, qui est un devoir familial et religieux, gêne le travail du personnel soignant et n'est pas souhaitable pour le repos du malade.

Dans les organisations sociales, pour faire face au nombre croissant de personnes immigrées, de nombreuses petites et moyennes associations ont développé un programme de formation dédié à cette population particulière. Les objectifs sont d'encourager les salariés des organisations privées et publiques à améliorer leur expertise culturelle et de jouer un rôle actif dans la démarche multiculturelle. Les groupes cibles de telles initiatives sont les professionnels qui travaillent dans les services sociaux, l'administration, l'intégration, l'école et l'éducation.

Dans le secteur éducatif, la principale tâche des médiateurs interculturels est de faciliter la communication entre les écoliers étrangers et autrichiens mais aussi avec les enseignants par exemple dans les garderies et les écoles. Un autre défi est d'établir une structure qui permette la communication entre les parents et les enseignants. De plus un médiateur fournit une information à la fois aux familles et aux enseignants sur les systèmes d'éducation. Une autre tâche, qui doit être assurée par les médiateurs interculturels, est l'assistance pour toutes les procédures d'inscription dans les écoles. Un travail essentiel est la préparation des documents d'information dans des langues étrangères en particulier pour les élèves et leurs parents.

Dans le secteur judiciaire - commissariats, prisons, tribunaux- les principales tâches à remplir par les médiateurs interculturels se réfèrent au conseil et à l'assistance concernant les papiers officiels demandés par les services officiels. De plus, le médiateur interculturel doit conseiller le personnel judiciaire sur la culture du migrant. Un médiateur est une personne clé pour obtenir des documents essentiels comme le permis de séjour ou la carte de travail. De plus, le médiateur informe sur la marche à suivre concernant les procédures bureaucratiques.

⁵⁰ Dr Christina Pusswald, Auxilium, Graz, mai 2009.

En **Grèce**⁵¹, l'Etat providence est moins développé que dans d'autres pays européens ; la famille au sens large est souvent un bon substitut aux carences des services sociaux, en particulier le manque de travailleurs sociaux ou de politique en matière de logement social. Pourtant certaines facettes du travail social se sont développées même si il n'est pas lié directement aux migrants et minorités ethniques.

Le concept de médiation interculturelle n'est pas reconnu officiellement dans la loi grecque. Pourtant la loi n° 3386/2005 se réfère à l'intégration des ressortissants de pays tiers dans la société grecque, mais ne propose aucune mesure spécifique et en conséquence n'aborde pas le thème de la médiation interculturelle. La seule référence que l'on puisse trouver est la définition officielle de l'intégration donnée par l'Etat grec comme un processus réciproque qui consiste pour les migrants à s'adapter à leur nouveau pays d'adoption mais aussi des pays d'accueil vis-à-vis des nouveaux arrivants. Cette définition ouvre la voie au concept de médiation interculturelle.

Cette profession n'a pas pour l'instant d'existence légale si ce n'est dans les centres d'information pour les migrants qui ont été créés récemment où les médiateurs jouent le rôle d'interprète ou dans le cadre de programme spécifique (notamment EQUAL, un programme financé par l'Union européenne) où la médiation interculturelle a toute sa place. Hormis ces cas très précis, la médiation interculturelle n'est pas encore un métier rémunéré ; le travail social n'est pas non plus directement lié à cette activité.

Cependant, la société civile grecque et de nombreuses ONG (organisations non gouvernementales) sont très actives dans ce champ pour pallier les manques de l'Etat. Le travail bénévole est au cœur de cette société civile qui intervient sur le terrain par le biais des nombreuses ONGs. Elles travaillent avec les migrants et les réfugiés auxquels elles apportent aide et assistance. Les ONG en Grèce reposent principalement sur le travail bénévole. Cette aide peut prendre des formes diverses : information, éducation, formation, protection des droits de l'homme, logement, santé, aide juridique etc. Elles sont indépendantes des pouvoirs publics et des institutions et sont donc libres d'intervenir auprès des migrants qui en ont besoin, particulièrement les plus vulnérables d'entre eux. Par exemple, elles aident les demandeurs d'asile qui ne parlent pas le Grec pour les aider dans leurs démarches auprès de l'administration. D'autres ONGs soutiennent des mineurs isolés et sans papiers pour les aider à se reconstruire (psychologiquement, moralement et matériellement).

En **Pologne**⁵², les médiateurs interculturels doivent justifier de connaissances générales, spécialisées et interdisciplinaires sur le comportement social et la manière de réagir de personne venues de pays divers qui doivent s'adapter à de nouveaux environnements culturels. Les connaissances des médiateurs doivent leur permettre de résoudre les problèmes les plus fréquents : culturels (religieux, ethniques, culturels, moraux, etc...) ; psychologiques (comme les questions de personnalité, conditions psychologiques, capacités) ; sociologiques (raisons et destination de leur migration ; paramètres démographiques et professionnels des migrants) ; légaux (liés aux règles formelles concernant en particulier l'accès aux droits et aux aides) ; pédagogiques (adaptation de son comportement, prévention et resocialisation, adaptation et assimilation sociale). Leur connaissance doit permettre à ces professionnels employés par des institutions spécifiques des pays d'accueil et dont le profil est assez varié - enseignants, travailleurs sociaux, conseillers et éducateurs - de résoudre les problèmes individuels et

⁵¹ Dr Georg Mavromatis, Université Hellénique Ouverte (HOU), Patras, Mai 2008

⁵² Dr Krysztov Gurba, Université européenne Tischner, Cracovie, Mai 2009

collectifs auxquels sont confrontées des personnes aux origines culturelles différentes pour préparer et assurer leur insertion sur le marché du travail. Les médiateurs interculturels doivent justifier des connaissances nécessaires pour leur permettre de prendre toutes les initiatives nécessaires pour mettre en œuvre les programmes destinés à aider des populations émigrées sur le marché du travail, pour pouvoir également assurer en toute indépendance une bonne coopération avec les institutions qui travaillent au quotidien avec des personnes aux origines culturelles différentes.

4. Capacités et compétences requises pour être médiateur interculturel dans les 5 pays

Les médiateurs interculturels jouent un rôle clé pour accompagner les migrants au quotidien. Leurs principales tâches sont les suivantes : promouvoir leur intégration; faciliter la communication et la compréhension mutuelle avec le pays d'accueil ; proposer un conseil professionnel aux personnes, aux familles et aux associations de migrants ; orienter les migrants vers les services dont ils auront besoin pour vivre et travailler dans le pays d'accueil.

Ces professionnels facilitent et développent l'intégration des migrants dans les sociétés d'accueil. Ils jouent un rôle d'intermédiaire. Les principales qualités et compétences qui leur sont demandées sont une bonne communication, une empathie, une écoute active et une connaissance du pays d'origine ou d'accueil (culture, lois, traditions...)

La médiation interculturelle est devenue une profession qui requiert les qualités suivantes : être compréhensif (en particulier dans la communication interpersonnelle) ; avoir un bon contact avec les gens ; être équilibré ; être organisé ; savoir identifier et résoudre des conflits ; être sûr de soi ; savoir lire et écrire ; avoir une bonne culture générale.

Pour mieux connaître les compétences requises pour être médiateur interculturel, une consultation a été menée en France et en Italie en Mai 2008, par le biais d'un questionnaire diffusé auprès des médiateurs interculturels travaillant la plupart au sein d'associations. Il comprenait une liste d'activités avec des compétences qui leur étaient associées pour pouvoir remplir au mieux leur profession.

Les principales activités remplies par les médiateurs interculturels étaient les suivantes ⁵³:

- l'accueil et l'information auprès des migrants sur la vie quotidienne dans le pays hôte, des contacts utiles : 18% ;
- un accompagnement spécifique, une aide linguistique : 17% ;
- le conseil et l'information sur les droits et les devoirs, la lutte contre la discrimination, l'égalité des chances: 13% ;
- la liaison avec les autorités publiques: 12%.

Il est intéressant de noter que les médiateurs interculturels exercent cette profession sans parfois la nommer ainsi. Cela confirme la nécessité d'une reconnaissance officielle de cette profession.

En **France**, les médiateurs interculturels doivent remplir de nombreuses tâches et développer des compétences dans le cadre de leur profession ⁵⁴.

⁵³ French consultation made among cultural mediators, Iriv, Paris, May 2008.

⁵⁴ consultation among the cultural mediators in Ile de France, Iriv, Paris, May 2008

- Etre capable d'accueillir et d'aider les migrants : les informer sur les démarches administratives et les services publics auxquels ils doivent s'adresser ;
- Etre capable d'intervenir auprès des autorités publiques en leur fournissant des informations sur le contexte culturel et la compréhension des comportements spécifiques dans des domaines variés comme le logement social, l'école, l'hôpital, la police... ;
- être capable d'apporter une aide linguistique : dans ce cas, le médiateur peut jouer le rôle de traducteur où la communication joue un rôle essentiel (justice, police...) ;
- être capable d'informer sur les droits et les devoirs des migrants : ils doivent pouvoir répondre à des questions sur l'égalité des chances, la lutte contre les discriminations ;
- savoir conseiller et orienter dans le champ de l'éducation et la formation : ils doivent fournir aux migrants des informations sur le système éducatif et l'accès aux offres de formation ;
- savoir conseiller et orienter dans le champ de l'emploi qui est une dimension essentielle pour l'intégration des migrants qui sont confrontés à des difficultés majeures sur le marché du travail ;
- savoir promouvoir la prévention dans le champ de la santé : l'information sur l'accès aux soins et leur remboursement ; la prévention et l'information sur les maladies ;
- savoir informer sur les questions sociales : les médiateurs interculturels doivent pouvoir identifier les problèmes de grande pauvreté ou de précarité pour trouver une prise en charge financière ;
- pouvoir organiser un événement culturel : les médiateurs peuvent être amenés à promouvoir l'image positive des migrants pour développer leur confiance en eux ;
- pouvoir travailler avec les familles : les médiateurs peuvent être amenés à résoudre des conflits de génération et des phénomènes d'acculturation entre les parents étrangers et leurs enfants.

La médiation interculturelle est une démarche qui vise à promouvoir l'intégration sociale, la vie en commun, les rencontres et les échanges entre personnes venues d'horizons différents. Les migrants apportent avec eux de nouvelles coutumes, de nouvelles valeurs et des traditions qui doivent être respectées. Les médiateurs ont pour mission de révéler, expliquer et valoriser ces nouvelles manières de penser et de promouvoir une approche multiculturelle. Ils doivent permettre à des citoyens étrangers (les migrants) de devenir acteurs de leur vie et de trouver avec eux des solutions aux difficultés qu'ils rencontrent. Plus ils seront indépendants et autonomes, mieux ils pourront résoudre leurs problèmes. L'autonomie est la clé pour les migrants. La médiation interculturelle n'est pas un substitut mais un soutien pour que les migrants puissent acquérir leur autonomie.

Les compétences les plus demandées pour être médiateur interculturel sont les suivantes⁵⁵ : savoir communiquer et s'adapter à un contexte multiculturel (21%) ; être capable d'une écoute active et négocier dans un contexte délicat (21%) ; savoir gérer un groupe et résoudre des conflits (19%) ; avoir une bonne connaissance des contextes et des traditions migratoires du pays hôte (19%) ; avoir une bonne connaissance d'au moins une langue étrangère et des notions d'autres langues (17%) ; être capable d'apprendre avec des personnes venues d'horizons différents (16%). Les compétences en communication et l'écoute active sont les compétences clés requises pour les médiateurs interculturels ; la profession est surtout centrée sur la capacité à écouter, comprendre et expliquer.

⁵⁵ ibidem

En Italie⁵⁶, la confusion sur la profession de médiateur interculturel es encore accrue par la profusion de définitions. Le terme le plus répandu est « médiateur culturel » mais d'autres termes sont aussi employés comme « médiateur culturel et linguistique » ou « animateur interculturel », « opérateur interculturel » etc. Une distinction doit être faite entre les médiateurs interculturels italiens (nationaux) et les médiateurs d'origine étrangère : le rôle de chacun est essentiel mais ils peuvent remplir des fonctions différentes dépendant de leur domaine d'intervention. Le profil du médiateur italien est très proche de celui décrit pour la France : la plupart sont des femmes, avec une formation en sciences sociales ou dans le travail social.⁵⁷

Dans les services de santé, son rôle consiste à recevoir des étrangers qui en ont ; à faciliter la communication pendant les visites et les entretiens avec les patients étrangers ; à conseiller et fournir des explications au personnel de santé sur la culture d'origine des patients ; donner des informations concrètes. De plus, le médiateur apporte une assistance aux patients étrangers pour s'inscrire dans les services nationaux de santé (SSN) et les oriente vers les hôpitaux dont ils dépendent géographiquement (en fonction de leur lieu d'habitation).

Dans le secteur juridique, le rôle d'un médiateur consiste à apporter des traductions assermentées ; fournir toutes les indications requises dans la langue maternelle des étrangers ; les accompagner dans les différents services où ils doivent accomplir des démarches ; conseiller le personnel des administrations sur les spécificités culturelles des usagers étrangers ; proposer des indications sur les démarches administratives pour obtenir les documents officiels comme le permis de séjour, le regroupement familial etc....

Dans les services sociaux, les communes, les centres locaux de santé (ASL), les services sociaux pour les enfants, les adultes et les familles, le rôle d'un médiateur consiste à recevoir les étrangers ; à faciliter la communication avec les travailleurs sociaux et les étrangers qui rencontrent des difficultés à se faire comprendre pour des raisons culturelles ou linguistiques ; préciser le rôle et les responsabilités des fonctionnaires travaillant dans les services sociaux ; conseiller les agents publics pour les aider à résoudre des cas où sont impliqués des étrangers.

Dans le domaine de l'emploi, le rôle du médiateur consiste à conseiller les conseillers qui reçoivent les demandeurs ; à fournir tout document d'information ; à conseiller les travailleurs immigrés sur la manière de rédiger leur CV et à remplir des demandes d'emploi ; à utiliser des banques de données sur les offres d'emploi ; à les informer sur la manière d'obtenir des équivalences pour leurs diplômes ; expliquer la procédure pour obtenir une équivalence pour leur permis de conduire ; faciliter les démarches administratives pour obtenir des documents indispensables pour pouvoir travailler (permis de séjour, admission de leur famille) ; permettre les contacts avec des employeurs potentiels ; accompagner la signature des contrats de travail.

Dans le secteur de l'éducation, le rôle des médiateurs consiste à faciliter la communication entre les élèves étrangers et les professeurs et entre les familles et les enseignants ; apporter une aide et assistance temporaire aux enseignants pour des élèves (primo-arrivants) qui rencontrent des difficultés avec l'Italien ; apporter un conseil aux enseignants pour mieux leur

⁵⁶ Sonia Dosti, For.com, Rome, mai 2009

⁵⁷ consultation auprès des médiateurs interculturels réalisée en Italie lors de la réunion d'information présentant le projet TIPS, For.com, Rome, Juin 2008

faire comprendre les comportements d'enfants étrangers ; apporter une aide ou donner des cours aux enseignants sur des thèmes interculturels ; participer aux réunions avec les parents d'élèves et les enseignants. De plus un médiateur permet d'expliquer les modèles éducatifs ou les programmes scolaires proposés en présence des enseignants et des parents ; diffuser l'information pour les modalités d'inscription dans les écoles ; produire le matériel nécessaire sur les écoles dans la langue de leur pays d'origine ; remplir les dossiers d'admission dans la langue du pays de l'enfant ; préparer les supports éducatifs dans la langue maternelle des élèves ; participer à la promotion et la valorisation des autres cultures ; proposer des conseils à des projets d'éducation multiculturels.

Comme la profession de médiateur interculturel n'existe pas en **Autriche**⁵⁸, les professionnels qui prennent en charge des missions de médiation interculturelle viennent d'horizons différents. Le seul programme de formation qui existe dans l'enseignement supérieur est la Licence et le Master en Travail social, proposés dans de nombreuses universités autrichiennes de science appliquée. Néanmoins, sur la base des programmes de formation proposés, nous pouvons identifier les compétences requises pour cette activité professionnelle.

Dans les organisations de santé, les formations destinées aux médiateurs interculturels poursuivent les objectifs suivants: développer le niveau d'information sur les contextes socio-culturels et religieux ; enrichir les compétences en matière de gestion de la diversité ; encourager l'empathie avec les personnes étrangères ; réfléchir sur leur propre pratique culturelle et leurs habitudes de travail mais aussi sur le processus de décision et la responsabilité⁵⁹

Dans le secteur social, de nombreuses formations dans le champ de la médiation interculturelle abordent les thèmes suivants: l'immigration, la société multiculturelle et l'intégration. En dépit des formations mentionnées, la médiation interculturelle n'est pas considérée comme une profession. Des personnes avec des parcours éducatifs et professionnels différents remplissent cette fonction mais ne peuvent pas suivre un programme de formation qui soit dédiée à cette activité. Les responsables publics autrichiens sont conscients de ce problème et des besoins en formation exprimés par les professionnels dans ce secteur. En conséquence des villes avec une forte proportion de population immigrée – comme Graz- soutiennent des projets qui ont pour but d'intégrer les immigrants dont les buts sont les suivants : soutenir les échanges entre personnes aux contextes culturels variés ; organiser une coopération entre elles ; les sensibiliser à la nécessité de travailler ensemble ; promouvoir l'apprentissage de langues étrangères ; promouvoir la formation et l'orientation professionnelles ; donner aux citoyens les moyens de s'organiser entre eux.⁶⁰

Il existe donc des profils variés de professionnels pouvant relever de la médiation interculturelle mais aucun programme de formation qui leur soit spécifiquement dédié en Autriche. Un tel programme devait se centrer sur les compétences interpersonnelles et relationnelles, la compréhension mutuelle, l'équilibre émotionnel, la planification des compétences, le contexte culturel et historique.

En Grèce⁶¹, la profession de médiateur interculturel n'existe pas officiellement mais officieusement, au sein des associations, dans la société civile. Les médiateurs interviennent

⁵⁸ Dr Christina Pusswald, Auxilium, Graz, mai 2009.

⁵⁹ Further information is available at www.pv.noelak.at

⁶⁰ cf. Köksal 2006 S.1f

⁶¹ Dr Georg Mavromatis, Université Hellénique Ouverte (HOU), Patras, Mai 2008

en général à titre bénévole. Ils agissent comme de véritables médiateurs interculturels avec des compétences linguistiques élevées et un engagement important. Cette activité devrait se professionnaliser en Grèce et s'institutionnaliser. Les bénévoles qui interviennent depuis des années dans ce champ seront autant de candidats potentiels pour cette nouvelle profession. Ils ont en effet exactement les compétences requises pour remplir cet emploi : ils sont sensibles à la diversité culturelle, ils ont développé des compétences linguistiques grâce à leur expérience bénévole ; ils sont impliqués, ils savent comment se débrouiller avec des personnes aux profils différents et surtout ils sont concernés. Ces travailleurs sociaux « officieux » travaillent aussi bien avec des migrants « économiques » qu'avec des demandeurs d'asile. Ils sont plusieurs centaines et même quelques milliers en Grèce à avoir développé la profession de médiateur interculturel en aidant spontanément et bénévolement des migrants. Certains sont même issus de la migration. Généralement ils travaillent de manière officieuse comme médiateurs interculturels, au départ au sein d'ONG venues leur apporter une aide puis leur expérience migratoire les a incités à aider d'autres migrants de leur communauté ou d'autres pays. Après avoir été aidé, ils aident à leur tour. Ils sont nombreux à œuvrer dans les institutions de la société civile. La profession de médiateur interculturelle, encore à l'état embryonnaire en Grèce, est amenée à se développer au niveau national et devra certainement faire appel à des migrants pour être médiateurs interculturels, surtout ceux qui auront pu justifier d'une expérience bénévole dans les ONGs.

Les seuls exemples que l'on puisse trouver de médiation interculturelle au niveau national est liée à la création de centres d'information, pour les migrants et certaines initiatives prises dans le cadre de programme Equal (un fond européens). La ville d'Athènes a créé un tel centre dans le centre. Il fournit une information aux migrants sur des thèmes comme les permis de séjour ou d'autres démarches. Un autre exemple est donné par le Centre pour les migrants du Pirée. Le recours à des médiateurs interculturels est destiné à répondre aux attentes d'un public ethniquement divers. Ils travaillent avec le personnel municipal et la plupart du temps sont d'anciens migrants eux-mêmes.

La première priorité de ces centres d'information est d'offrir aux migrants la possibilité de communiquer dans leur langue. La ville emploie en général des migrants sur une base indépendante (freelance) parce qu'ils parlent le Grec et d'autres langues. Ils sont donc au départ des traducteurs et des interprètes qui viennent des mêmes communautés ethniques que les migrants avec lesquels ils travaillent. Par exemple, pour travailler avec des migrants venus du Bangladesh ou du Pakistan, des interprètes-traducteurs bangladaïsi ou pakistanaïsi seront embauchés parce qu'il est très difficile de trouver des Grecs qui parlent ces langues rares. Les premières compétences demandées aux médiateurs interculturels sont donc des compétences linguistiques. En même temps, les compétences relationnelles et des qualités d'empathie et d'engagement sont aussi requises. Ce sont les principaux critères retenus pour la médiation interculturelle en Grèce. Cette profession est encore à l'état embryonnaire et est très liée à l'information. Dans le futur, ce métier devrait se développer à un niveau national et les activités proposées devraient être aussi diverses et variées qu'elles le sont déjà dans les ONGs et les organisations qui composent la société civile.

En Pologne⁶², les médiateurs interculturels doivent être capables de résoudre les problèmes des personnes immigrées de la manière la plus appropriée pour les institutions pour lesquelles ils sont chargés d'intervenir, en étroite coopération avec d'autres institutions compétentes en matière d'adaptation sociale et de prévention de l'aliénation sociale. Les compétences

⁶² Dr Krysztov Gurba, Université européenne Tischner, Cracovie, Mai 2009

basiques requises pour les formations proposées à ces professionnels sont : d'être capables d'établir un diagnostic des problèmes et des situations problématiques, de pouvoir mobiliser une intervention institutionnelle immédiate ou à long terme, de planifier, de réaliser et d'évaluer des programmes d'insertion professionnelle. Le stagiaire doit aussi pouvoir coopérer avec les spécialistes qui représentent les différentes institutions parties prenantes et les organisations et d'être informé du cadre légal de sa profession. Il doit aussi pouvoir identifier les problèmes individuels de personnes aux origines culturelles diverses, pour les qualifier et envisager un travail thérapeutique avec les personnes touchées par ces problèmes. Il doit enfin prévenir la détérioration des relations sociales issues des différences culturelles, stimuler l'activité des nouveaux venus, organiser des événements qui permettraient d'intégrer ces personnes et ces groupes culturellement différents dans leur nouvel environnement.

Parmi les compétences basiques à développer dans les formations destinées aux médiateurs interculturels, on peut citer : établir une communication avec des personnes et des groupes aux cultures différentes ; savoir poser des diagnostics psychologiques et sociaux de base ; savoir résoudre des conflits de groupe et des situations critiques individuelles ; planifier des programmes d'intervention ; coordonner le soutien et l'aide offerte par différentes organisations ; prendre en charge des activités dans des structures locales publiques ; spécifier le cadre légal des aides apportées aux migrants ; être familier des programmes d'intégration.

5. Programmes de formation proposés dans le champ de la médiation interculturelle

La profession de médiateur interculturel est très nouvelle dans la plupart des pays européens. Seules la France et l'Italie ont des programmes de formation qui leur sont consacrés : « médiation interculturelle » en France ; médiation culturelle en Italie. Pourtant des formations ont aussi été proposées dans les autres pays, comme l'Autriche, sous des noms différents comme « travailler dans un pays multiculturel » ou des programmes proposés à des professionnels qui travaillent avec des migrants comme les policiers ou les enseignants. Un programme pour les agents de la fonction publique qui travaillent avec des migrants et des minorités ethniques est aussi proposé en Grèce. Une formation a été proposée en Pologne par l'Université de Varsovie pour s'adapter aux nouvelles vagues migratoires auxquelles est confronté le pays.

Il était nécessaire de dresser le panorama des programmes de formation déjà proposés dans le champ de la médiation interculturelle dans les différents pays pour insister sur l'idée qu'une demande existe et que le projet TIPS répond à leur attente. Les principaux besoins de formation qui ont été exprimés par les médiateurs interculturels⁶³ sont les suivants : développer la connaissance sur certains aspects de la migration comme les politiques nationales et européenne dans ce domaine (41%) ; acquérir des compétences dans des disciplines précises comme le droit, la psychologie (33%) ; développer des compétences opérationnelles ou méthodologiques comme dans le champ de l'alphabétisation (29%).

Malgré l'absence d'une véritable profession de médiateur interculturel en **Autriche**⁶⁴, deux initiatives peuvent être soulignées : le Centre international pour les cultures et les langages ; l'Université de Graz en coopération avec le Centre interculturel de Vienne. Depuis 1999, le Centre international des Cultures et des Langues a proposé un cours de formation sur

⁶³ consultation réalisée en France auprès des médiateurs interculturels, Iriv, Mai 2008

⁶⁴ Dr Christina Pusswald, Auxilium, Graz, mai 2009.

« Maintenir l'ordre dans une société multiculturelle », conduite en collaboration avec l'Académie de Police et le Ministère de l'Intérieur autrichien⁶⁵.

L'échange d'opinions et d'expériences entre les participants du cours (officiels, experts et migrants) joue un rôle important, particulièrement dans la démarche de tandem partenarial (*Interkulturtandem*), où les témoignages personnels ont une action déterminante. Les participants ont la possibilité de s'investir sur une longue période sur des sujets tels que la communication interculturelle, la gestion de conflits, la diversité, les minorités, la migration, les droits de l'homme et la discrimination. Les participants sont des officiers seniors venant de diverses branches de la police (police pour les étrangers, police nationale, police criminelle, police des frontières...). Les experts ou les intervenants des cours ont des profils différents : universitaires, formateurs pour adultes, membres d'association (comme la coordination pour les demandeurs d'asile) et du ministère fédéral de l'Intérieur.⁶⁶ Les objectifs du cours sont les suivants⁶⁷ : analyser et réfléchir sur les enjeux personnels et le stress de la vie de policier au quotidien ; apprendre à communiquer et à comprendre une autre culture avec des références particulières à la vie de policier au quotidien ; apprendre à travailler avec d'autres cultures et prendre conscience d'autres formes de communication dans un contexte interculturel ; apprendre le contexte politique, social, historique et économique de la migration ; connaître et échanger sur les idées fondamentales en matière de développement des droits de l'homme ; prendre conscience des mécanismes de discrimination et de préjugés ; apprendre les principales informations sur la situation des migrants en Autriche ; développer de nouvelles approches et différentes manières de faire les choses ; avoir des contacts directs avec les migrants.

A l'Université de Graz (Autriche) en coopération avec le Centre Interculturel de Vienne, l'accent est mis sur des situations particulières rencontrées par les parents, les enseignants et les enfants. Pour une meilleure compréhension de telles situations des compétences interculturelles et en matière de non-discrimination sont requises. Pour y répondre, l'Université Karl Franzens de Graz propose un programme de formation pour les enseignants et les professionnels de l'éducation ainsi qu'aux membres d'associations travaillant avec des migrants qui sont des ressortissants étrangers ou ont une expérience de la migration. La formation est organisée en coopération avec le Centre Interculturel de Vienne ("Interkulturelles Zentrum") avec le soutien de la province de Styrie. Les buts d'une telle formation sont les suivants : améliorer la connaissance de la migration en Autriche, ses aspects légaux et sociaux ; apprendre les rudiments de la vie en commun dans une société pluraliste ; éveiller la conscience des différentes valeurs et des contextes sociaux des migrants vivant en Autriche et particulièrement en Styrie ; développer la connaissance des langues dans les institutions éducatives ; acquérir une expérience pratique ; être conscient des thématiques d'intégration et de gestion de la diversité ; enrichir ses compétences en gestion des conflits.

La plupart des médiateurs interculturels en **France** ont suivi des formations, généralement par le biais d'organismes spécialisés, pour valoriser les compétences à acquérir ou développer dans le cadre de leur pratique professionnelle⁶⁸. Les principaux thèmes abordés lors de ces formations sont les suivants : améliorer sa connaissance des politiques publiques dans le champ

⁶⁵ cours de formation financé par l'Académie de Police/Ministère fédéral de l'Intérieur ; autres financements apportés par le Coordinateur chargé des Droits de l'homme au Ministère fédéral de l'Intérieur et du HCR

⁶⁶ Hirtenlehner/ Gratzl-Ploteny, 2007

⁶⁷ Hirtenlehner/ Gratzl-Ploteny, 2007

⁶⁸ 50% des médiateurs interculturels interrogés dans le cadre de la consultation réalisée en Ile de France auprès d'associations et organismes intervenant dans ce champ de la médiation interculturelle, Iriv, Paris, Mai 2009

de la migration⁶⁹ ; apprendre un savoir spécifique ou une technique particulière (comme l'alphabétisation)⁷⁰ ; améliorer ses relations interpersonnelles⁷¹.

La formation des médiateurs interculturels est généralement assurée par le biais de cours spécifiques (souvent financés par le Fonds social européen) proposés par des agences habilitées (agrément régionaux ou nationaux) sur la base de compétences ou de qualifications minimales que doit posséder le candidat.

Certaines universités ou organismes de l'enseignement supérieur proposent des Master sur la médiation interculturelle. Beaucoup d'organismes de formation se sont spécialisés sur cette thématique : comme le **Centre d'Animation et de Ressources de l'Information sur la Formation (CARIF)**. Beaucoup de ces formations sont aussi assurées par l'Association nationale pour la formation des adultes (AFPA) qui propose en particulier une certification d'Agent de médiation (pour les jeunes âgés d'au moins 15 ans) et de Technicien de médiation pour les jeunes âgés d'au moins 18 ans.

Des formations dont les contenus abordent le thème de la médiation interculturelle sont proposées par les organismes d'enseignement et de formation suivants :

- les **Universités** sous forme de Licences professionnelles ou de Master dans le champ de la Coopération et la Solidarité internationale ;
- les **Centres de Formation des Apprentis - CFA** qui dépendent des Ministères de l'Emploi , de la formation professionnelle , des affaires sociales... ; l'apprentissage est organisé sur le lieu de travail ;
- les **Instituts régionaux du Travail social (IRTS)** : ce sont des établissements d'enseignement supérieur qui ont reçu un agrément du Ministère des Affaires sociales dans les champs sociaux, éducatifs et médico-sociaux ; ils dispensent des formations initiales et continues ;
- des organismes de formation privés comme certains Organismes Professionnels Collecteurs Agréés (OPCA), qui ont reçu un agrément pour pouvoir mutualiser l'offre de formation pour de petites structures qui n'auraient pas les moyens de proposer des formations à leurs salariés (Petites et moyennes entreprises et associations)

Plusieurs associations proposent aussi des sessions de formation pour les figures emblématiques des médiateurs interculturels que sont les «adultes-relais»⁷². Les sujets proposés sont les suivants : médiation transculturelle, soutien social, construction d'identité, gestion des conflits... Les formateurs sont des professionnels de la médiation. La formation est très liée à leur expérience professionnelle. L'approche est celle de la formation et l'éducation tout au long de la vie. Le premier critère est leur champ d'activité, le second est les activités qu'ils remplissent, le troisième dépend de leurs besoins personnels sur la base de manques qu'ils ont pu identifier.

⁶⁹ 29% des médiateurs interculturels interrogés, ibidem.

⁷⁰ 29% des médiateurs interculturels interrogés, ibidem

⁷¹ 25% des médiateurs interculturels interrogés, ibidem

⁷² au départ essentiellement des « femmes-relais »

En Italie⁷³, il n'existe pas de directive nationale définissant le profil professionnel ou la formation requise pour exercer comme médiateur interculturel ni de parcours professionnel pour accéder à ce métier. Des universités italiennes ont lancé un diplôme en médiation interculturelle. C'est un choix controversé car il pourrait marginaliser les migrants, et particulièrement les femmes, qui constituent les effectifs les plus importants de la profession. En effet les personnes étrangères ne réussissent la plupart du temps pas à obtenir la reconnaissance ou la validation de leurs diplômes ou de leurs qualifications en Italie. Suivre un cursus universitaire est souvent difficile quand on travaille à plein temps.

Selon la Coordination nationale destinée à favoriser les politiques d'intégration sociale des étrangers (CNEL), les cours de formation pour les médiateurs interculturels doivent se développer de manière modulaire en fonction des thématiques suivantes : communication et relations interculturelles ; règles et normes ; organisation. La CNEL suggère également un second degré de cours de formation qui prévoit une meilleure articulation des études modulaires par secteurs, sur la base de services particuliers (culture et langue, éducation et école, justice et sécurité, urgence et premier accueil, emploi). Un cours de formation basique doit comprendre 500 heures, dont 100 dans un secteur particulier, un tiers de la formation devant être consacré à la formation sur le terrain. Le cours de spécialisation (deuxième degré) doit consister en un volume de 300 heures, la moitié avec une application sur le terrain de l'enseignement reçu et un niveau de connaissance suffisant pour remplir la fonction de médiateur en relation avec l'administration et les différents secteurs de la société. Il existe un consensus sur les pré-requis nécessaires à l'exercice de la profession : des compétences psycho-pédagogiques, des compétences en interprétariat, et une déontologie professionnelle ; ces caractéristiques ont aussi été soulignées lors de l'adoption de la loi 40/1998. Un point important est la nécessité de justifier de période de stage dans des structures publiques mais aussi des organisations sociales privées ; ainsi que la nécessité d'une formation continue pour les médiateurs.

Les cours proposés par les administrations régionales sont les plus contraignants. Le cours moyen proposé par exemple par la région du Piémont était de 600 heures, et donne droit à une certification. Il existe depuis 1993, et constitue le seul exemple de formation qui permette un accès direct à un emploi dans la région considérée. Cette solution a été adoptée pour éviter le chaos qui prévalait ailleurs, où une telle formation n'était pas obligatoire. Un autre exemple est fourni par la région de Campanie, qui a organisé un cours de second degré sur une année. Pour être admis, les stagiaires doivent justifier d'une première formation avec une attestation de présence ou une qualification, un document prouvant une qualification professionnelle, habiter la région et avoir eu un emploi en relation avec la médiation qui a duré au moins un mois. La région du Latium est au contraire axée sur un type de formation qui peut être suivie à distance, comme le cours Comec, d'un coût de 300 € avec un certificat de participation.

Les institutions académiques proposent également des formations pour les médiateurs. Les études les plus appropriées sont celles relevant des Sciences sociales, Sciences de l'Éducation ou Psychologie avec une majeure ou une spécialisation en éducation professionnelle ; il est utile d'avoir un certificat ; il est utile d'avoir un certificat attestant de la maîtrise d'une langue étrangère, ou un diplôme en langues, surtout les plus répandues parmi la population immigrée en Italie. De manière alternative, il est possible de suivre un cours de trois ans d'une nature spéciale, proposé par de nombreuses universités italiennes.

⁷³ Sonia Dosti, For.com, Rome, mai 2009

En Grèce⁷⁴, il n'existe pas de formation pour les médiateurs interculturels car ce n'est pas une profession reconnue, exercée la plupart du temps sur une base bénévole dans les organisations de la société civile. Les quelques instances nationales publiques qui font appel à des médiateurs interculturels sont les centres d'information qui emploient d'anciens migrants pour être interprètes ou traducteurs sans leur proposer aucune formation.

En revanche pour les professionnels qui travaillent avec les migrants (la plupart du temps des agents de la fonction publique), il y a eu des évolutions récemment. Le ministère de l'Intérieur travaille à l'élaboration d'un programme de formation pour les fonctionnaires pour leur permettre de travailler efficacement avec des personnes qui ont des origines ethniques ou culturelles diverses. Ce programme de formation est financé par le Fonds Grec pour l'Intégration et co-financé par le Fonds pour l'Intégration de l'Union européenne. L'idée de ce programme est de proposer une formation aux fonctionnaires qui travaillent avec des migrants ou des personnes aux origines ethniques et culturelles diverses de prendre conscience de cette diversité et de développer des compétences interculturelles. Cette formation comprend plusieurs modules qui permettent de développer différents aspects de la compétence interculturelle. C'est une évolution majeure en Grèce qui n'avait jamais proposé jusqu'à présent de telles formations aux agents de la fonction publique travaillant avec des migrants.

Les formateurs sollicités pour ce programme de formation peuvent aussi être des médiateurs interculturels pour transférer leurs connaissances en matière de diversité culturelle, leurs compétences interculturelles, leur sensibilité à la diversité, etc. Ces formateurs pourront être trouvés dans le vivier « officieux » de médiateurs interculturels, bénévoles, qui interviennent déjà dans les ONGs et les autres organisations de la société civile. Les bénévoles et les salariés des ONGs joueront le rôle de formateurs pour transmettre leur expérience de la diversité qu'ils connaissent en travaillant avec des publics variés. Ce sont autant de signes positifs qui attestent de la prise en compte de la dimension multiculturelle de la société par l'Etat grec.

En **Pologne**⁷⁵, malgré le nombre croissant d'immigrants et de demandeurs d'asile, les cercles académiques polonais n'ont pas encore répondu à la demande du marché. Les études culturelles (*kulturoznawstwo*) proposées par les Universités polonaises offrent des connaissances théoriques et historiques sur différentes cultures, mais sans une spécialisation dans la résolution des problèmes - c'est à dire les aspects pragmatiques du dialogue interculturel. L'expérience obtenue par les étudiants, même si elle est liée à la médiation interculturelle par certains aspects (notamment des données quantitatives et qualitatives), n'est pas suffisante pour les préparer à ce métier. Des entretiens avec des travailleurs sociaux spécialisés dans le dialogue interculturel montrent que leur expérience professionnelle se chevauche avec les besoins du marché en partie ou en théorie. Les champs d'étude concernés par la médiation interculturelle comme la philologie, la socialisation, la négociation, la géographie ne permettent pas d'acquérir les compétences professionnelles pertinentes.

L'Université de Gdansk propose des études culturelles dont une des spécialisations est la communication interculturelle. Le cœur de la formation inclut des thèmes comme la théorie et la philosophie de la culture, l'histoire des lettres et des arts, des enseignements pratiques sur la sociologie des organisations, la législation, l'analyse des besoins sociaux. Le profil

⁷⁴ Dr Georg Mavromatis, Université Hellénique Ouverte (HOU), Patras, Mai 2008

⁷⁵ Dr Krzysztof Gurba, Université européenne Tischner, Cracovie, Mai 2009

académique propose des spécialisations pour les métiers suivants : gestionnaire culturel, animateur culturel, médiateur culturel, conseiller culturel. La plaquette officielle des études prétend que le cursus proposé est le plus « jeune », et le « plus populaire auprès des étudiants », et celui « où tout est nouveau ».

L'Université de Varsovie travaille actuellement sur un cursus qui soit adapté aux nouvelles tendances dans le champ interculturel. Des formations complémentaires sont proposées qui s'inspirent du cadre conceptuel des programmes européens EQUAL et FSE (Fonds Social européen). Les études intitulées « Soutenir des personnes culturellement différentes sur le marché du travail » sont conduites par l'Institut social de prévention et de resocialisation. Le but officiel de la formation est de prévenir les situations de tension avec les personnes aux origines culturelles différentes pour éviter les ruptures et faciliter leur intégration. Le programme s'affiche comme à la fois pratique et théorique et traite de questions légales, psychologiques, pédagogiques et sociologiques. Les participants sont issus de diverses institutions. Ses enjeux sont au nombre de trois : préparer les étudiants aux compétences en compétence interculturelles et gérer les situations de stress ; transférer les connaissances de systèmes culturels sélectionnés et enseigner aux participants les moyens d'établir une communication efficace ; faciliter la coopération entre les groupes et entre les institutions par la composition de groupes d'études représentatifs - i.e. associant un échantillon représentatif de groupes et d'institutions qui travaillent auprès de personnes aux origines culturelles différentes au sein de l'Etat polonais. Le planning des études est organisé de telle manière que des professionnels puissent continuer leurs activités. La spécialisation consiste à enrichir les qualifications de professionnels dont la mission est d'intégrer des personnes étrangères dans les systèmes éducatifs ou sur le marché du travail, tout en développant et pérennisant leur participation. Le cursus proposé inclut des thèmes comme la reconnaissance de problèmes légaux, sociaux, psychologiques et pédagogiques et les principes d'aide totale et « intégrée à l'organisation ».

6. “Pratiquer et promouvoir la médiation interculturelle dans une Europe pluraliste” – le cours de formation TIPS

Basé sur les besoins exprimés par les médiateurs interculturels et les programmes existants proposés dans le champ de la médiation interculturelle, le projet TIPS a proposé un approche nouvelle. Cette dernière partie est centrée sur le cours proposé et les « outils pédagogiques » développés sur les trois plateformes grâce à l'approche *t-learning* qui allie Internet (*e-learning*), le mobile (*m-learning*) et la télévision (*iptv-learning*). Ce point insiste sur la manière dont le travail s'est organisé entre la première partie du projet (Etude et recherches) et le développement du cours : partir de 17 modules⁷⁶ et aboutir à 5 modules principaux déclinés en divers « outils pédagogiques ».

6.1 Première étape : un programme de formation qui répond aux besoins exprimés par les médiateurs interculturels

Un programme de formation de 17 modules a été construit grâce à la première étape du projet TIPS⁷⁷ tenant compte des caractéristiques suivantes :

⁷⁶ 79 “outils pédagogiques” (*Learning objects*) sur 3 plateformes (*learning platforms*).

⁷⁷ Halba (Bénédicte), *Programme de formation continue pour les médiateurs*, Iriv, Paris, Juillet 2008.

- ❖ s'adresser à des professionnels travaillant avec des migrants , le médiateur interculturel étant la figure emblématique d'une telle profession ;
- ❖ conserver la démarche de la médiation : intégrer les approches des migrants comme celles des institutions tout en restant aussi neutres que possible ;
- ❖ insister sur les spécificités de la médiation interculturelle qui vise à résoudre des conflits et à proposer une démarche, des éléments de réponse et des exemples de bonne pratique ;
- ❖ valoriser un support innovant de formation : le t-learning ;
- ❖ enrichir la connaissance des migrants et les enjeux de la migration et les problèmes concrets qui se posent sur le terrain avec les professionnels qui les accompagnent ;
- ❖ intégrer une approche différenciée par public : la médiation interculturelle peut être différente selon le profil des migrants auxquels on s'adresse (des femmes, des jeunes, des personnes âgées) ;
- ❖ tenir compte des domaines différents dans lesquels les médiateurs interculturels sont amenés à intervenir sans que cette approche soit discriminante (justice, police, centre de rétention...);
- ❖ promouvoir une perspective européenne : certains pays peuvent être plus en avance que d'autres dans ce champ mais restent très intéressés par l'expérience de leurs voisins

La méthodologie et l'approche pédagogique intègre une dimension théorique (basée sur les données rassemblées dans les différents pays partenaires) et une dimension pragmatique (les besoins exprimés par les médiateurs interculturels interrogés lors de la consultation et des réunions nationales).

Les modules 1 & 2 sont centrés sur les principales innovations du projet TIPS : le projet fait partie du programme Former et Eduquer tout a long de la vie (**module 1**); il propose une nouvelle approche t-learning qui intègre les supports TV, Internet et Mobile (**module 2**).

Le premier module explique le contexte du projet TIPS, un projet Leonardo da Vinci , qui appartient au programme plus large "Eduquer et former tout a long de la vie", le rôle de la médiation interculturelle dans les questions de migration, les compétences et savoir-faire requis pour devenir médiateur interculturel , les propositions faites par les programmes classiques de formation dans le champ de la médiation interculturelle (**module 1**).

L'approche t-learning est principalement basée sur les technologies de la communication qui intègre une grande partie de communication orale. 50% de la population mondiale a maintenant accès au téléphone mobile, cet outil semble le plus approprié pour toucher les médiateurs interculturels habitués à travailler avec une population de migrants où la mobilité est importante. Internet propose une plateforme virtuelle dont l'objet est de proposer l'essentiel des outils pédagogiques (leçons audiovisuelles, notes de lectures, diapositives PPT...) mais aussi de développer les échanges de bonnes pratiques entre médiateurs interculturels. La Télévision par Internet propose différents cas d'études pour aider les médiateurs interculturels à résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés (**module 2**).

Les modules 3 à 5 définissent l'enjeu de cette nouvelle profession et le profil "idéal" d'un médiateur interculturel dans une perspective européenne.

Le module 3 précise le profil des médiateurs interculturels, sur la base de la consultation réalisée auprès d'un échantillon représentatif. Un questionnaire a été diffusé qui insiste sur les

compétences requises par l'exercice de leur profession, les formations suivies et les besoins en formation exprimés. Leurs réponses ont été une base essentielle pour bâtir un programme de formation qu'il soit adapté à leurs besoins.

Le module 4 insiste sur les compétences à acquérir ou développer aujourd'hui et celles qui mériteraient de l'être dans le futur. Sur la base du questionnaire, les médiateurs interculturels ont pu exprimer leurs besoins et leurs demandes.

Le module 5 propose le profil idéal d'un médiateur interculturel européen en insistant sur les activités à remplir et celles qui mériteraient d'être développées ; les compétences requises et celles qui devraient être promues dans une perspective européenne ; les connaissances à enrichir en tenant compte du contexte de travail (école, hôpital...).

Les modules 6 et 7 proposent des principes d'action et une forme de méthodologie pour les médiateurs interculturels pour les aider à résoudre les conflits (**module 6**) ainsi que le cadre professionnel dans lequel s'organise la médiation interculturelle dans plusieurs pays (**module 7**).

Le conflit est la base de la médiation interculturelle. Il est important pour le médiateur de connaître les grands types de conflits auxquels il peut être confronté, la spécificité de la discrimination liée à la race ou à l'origine ethnique, les moyens et manières de les résoudre (**module 6**).

Il est fondamental pour une profession nouvelle comme la médiation culturelle de connaître son cadre d'intervention et ses principes déontologiques. Ces principes ont été posés en France, en Grèce et en Italie. De plus, une étude européenne comparative a été menée en 2000 par la Délégation interministérielle à la Ville, avec certains points qui concernent la médiation interculturelle (**module 7**).

Les modules 8 et 9 sont dédiés au cadre général de la migration et le rôle joué par la médiation interculturelle dans cette perspective. Ce thème a été réclamé par de nombreux médiateurs interculturels lors de la consultation.

Le premier module s'attache au public auquel s'adresse les médiateurs interculturels : les migrants. Il existe plusieurs raisons pour quitter son pays (le travail, le regroupement familial, les études, l'asile politique). Les sociétés européennes doivent faire face à de nouvelles vagues de migration. La plupart d'entre eux viennent de Turquie (2,3 millions soit 12% du total) ; du Maroc (1,7 million soit 9%) ; l'Albanie (0,8 million soit 4,3%) et l'Algérie (0,6 million soit 3,2%). Ils ont des religions (la plupart sont musulmans) et des contextes culturels différents. Cela pose le problème du multiculturalisme, de l'interculturalisme et de la diversité (**module 8**) et de la manière d'y faire face.

Une meilleure connaissance des politiques en matière de migration est essentielle à la fois dans une perspective nationale et européenne pour donner de bonnes références aux migrants et parfois même aux institutions elles-mêmes qui peuvent ignorer la dimension européenne. Il est aussi très utile de présenter les principaux acteurs de la migration et leurs responsabilités (**module 9**).

Les modules 10 à 14 sont centrés sur la vie quotidienne des médiateurs interculturels et les conflits auxquels ils sont confrontés : savoir connaître et défendre ses droits, dans les secteurs du logement social, de l'éducation, de l'emploi, de la santé.

Le module 10 est dédié aux droits des migrants et à l'idée de citoyenneté. Que signifie être citoyen dans un pays européen ? Quelles sont les références internationales et européennes en matière de citoyenneté et de droits de l'homme ?

Les modules 11 à 14 ont pour but de résoudre des problèmes auxquels peuvent être exposés les migrants dans plusieurs contextes : dans des logements sociaux, à l'école, sur le marché du travail, à l'hôpital. Chaque fois les conflits que doivent résoudre les médiateurs interculturels sont présentés, les acteurs en présence décrits et des solutions proposées avec des exemples de bonne pratique souvent trouvées dans le champ associatif qui a joué un rôle pionnier dans le travail avec les migrants.

La politique en matière de logement social (**module 11**) a une histoire européenne mais dépend aussi des législations nationales ; les migrants sont directement concernés par cette thématique ; l'accès aux logements sociaux qui est une demande constamment exprimée par les migrants légaux ou sans papiers dans plusieurs pas européens. .

L'éducation (**module 12**) est une autre thématique importante pour les migrants qui concerne à la fois les adultes et les enfants ; le seul moyen de pouvoir s'intégrer dans les sociétés hôtes. L'alphabétisation et l'accompagnement scolaire fournissent à nouveau des exemples édifiants, à nouveau dans le milieu associatif.

L'emploi (**module 13**) est l'autre moyen d'être vraiment intégré dans la société même si l'accès au marché d travail "normal" avec des conditions favorables est souvent difficile pour de nombreux migrants.

La santé (**module 14**) est le dernier domaine à prendre en compte car il touché à des problèmes intimes et peut soulever des tabous ou des coutumes qui peuvent être perçue comme autant d'obstacles à une bonne intégration.

Les modules 15 à 17 sont destinés à trios publics spécifiques pour lesquels la médiation interculturelle doit être adaptée : les jeunes confrontés à une double culture (pays hôte/pays d'origine), les femmes qui connaissent des statuts différents (mères, épouses, femmes actives) et les seniors qui rencontrent parfois des situations difficiles au moment de la retraite. Chaque fois, il est important de distinguer dans le problème rencontré ce qui touche de manière générale ces différents publics et le conflit directement lié à leur situation de migrant.

Le module 15 s'adresse aux jeunes et aux différents types de conflits que doivent résoudre les médiateurs interculturels comme les conflits de génération, les problèmes d'acculturation et l'enjeu d'un engagement bénévole dans ce contexte pour valoriser leurs origines.

Le module 16 traite de la médiation interculturelle avec les femmes avec un développement sur l'éducation, l'alphabétisation, et l'intégration sociale et professionnelle ainsi que l'enjeu de l'égalité des chances (un égal accès au marché du travail).

Le module 17 aborde la médiation interculturelle auprès des seniors avec la discrimination à laquelle sont confrontés les travailleurs immigrés qui prennent leur retraite, le conflit de

génération avec les jeunes migrants et la nouvelle identité qu'ils peuvent trouver grâce au bénévolat.

6.2 Deuxième étape : une synthèse au travers de 5 modules principaux

Sur la base de ces 17 modules de formation, cinq modules ont été proposés et déclinés sur les trois plateformes : Internet (*e-learning*) ; téléphone Mobile (*m-learning*); télévision (*iptv-learning*) sous la forme de différents outils pédagogiques

Module 1 – Introduction au cours TIPS course: la médiation interculturelle en Europe⁷⁸

L'objet de ce premier module est de présenter les principaux objectifs, d'analyser la méthode, de fournir une description détaillée du contenu de la formation. Ce sont principalement : le cadre d projet TIPS, les besoins exprimés en termes de demande sociale (Année européenne 2008 dédiée au Dialogue interculturel, l'impact de l'immigration en Europe...) ; l'objectif du projet TIPS (expérimentation, cours pilote, certificat de participation) , le groupe cible, le partenariat, le site web. (Ce nouveau Module 1 intègre les précédents Modules 1 à 5)

Module 2 – Médiation et profil du Médiateur interculturel⁷⁹

Ce module propose une description de la démarche de la médiation interculturelle et un résumé des bases culturelles théoriques, que doit avoir un médiateur interculturel. Il comprend aussi une présentation des stéréotypes et des préjugés couramment rencontrés dans les sociétés modernes. Il insiste sur le mécanisme du racisme, la lutte anti-raciste et quelques aspects sur la diversité et la globalisation dans différentes perspectives. (ce nouveau module 2 se réfère aux précédents Modules 8 et 9).

Module 3 – Psychologie de la médiation interculturelle⁸⁰

Ce module insiste sur les fondements psychologiques pour la communication interpersonnelle et la médiation interculturelle. Il présente les techniques basiques pour une conversation, une écoute active, une observation fine et un dialogue constructif et une proposition de méthodes pour résoudre des conflits (ce nouveau module 3 intègre les précédents modules 7 et 8).

Module 4 – Législation nationale et européenne⁸¹

Ce module propose un panorama des législations européennes et nationales pour l'Autriche, la France, la Grèce, l'Italie et la Pologne. De plus, il aborde trois aspects légaux significatifs pour la médiation interculturelle : la procédure à suivre à l'arrivée dans le pays, le permis de travail, la sécurité sociale (ce nouveau module se réfère aux rapports nationaux sur la migration et l'intégration et au précédent module 9).

Module 5 – Médiation interculturelle – domaines d'application⁸²

Ce module aborde les droits des migrants, les droits de l'homme, le logement social, l'éducation, la santé et l'emploi. Il présente des applications concrètes de la médiation interculturelle dans différents domaines en insistant sur son rôle pour faciliter l'intégration des migrants dans la société hôte. (Ce nouveau module 5 se base sur les précédents modules 10 à 14)

⁷⁸ Module 1 - For.com , Italy , March 2009 ;

⁷⁹ Module 2 - HOU , Patras, March 2009 ; Iriv, Paris, October 2009

⁸⁰ Module 3 - European Tischner University , Warsaw, May 2009 ; Iriv, Paris, October 2009

⁸¹ Module 4- Auxilium , Graz, April 2009 ; Iriv, Paris, October 2009

⁸² Module 5 - HOU , Patras, June 2009 ; Iriv, Paris, October 2009

6.3 l'approche t-learning – une méthodologie appropriée pour les médiateurs interculturels

Les programmes de formation sont accessibles sur les différentes plateformes t-learning:

- les 17 modules dans leur intégralité sur la plateforme e-learning ⁸³;
- les 5 modules du cours TIPS incluant les outils pédagogiques et les outils sur les plateformes t-learning: Internet (e-learning), telephone mobile (m-learning) et télévision par Internet (IPTV-Internet Protocol Television, iptv-learning)

L'approche t-learning est innovante. Les médiateurs interculturels pouvaient trouver difficile de créer le contact (“communication bridge”) avec les migrants, en raison des besoins spécifiques dus à leur situation particulière, aux freins linguistiques, aux comportements des migrants eux-mêmes que des expériences décevantes avaient rendu méfiants. L'approche classique (formation en face à face, groupes de stagiaires avec un formateur) n'était pas toujours adaptée à leurs besoins.

Les médiateurs interculturels sont inspirés par leur public (les migrants). Leur formation nécessite des réponses personnalisées à des demandes particulières, parfois des problèmes individuels. Un programme de formation et une information actualisées sont nécessaires à ces professionnels quand ils en ont besoin. Les technologies de l'Information et de la Communication peuvent apporter ce support et ce soutien. En particulier la méthodologie t-learning qui propose une utilisation équilibrée de la télévision, du mobile et d'Internet peut permettre cette formation continue à partir de cas d'études.

De plus, la migration est une réalité changeante. Les médiateurs interculturels doivent répondre aussi vite que possible à la demande en augmentation constante des migrants dans des domaines comme l'éducation, l'information légale, la santé, la justice, les droits spécifiques, les loisirs, les offres d'emploi... La meilleure manière d'y répondre est de partager l'expérience d'autres professionnels, pour avoir un meilleur accès à une information légale et actualisée. Dans le programme de formation proposé dans le cours TIPS, les médiateurs interculturels pourront rejoindre une communauté virtuelle avec un accès à une plateforme pour télécharger des éléments clés.

La mobilité est une caractéristique importante de la migration. Les médiateurs interculturels doivent être mobiles et flexibles. L'utilisation du téléphone mobile (*m-learning*) proposé par le TIPS est appropriée dans ce contexte. Si Internet n'est pas toujours accessible, le téléphone mobile peut être utilisé par n'importe qui. La médiation interculturelle est aussi basée sur la négociation, la communication orale, la télévision (*iptv-learning*) est parfois plus compréhensible. En regardant ou écoutant des situations concrètes, appliquées, les médiateurs interculturels peuvent mieux appréhender la réalité. Ils pourront enrichir les différents cas d'études proposés. Enfin, la migration nécessite une approche en réseau avec les migrants qui font eux-mêmes partie de nombreux réseaux (familles, communautés religieuses ou ethniques, parfois des réseaux professionnels). Une autre dimension proposée par le TIPS est de créer un nouveau réseau de médiateurs interculturels issus de cinq pays (Italie, Grèce, France, Autriche et Pologne)...

⁸³ rapport 5 – Proposition de programme de formation pour les médiateurs interculturels, Iriv, Paris, 17 modules ; PDF dans la section « Documents and Links de la plateforme Internet (e-learning platform). <http://77.238.3.46/claroing> (personal ID and password required to log in.)

Conclusion : le projet TIPS , une chance pour la médiation interculturelle et la migration en Europe

Le processus de Copenhague vise à promouvoir les apprentissages non formels et informels dans le champ de l'éducation et la formation tout au long de la vie. La profession de médiateur interculturel est typiquement le genre de profession qui a été basée sur la base de tels apprentissages, dans le cadre d'une expérience personnelle ou professionnelle.

La médiation interculturelle est la dimension humaine de la migration. Les médiateurs interculturels sont des professionnels avec un parcours singulier. Ils ont souvent des origines étrangères ; la plupart d'entre eux ont dû eux-mêmes s'intégrer. Ils ont souvent rencontré des difficultés et ont transformé cette expérience personnelle en compétence unique.

La formation est importante dans cette perspective. Elle doit d'abord identifier et évaluer les compétences particulières requises pour travailler avec des migrants. Sa deuxième fonction est de partager l'expérience d'autres médiateurs interculturels. Sa troisième fonction est de valoriser et de développer d'autres compétences par exemple la perspective européenne, ou d'autres connaissances, ou des interventions dans d'autres secteurs de la médiation interculturelle (santé, justice, défense des droits...).

Les médiateurs interculturels travaillent dans un environnement particulier. Ils ont besoin d'un support de formation approprié pour améliorer leur professionnelle. Le contenu de la formation est un enjeu : être conscient des dernières informations dans les champs de la migration et de l'intégration (cadre légal), savoir identifier et promouvoir les compétences requises pour exercer cette profession nouvelle (ressources humaines) pour pouvoir au mieux répondre aux attentes du public (les migrants) mais aussi améliorer la communication avec les institutions (psychologie, communication et gestion des conflits).

Les technologies de l'Information et de la Communication peuvent apporter une aide précieuse. En particulier, la méthodologie du t-learning qui propose une utilisation équilibrée des supports Internet, Television et Téléphone mobile, peut permettre d'apporter une formation continue et des cas d'études. C'est l'ambition du projet TIPS de proposer un programme de formation innovant grâce à des outils pédagogiques appropriés, déclinés sur trois plateformes Internet (e-learning platform), téléphone mobile (m-learning platform) et Television par Internet (iptv-learning platform).

La mobilité est l'une des caractéristiques des migrants; elle l'est aussi pour les professionnels qui travaillent avec eux, les médiateurs interculturels. La médiation interculturelle requiert professionnalisme, compréhension et empathie pour des professionnels, désireux d'acquérir et de développer des compétences pour promouvoir l'égalité des chances et le dialogue interculturel. Le programme de formation proposé par le projet TIPS, "*Pratiquer et promouvoir la médiation interculturelle dans une Europe pluraliste*", devrait préparer les médiateurs interculturels aux enjeux de demain dans les champs de la migration et de l'intégration en Europe, suivant le mot de Thomas Jefferson⁸⁴ :

*"En matière de style, nager avec le courant ; en matière de principe, rester comme un roc"*⁸⁵.

⁸⁴ Thomas Jefferson, (1743 – 1826); troisième Président des Etats Unis (1801–1809), auteur de la Déclaration d'Indépendance (1776).

⁸⁵ "*In matters of style, swim with the current ; in matters of principle, stand like a rock*".

Bibliographie et sitographie :

Autriche

Austria: Land of Immigration. http://www.demokratiezentrum.org/en/cms/knowledge/stations_a-z/austria_-_land_of_immigration.html/24.04.2009).

Bauböck, R (1997): Migrationspolitik, in H. Dachs, P. Gerlich, E. Talos et.al. (eds) Handbuch des politischen Systems Österreichs. Die zweite Republik, Wien: Mainz.

Böse, M/ Haberfellner, R/ Koldas, A (2005): Mapping Minorities and their Media: The National Context – Austria.

De Oliveira, Sofia (2008): Report 1 – Migration and Integration in Austria. (Research for TIPS project) - Report 2 – Cultural Mediation in Austria. (Research for TIPS project).

Gächter, A (1995): Integration und Migration. In: SWS-Rundschau, Vol. 35, Nr. 4.

Hirtenlehner, M./ Gratzl-Ploteny, Susanna (2007): Polizeiliches Handeln in einer multikulturellen Gesellschaft. Online auf <http://www.izks.at> [08.04.2008]

Holzer, W./ Tomaschek, B./ Wally, J (2007): Austria. Data- Figure - Facts. Statistics Austria. (www.statistik.at).

Köksal, Brigitte (2006): Informationsbericht Integrationsreferat Graz. GZ.: Präs.19067/ 2006-1

Österreichischer Austauschdienst (2006): Übersicht Fremdenrecht. (<http://oead.at> [23.05.2008]).

Parnreiter, C (1994): Migration und Arbeitsteilung. Ausländerbeschäftigung in der Weltwirtschaftskrise, Wien.

Schulze, B./ Krajic, K/ Trummer, U./ Pelikan, J.: Migrant-friendly hospitals. Subproject C: Staff training towards cultural competence.

Tálos, E/ Leichsenring/ Zeiner (1993): Verbände und politischer Entscheidungs-prozess am Beispiel der Sozial- und Umweltpolitik, in Talos, E. (ed) Sozialpartnerschaft. Kontinuität und Wandel eines Modells, Wien.

<http://diepresse.com/home/politik/innenpolitik/465679/index.do/> 22.04.2009.

France

COHEN-EMERIQUE Margalit, FAYMAN Sonia, *Médiateurs interculturels, passerelles d'identités*, Différences culturelles, intégration et laïcité, Revue Connexion n°83, Edition Eres, Ramonville, janvier 2005

CREPAH, *Référentiels de la médiation sociale*, Les emplois-repère : activités et compétences, Volume II, Edition de la DIV, Paris, 2002

Centre Ressources Politiques de la Ville de Seine-Saint-Denis - Profession Banlieue, *Fiches d'expérience et Principes déontologiques des femmes-relais, médiatrices sociales et culturelles*, septembre 2006

DIV et CNFPT, *la Médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique*, Repères, 2004

Groupe de travail interministériel et interpartenarial sur les emplois dits de la "médiation sociale", Charte de la référence de la médiation sociale, Edition de la DIV, Paris, 2001

GUILLAUME-HOFNUNG Michèle, *La Médiation*, Collection Que sais-je ?, Edition Presses Universitaires de France, Paris, 2005, 127 pages

Halba (Bénédicte) et Cournède (Virginie) – Rapport 1 sur la Migration en France (TIPS project) ; Rapport sur la Médiation interculturelle (Tips project) ; Rapport 3 sur la Concultation auprès des médiateurs interculturels.

Halba (Bénédicte), *Involve - L'engagement bénévole et civique des migrants et des minorités ethniques*, Rapport final pour la France, INTI programme, Commission Européenne, à l'initiative du CEV (Belgique) , Juin 2006

Halba (Bénédicte), *Mem-Vol- Le bénévolat, vecteur d'intégration des migrants et des minorités ethniques*, Rapport final pour la France, DG Affaires sociales, Commission Européenne, à l'initiative de INBAS Sozialforschung (Allemagne) , Décembre 2003

MADELIN Bénédicte, *Les médiations sociales et culturelles en Ile de France*, ateliers de la médiation Ile de France, Saint-Denis, juin 2002

MANÇO Altay, *Médiateurs et acteurs issus de l'immigration*, Création culturelle et lien social, Pensée plurielle n°4, Paris, 2002, pages 141 à 145

SIX Jean-François, *Le temps des médiateurs*, Edition Seuil, Paris, 1990, 288 pages

TRIANDAFYLLIDOU Anna, GROPAS Ruby, *European Immigration : a sourcebook*, Hampshire, Ashgate, 2007, 376 pages

WIEVIORKA Michel, *La Médiation, une comparaison européenne*, (sous la direction de), Edition de la DIV, Paris, 2002, 215 pages

Grèce

- Abdullahi, I. (2007) “*Cultural Mediation in Library and Information Science (LIS) Teaching and Learning*”. North Carolina Central University Durham, North Carolina USA.
- Baldwin-Edwards, M. (ed.) (2004) *Statistics for immigrants in Greece: Study for available data and suggestions for meeting EU standards*, Mediterranean Immigration Observatory for IMEPO, Athens.
- Castles, S., Korac, K., Vasta, E., Vertovec, S. (2002) ‘*Integration: Mapping the Field*’. Report of a Project carried out by the University of Oxford, Centre for Migration and policy Research and Refugee Studies Centre contracted by the Home Office
- Dimoulas, K. and Papadopoulou, D., (eds.) (2004) *Research for the social integration of economic immigrants in Attica Prefecture 2003-2004*, GSEE, ADEDY, Attica Prefecture, Athens.
- Emke-Poulopoulou, E. (2007) ‘*The Migration Challenge*’. Athens: Papazisis. [in Greek]
- European Migration Dialogue (EMD) (2005) ‘*Proposals for Immigrant Integration*’, Greek Union for Human and Citizen Rights, Center for the Research of Minority Groups [in Greek]
- Immigration Research and Statistics Service (IRSS).
- Iosifides, T. (1996) “*Organisers and Dependents: Immigrant Employment and Informal Economy in Athens*”, Paper presented in the Conference: Social Research and Social Policy in Southern Europe, National Centre for Social Research, Greek Sociological Society, Athens, 13-14 September.
- Iosifides, T., Lavrentiadou, M., Petracou, E. and Kontis, A. (2007) “Forms of Social Capital and the Incorporation of Albanian Immigrants in Greece”, *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 33 (8): 1343-1361.
- Katrougalos, G. (scientific responsible) (2004) *Legal, Institutional and Administrative Dimensions of the Entry and Stay Status for Immigrants in Greece: Challenges and Perspectives for the Compatibility of the Greek and European Administrative Framework*, KESD, Athens.
- Keshavjee, M.M. (2006) “*The Mediator as a Humanising Agent: Some Critical Questions for ADR Today*”, Keynote address in the form of a paper presented to the Dutch Association of Family Law Advocates and Family Law Mediators at their Annual Congress in St. Michielsgestel, Holland, on 6th April 2006. The Institute of Ismaili Studies.
- Koinoniki Amfiktionia (date unavailable) “*Emerging Professions of Social Economy*”. Community Initiative EQUAL, Koinoniki Amfiktionia, Institute of Consumers (Neo INKA) (<http://newinka.gr/uploads/files/MONOGRAFIES.pdf>)
- Pavlou, M. (2004) “‘Immigrants like us’: aspects of response to the migration phenomenon in Greece and Europe”, in Pavlou, M. and Chistopoulos, D. (Eds) *Greece of Migration*. Athens: Kritiki [in Greek]
- Pavlou, M., Avramopoulou, I., Karakatsanis, L. (2005) “*Greece*”. Current Immigration Debates in Europe: A Publication of the European Migration Dialogue. Brussels/Athens: MPG.
- Petronoti, M. and Triandafyllidou, A. (2003) “*Recent Immigration Flows to Greece*”. Athens: National Centre for Social Research, National Book Centre, Working Papers 2003/2.
- Siambos, G. (2003) “A century of great demographic changes in Greece” in Siambos G. (ed.) *Population and Development in Greece*, Korfi Publications, Athens, pp. 25-62.
- Vargas, C.M. (1999) “Cultural mediation for refugee children: a comparative derived model”, *Journal of Refugee Studies*, 12 (3): 284-306.

Italie

Ambrosini, M. (2004), *Immigrazione e lavoro*, Milano.

Caritas (2004), *Immigration: Dossier Statistico XIV Rapporto*, IDOS, Rome.

Chaloff, J. (2004). *From Labour Emigration to Labour Recruitment: The Case of Italy in Migration for Employment - Bilateral Agreements at a Crossroads*, OECD, Paris.

Chaloff, J. (2005). *Italy in Immigration as a labour market strategy - European and North American Perspectives*, Niessen J. and Schibel Y. (eds.), Migration Policy Group.

CNEL - Codres (2000), *La rappresentanza diffusa. Le forme di partecipazione degli immigrati alla vita collettiva*. Rome.

CNEL (2004), *Indici di inserimento territoriale degli immigrati in Italia: terzo rapporto*, Rome.

Commissione per le politiche di Integrazione (1999 & 2000), *Primo rapporto sull'Integrazione degli immigrati in Italia*, *Secondo rapporto sull'Integrazione degli immigrati in Italia*

Documento programmatico sull'immigrazione per il triennio 2004-2006 (2005), in *Official Journal of the Italian Republic* n. 169, 22-7-2005, Suppl. Ordinario n. 128

Einaudi L. (2004), *Historical Approaches to Legal and Illegal Migration for Employment in Italy and France*, in Palme J. and Tamas K. (eds.), *Global Migration*

Golini A., Strozza S., Basili M., Cibella N., Reginato M., (2004), *L'immigrazione straniera: Indicatori e misure di integrazione. La situazione in Italia e alcuni elementi per il Piemonte e Torino*,

International Organisation for Migration (2005), *Al servizio degli immigrati: Modalità di intervento e professionalità presenti all'interno dei Centri per l'impiego*, Rome.

Kosic, A. and Triandafyllidou, A. (2005), *Active Civic Participation of Immigrants in Italy*, Country Report for the POLITIS research project, Oldenburg, www.unioldenburg.de/politis-europe.

Piperno F. and Reina E., (2005), *Migrazione e sviluppo nelle politiche degli enti locali*, Working Paper 17, Centro Studi Politica Internazionale (CeSPI), Rome.

Reyneri E. (2003), *Immigration and the underground economy in new receiving South European countries: Manifold negative effects, manifold deep-rooted causes*, in *International Review of Sociology*, 13/1.

Pologne

Anioł, Włodzimierz (1992), Migracje międzynarodowe a bezpieczeństwo europejskie, ISP PAN, Warszawa 1992

Bartz B., Idea wielokulturowego wychowania w nowoczesnych społeczeństwach, Duisburg-Radom 1997

Biuletyn Informacji Bibliotecznych i Kulturalnych (BiBiK) (2006), Spotkanie dyskusyjne o sytuacji imigrantów w Polsce; Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna im. Marszałka Józefa Piłsudskiego w Łodzi 28, września 2006.

Dziennik Ustaw [Journal of Laws], various issues

Florezack Agnieszka (2003), Uchodźcy w Polsce. Między humanitaryzmem a pragmatyzmem, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2003

Gurba, Krzysztof (2007, ed.), Civil Caucasus, J. Fall, Kraków, 2007

Iglicka Krystyna (2007), Dilemmas of the European Migration Politics, *Analizy Natolińskie*, Natolin European Centre, 9(22)/2007, available at:

Instytut Polityki Społecznej (Institute of Social Policy), Migration reports (Raporty Migracyjne): (1) Krajobraz dyskryminacji I, RAPORTY I ANALIZY INSTYTUTU POLITYKI SPOŁECZNEJ, Projekt Xenophob, Seria Raporty Migracyjne nr 1/2003
(2) Zogniskowane wywiady grupowe Imigrantami, RAPORTY I ANALIZY INSTYTUTU POLITYKI SPOŁECZNEJ Projekt Xenophob, Seria Raporty Migracyjne nr 2/2003
(3) Sytuacja cudzoziemców poszukujących ochrony w Polsce – raport z zogniskowanych wywiadów grupowych z cudzoziemcami mieszkającymi w ośrodku dla uchodźców w Czerwonym Borze Seria Raporty Migracyjne 8/2007

Instytut Pracy i Spraw Socjalnych (2006), Raport w sprawie polityki migracyjnej państwa, 10.03.2006 <http://www.ipiss.com.pl/teksty/raport.doc>

Łodziński, Sławomir (1998), Problemy polityki migracyjnej Polski w latach 1989 - 1998 (czerwiec) a nowa ustawa o cudzoziemcach, Raport nr 147, *Biuro Studiów i Ekspertyz Kancelarii Sejmu*, available also at: <http://biurose.sejm.gov.pl/teksty/r-147.htm>

Kępińska, Ewa (2003), Recent Trends in International Migration - Poland 2003, Instytut Studiów Społecznych (Institute for Social Studies); Uniwersytet Warszawski (Warsaw University), Seria: PRACE MIGRACYJNE, nr 52, December

Okólski, Marek (2002), Mobilność przestrzenna, Migracje, Imigracja (w:) Wielka Encyklopedia PWN, Warszawa 2002

Okólski, Marek (2007) Europe in movement: migration from/to Central and Eastern Europe, Centre of Migration Research, CMR Working Papers 22/80, Warsaw, August

Skorupa, Dominik (2007), *Demokrata z Kurdystanu*, Miesięcznik ZNAK, Maj 2007;