

# coaxions

Les cahiers du C.A.I.

une publication du Centre d'action interculturelle de la province de Namur, agréé comme centre régional pour l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère

## La Médiation Interculturelle : Entre approche conceptuelle et pratique professionnelle

La médiation interculturelle s'inscrit dans le cadre du décret de la Région wallonne reconnaissant les Centres Régionaux pour l'Intégration, dans mesure où elle rencontre les missions suivantes : L'accompagnement ou l'orientation des personnes étrangères ou d'origine étrangère dans leurs démarches d'intégration; la promotion de la participation de ces personnes à la vie culturelle, sociale et économique ; la promotion des échanges interculturels et du respect des différences.

Depuis de nombreuses années, le Centre d'action interculturelle était confronté aux demandes des personnes étrangères ou d'origine étrangère rencontrant des obstacles dans leurs relations avec les services, les associations, les institutions. D'autre part, des écoles, des centres PMS, des hôpitaux, des services d'aide à la jeunesse, ont fait part au CAI des difficultés de cerner la culture de leur public d'origine étrangère et de concevoir une intervention adaptée à ce public.

Depuis les années 90 la médiation interculturelle comme méthode d'intervention a été expérimentée par le CAI, à Namur et dans la province, comme piste d'action et de réponse à ces difficultés.

Ce fut le cas en particulier à Sambreville où en 2001, l'échevin de l'immigration et l'ensemble du Collège de Sambreville avait inscrit, comme premier point d'un plan pour l'intégration, l'installation d'un service de médiation interculturelle au sein de l'administration communale, en collaboration avec le CAI

Le choix de cette implantation se comprend aisément: l'entité de Sambreville est la deuxième ville de la province de Namur en terme de population. La commune compte 27.144 habitants dont 24.300 Belges et 2.844 personnes étrangères. Plus de quarante nationalités cohabitent sur le territoire.

Après cinq ans de fonctionnement, le moment était venu de faire le point. Ce dossier est donc une contribution à un séminaire tenu à Sambreville le 4 mai 2007.

*De nombreux migrants et leurs familles éprouvent des difficultés à s'intégrer dans une société trop différente de la leur. Les problèmes entre conjoints, les conflits entre parents et enfants, enfants et enseignants, les incompréhensions quant au système éducatif, judiciaire... sont souvent impossibles à régler pour les enseignants, éducateurs, assistantes sociales, magistrats... qui n'ont pas les mêmes références. (...) Il ne suffit pas d'être originaire d'une culture pour avoir la capacité d'être médiateur. Cette démarche nécessite de la compétence et de la qualification. Alors faut-il souhaiter une professionnalisation ?*

*Source : Lien social Numéro 455, 24 septembre 1998. Dossier « Médiateur interculturel »*

# pratique dans

## Historique

La médiation interculturelle s'inscrit dans le cadre du décret de la Région wallonne reconnaissant les Centres Régionaux pour l'Intégration, dans mesure où elle rencontre les missions suivantes : l'accompagnement ou l'orientation des personnes étrangères ou d'origine étrangère dans leurs démarches d'intégration ; la promotion de la participation de ces personnes à la vie culturelle, sociale et économique ; la promotion des échanges interculturels et du respect des différences.

Depuis de nombreuses années, le Centre d'Action Interculturelle était confronté aux demandes des personnes étrangères ou d'origine étrangère rencontrant des obstacles dans leurs relations avec les services, les associations, les institutions. D'autre part, des écoles, des centres PMS, des hôpitaux, des services d'aide à la jeunesse, ont fait part au CAI des difficultés de cerner la culture de leur public d'origine étrangère et de concevoir une intervention adaptée à ce public.

En 1994, un groupe de réflexion s'est réuni à plusieurs reprises autour du thème « jeunes filles en rupture avec leur communauté » et a tenté de dégager les difficultés que rencontrent les services spécialisés (AMO, SPJ, ...) lorsqu'ils doivent intervenir, quand il y a par exemple lors d'une rupture entre la jeune fille et sa famille d'origine turque ou maghrébine. La même année, un groupe « enfants étrangers à l'école » s'est mis en place.

En 1996, lors des Assises de l'intégration en province de Namur, un état des lieux des difficultés a été réalisé et des propositions ont été faites pour mieux prendre en compte la multiculturalité croissante de notre société.

Nous avons tenté, depuis cette époque, de trouver les moyens institutionnels aux besoins de médiation interculturelle, notamment en province de Namur. Avant tout, il est important de rappeler le

projet de la Ministre Magda de Galan. La conférence interministérielle à la politique de l'immigration a, en 1996, reconnu la nécessité de faciliter l'accès des personnes étrangères ou d'origine étrangère aux soins de santé et ce, notamment, par l'amélioration de la communication entre les patients et le personnel soignant.

Parallèlement, le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme faisait état dans son rapport annuel des difficultés que rencontrent les médecins. Ceux-ci ont du mal à assurer des prestations de soins satisfaisantes et de poser un diagnostic. Les barrières linguistiques et culturelles en sont les causes.

Suite à ce rapport, un projet allait prendre forme et être proposé par le Ministre Fédéral des affaires sociales qui, en novembre 1997, signait une convention stipulant les missions des médiateurs. Elles consisteraient, notamment, à identifier, analyser et contribuer à la résolution des problèmes engendrés par des situations d'interculturalités et d'intervenir auprès des patients et des soignants pour améliorer la compréhension, au plan linguistique et culturel.

La médiation interculturelle, quant à ses finalités, vise d'une part une meilleure reconnaissance des différentes cultures présentes au sein de notre société, et d'autre part, l'intégration socioculturelle des personnes étrangères et d'origine étrangère.

Elle se définit comme la facilitation de la communication entre deux personnes (par exemple dans une même famille) ou entre une personne et une institution, un service. Elle tiendra compte des différences de valeurs, de normes et de langues et elle partira de l'hypothèse que ces différences ne doivent pas être niées mais au contraire prises en compte pour une meilleure communication.

# l'histoire

Dès lors la ministre des affaires sociales a proposé un projet « médiation interculturelle dans les hôpitaux ». Celui-ci a commencé à prendre forme à Namur en février 1997 : deux médiatrices interculturelles ont ainsi pu être engagées grâce à une étroite collaboration entre le CAI et le CHR de Namur.

Parallèlement à la création des services en 1997, nous avons, avec deux autres associations, mis sur pied une formation pour tous les médiateurs en région wallonne. Nous voulions, en effet, que les médiateurs aient une formation de base solide. Celle-ci s'est étalée sur un an, à raison d'un jour par semaine, en formation courte.

Dès le départ, nous avons entrepris des démarches pour la reconnaissance officielle de la formation. L'école des Cadres de la Province de Namur a répondu favorablement à notre demande. La Communauté française a accepté de reconnaître la formation comme formation de promotion sociale régime 1.

La reconnaissance de cette formation, unique en Communauté française, permettait aux participants, notamment en situation de recherche d'emploi, de valoriser directement leur travail et d'ouvrir également la voie à une professionnalisation de la fonction de médiateur interculturel, le titre pouvant être exigible pour l'exercice de la fonction.

La formation:

Elle portait sur trois domaines :

- Approche du milieu hospitalier
- Approche de la médiation
- Interculturalité

De plus, un séminaire d'intégration et un stage venaient compléter la formation.

Soulignons que lorsque le projet fédéral s'est arrêté, puisqu'il s'agissait d'un projet pilote, le CHR a estimé nécessaire d'organiser le service de manière structurelle en

disposant de médiatrices d'origine turque, maghrébine, albanaise ainsi qu'une personne d'origine russe puisque ces besoins se font de plus en plus percevoir sur le Namurois.

Dans la foulée, la Ville de Namur a mis en place une cellule de médiation interculturelle au sein du service social de la ville grâce au Fonds d'Implusion à la Politique des Immigrés. L'objectif était de faciliter la relation que peuvent entretenir les populations immigrées avec la population belge d'une part, et les institutions locales d'autre part.

Cette démarche se voulait novatrice. En effet, le travail des médiateurs interculturels ne se centre pas uniquement et spécifiquement dans les quartiers mais investit les locaux de l'administration communale.

Il faut y voir la volonté politique de donner un signal évident d'intégration ou d'ouverture (et donc de remise en question) d'une institution phare. Néanmoins, la cellule des médiateurs ne peut être assimilée à une forme de syndicat des personnes immigrées. Il s'agit ni plus ni moins que de faire respecter les droits fondamentaux des uns en fonction des impératifs administratifs.

En 2001, un nouveau service de médiation interculturelle voit le jour sur le territoire de Sambreville en partenariat avec la commune de Sambreville. Une équipe de deux médiateurs interculturels travaillant à mi-temps est présente.

Le service de médiation interculturelle du CAI couvre l'ensemble du territoire de la province de Namur à l'exception de l'entité de Namur. En outre le médiateur interculturel focalise ses interventions sur les communes de Sambreville et d'Andenne. Il assure entre autres deux permanences au sein de l'administration communale de Sambreville ainsi qu'au sein de la maison de quartier (Moignelée) de novembre 2001 à juin 2003.



# notre pratique

Finalement, notre service mène des actions au sein des institutions et au domicile des usagers selon les besoins et les demandes formulées par les bénéficiaires. D'autre part, depuis mars 2004 une permanence est tenue au sein de la maison de quartier de Velaine.

Dès 2003, un projet de niveau transnational « Alameda » qui consistait à mettre en évidence les différentes pratiques de la médiation interculturelle. L'objectif de cette démarche était de promouvoir cette fonction et de lui accorder un statut officiel mais aussi d'échanger et de partager des expériences de chacun des partenaires du projet.

Cette démarche a permis de rencontrer nos homologues italiens et espagnols. Au terme de cet échange transnational, un colloque a été organisé à Namur. Il en ressort que dans certains pays, ce métier s'est bien développé. Parallèlement les praticiens se sont spécialisés dans un domaine d'intervention bien précis. Nous retrouvons des médiateurs interculturels oeuvrant uniquement dans la sphère de l'insertion socioprofessionnelle et d'autres dans le domaine de la santé.

Ce projet mettait en évidence l'importance de cette fonction qui se traduisait la reconnaissance de ce métier par l'obtention d'une maîtrise en médiation interculturelle de niveau universitaire.

## Description de la fonction de médiateur interculturelle et définition de ses prérogatives :

### Objectifs :

Objectif global:

La médiation interculturelle travaille la relation entre :

Les personnes éprouvant des difficultés d'insertion sociale et les services ou institutions. Les difficultés sont dues à la barrière de la langue, à la méconnaissance du système institutionnel belge, aux difficultés de comprendre des valeurs et des codes du pays d'accueil. Dans l'autre sens, la médiation interculturelle apporte un éclaircissement sur les us et coutumes des populations étrangères ou d'origine étrangère aux services et institutions travaillant avec ce public.

Ainsi, la médiation interculturelle permet de dépasser ces obstacles et rend effectif l'accès aux différents services et institutions. Elle renforce par-là le réseau de relations tissées entre les institutions de la société belge et les populations issues de l'immigration.

Objectifs spécifiques:

Il s'agit de créer un lien de proximité entre la population étrangère et les services existants en offrant tant aux personnes qu'aux services un lieu où des demandes de médiation peut trouver une réponse et où des actions de médiation en lien avec d'autres services peuvent être élaborés.

## Les fonctions de la médiation interculturelle :

La médiation interculturelle effectuée surtout un travail d'accompagnement des usagers qui rencontrent des difficultés dans les démarches administratives et information sur les différentes procédures telles que l'acquisition de la nationalité, les demandes d'asile, le regroupement familial, ...

Le travail d'accompagnement et d'information en cas de nécessité et dans la mesure du possible, est assuré dans la langue maternelle de l'utilisateur (arabe, berbère, turc, albanais ...)

La médiation interculturelle s'inscrit dans une démarche d'intégration sociale et culturelle des personnes issues de l'immigration. Elle intervient comme précisé précédemment, dans le cadre d'un travail de gestion de conflit symbolique, d'accompagnement, d'information, d'orientation et d'interprétariat. L'action de médiation interculturelle se base sur le mandat qui lui est accordé soit par l'utilisateur, soit par l'institution, confirmée par l'autre partie.

## Les niveaux d'interventions :

La médiation interculturelle intervient à 3 niveaux :

- Individuel
- Collectif
- Général : l'observation, la suggestion/la recommandation aux services et institutions compétentes.

Ces niveaux seront développés dans les pages suivantes en partant de l'expérience pratique.

## L'encadrement

Les formations suivies par les médiateurs du CAI:

Formation à la médiation interculturelle (octobre 2001)

Formation à la communication (octobre 2001)

Formation à l'entraînement mental (2003 et 2006)

Formation à la gestion de projet créatif (2003)

Formation à l'action collective (2002-2003)

Formation au secret professionnel et au respect de la vie privée. (2003 et 2004)

Participation à la recherche sur la médiation à la Marlagne via le CIW. (2003 et 2004)

Participation au groupe de travail inter centre portant sur l'identification des pratiques et des terminologies communes sur la médiation et l'accompagnement interculturelle au sein des CRI. (2003 et 2004)

Formation en santé mentale. (2005 et 2006)

Formation à l'évaluation de projet. (2005 et 2006)

Formation à la pratique relationnelle. (2005 et 2006)

Formation à la recherche-action. (2005 et 2006)

Formation en lien avec les nouvelles dispositions sur la procédure d'asile. (2005 et 2006)

Formation en lien avec les stratégies institutionnelles et organisationnelles des institutions. (2005 et 2006)

## Les supervisions :

Les médiateurs bénéficient de séances de supervision mensuelles afin d'y analyser les situations les plus complexes. Ces séances sont dispensées par un formateur externe, spécialisé dans la communication et la médiation interculturelle.

# notre pratique

## Intervisions :

Ce sont des rencontres avec la coordination pédagogique.

À intervalle régulier, les médiateurs se réunissent au CAI afin d'échanger sur leur pratique.

## Les niveaux d'interventions :

Au niveau individuel :

Notre service a traité 471 dossiers durant ses cinq années de pratique. Le niveau individuel est pris en charge d'une part au sein de l'administration communale de Sambreville (dans les maisons de quartier de Moignelée, de Velaine) et d'autre part au sein de CAI.

Notre service répond aux diverses demandes de manière individuelle à chaque interpellation. En outre les médiateurs interculturels sont restés attentifs aux demandes récurrentes de la population et des institutions locales afin de mener un travail collectif autour des problématiques constatées.

Au niveau collectif :

Les demandes relevées auprès des usagers (la population et les services) qui ont donné lieu à une action collective sont les suivantes :

Dès la mise en place du service de médiation interculturelle, la plate forme communale des quartiers de Sambreville faisait appel aux médiateurs. Dans le cadre des rencontres citoyennes, les médiateurs ont facilité la communication

et le contact entre la population et les acteurs présents. Ils ont automatiquement intégré les différents groupes de travail existants.

Notre service s'est investi dans la collaboration avec l'Athénée royal de Tamines et le Centre pms en mettant leurs compétences linguistiques en œuvre autour du projet de « l'école fondamentale autonome de Tamines ». Des documents traduits ont été réalisés afin d'informer la population turcophone des orientations, des valeurs ainsi que des priorités de l'école.

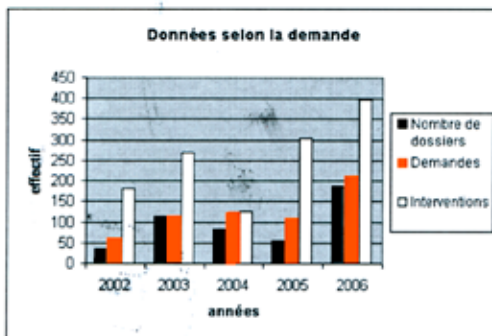
Une séance d'information portant sur l'accès à l'emploi des demandeurs d'asile a eu lieu au sein du Cpas de Sambreville en présence du Centre des immigrés de Namur - Luxembourg.

En 2003, une quinzaine de jeunes nous ont interpellé car ils comptaient organiser un festival « Youzi » à Moignelée et parallèlement annoncer la création de leur association. Un travail au niveau pédagogique et un soutien logistique leur ont été fournis.

Suite à une demande récurrente de la part d'un groupe de jeunes issu de l'immigration, un travail d'accompagnement, de mise en lien et d'orientation a été nécessaire. La démarche consistait à les informer sur les obligations légales liées aux différents types d'associations (statuts et les responsabilités).

Une autre démarche a concerné des personnes immigrées. Elles nous ont interpellés pour les aider à se constituer en A.S.B.L et pour créer une S.P.R.L. Les médiateurs interculturels se sont investit en établissant les liens entre les personnes et les services compétents, en les accompagnant dans leurs démarches administratives et finalement en leur apportant une information spécifique à leur demande.

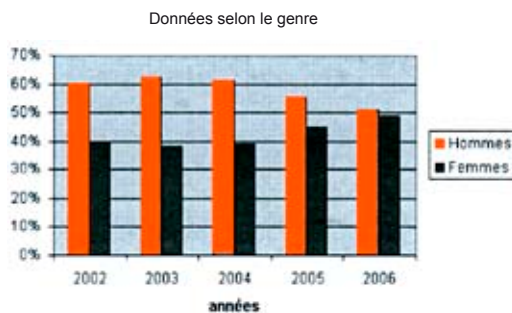
Pour l'année 2004, le service de médiation interculturelle avait participé aux diverses réunions de travail et de réflexion autour de la thématique liée au rite d'inhumation de la communauté musulmane de Sambreville. En effet, les pouvoirs publics en collaboration avec notre institution ont inauguré les parcelles destinées à accueillir les personnes de confession musulmane.



Au travers des interventions des médiateurs, le constat laisse apparaître le manque d'information, le sentiment de discrimination à l'emploi croissant et la méconnaissance de certains dispositifs existants. Avec l'aide des usagers (les personnes et les services d'insertion socioprofessionnelle de Sambreville), les médiateurs ont pu élaborer un état des lieux autour de l'insertion sociale et professionnelle de ce public.

Augmentation quasi-proportionnelle des différents facteurs. On tend à intervenir plus souvent. Un dossier peut contenir plusieurs demandes.

Dès juillet 2004 à nos jours, le service de médiation s'est investi dans le projet Rives d'art en participant à de nombreuses réunions de travail en vue d'établir le lien entre les personnes fragilisées et les initiateurs du projet. Cela en vue de les intégrer dans les diverses activités.

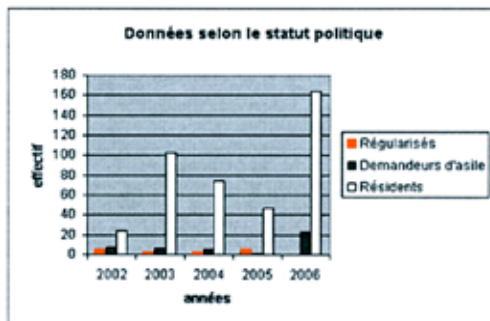


Le nombre de femmes augmente. En 2006, les chiffres tendent à s'équilibrer. Le nombre de dossiers tend à s'inverser selon le genre.

Cela s'explique par l'appui d'une interprète sociale pour la population turcophone.

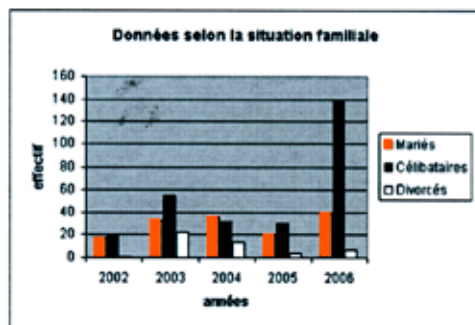
## Cinq ans de pratique:

Les graphiques, les commentaires et les témoignages des pages suivantes reflètent l'essentiel des enseignements de cinq ans de pratique de médiation interculturelle sur le territoire de Sambreville.

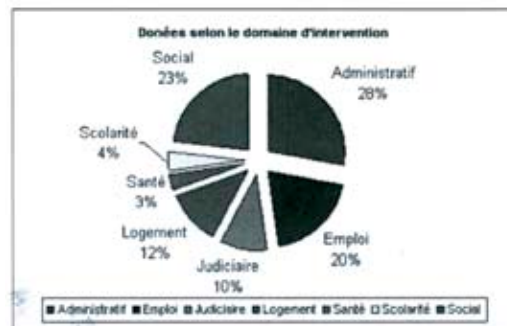


La plupart des dossiers traités sont issus de personnes résidentes depuis au moins 10 ans. Cela signifie que les difficultés sont vécues en majorité par des personnes de la première, deuxième et troisième génération.

## notre pratique



On remarque une prédominance du nombre de célibataires (plus de 50%). Le nombre de divorcés reste minoritaire.



Ce graphique permet de constater que les domaines suivants (Administratif, Emplois et le Social) représentent à eux seuls presque 3/4 des interventions.

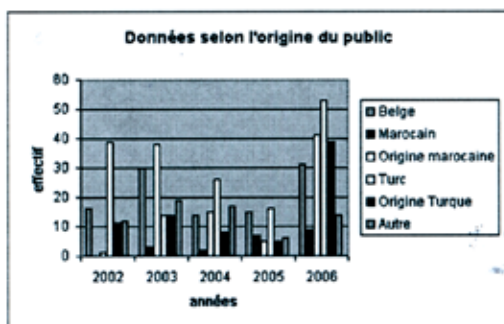
Par ailleurs, les domaines du logement et du judiciaire ne sont pas négligeables en terme d'interventions vu qu'ils représentent plus ou moins 1/5 des actions menées par le service de médiation interculturelle.

Les domaines de la santé et de la scolarité représentent 1/10 des interventions médiation interculturelle.



Les sans emploi occupent près de 50% des demandes chaque année.

Les catégories d'étudiants et les pensionnés, quant à eux, il représentent moins de 10%.



On remarque que la plupart des demandes concernent le public turc (essentiellement des femmes) ainsi que la population marocaine qu'elle soit naturalisée ou pas.

Toutefois les Belges émettent également des demandes.



## Synthèse de l'état des lieux

### a. Les services et institutions :

Nous avons établi un état des lieux auprès des services, institutions et personnes ayant collaboré ou fait appel au service de médiation interculturelle du Centre régional d'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère de la province de Namur.

Nous avons soumis un questionnaire aux services et institutions sambrevilloises suivants : Capes, Caibs, Crac's, AR de Jemeppe, CPMS de Gembloux, CEFA à Tamines, CPS de Tamines, SAMBRE ALPHA, BECANE, ECHEVINAT EVIROnNEMENT, Planning Familial et le FOREM. Ces services rencontrent régulièrement des personnes étrangères ou d'origine étrangère venant du Maghreb, de l'Afrique, de l'Europe méditerranéenne et des pays de l'Est.

Parmi les difficultés rencontrées, ressortent : un problème de communication, par exemple peu ou pas de maîtrise de la langue française ; une difficulté de réaliser des démarches administratives telle que l'obtention d'une équivalence de diplôme. Le décrochage scolaire chez les jeunes issus de l'immigration représente un obstacle et une difficulté importante pour les services oeuvrant dans la sphère de l'insertion sociale et professionnelle et parallèlement ce phénomène crée bien souvent d'autres besoins tels que des accompagnements au sein d'infrastructures spécialisées en formation qualifiante. La crainte d'un repli communautaire est concrètement énoncée par les acteurs sociaux. Cela se traduit bien souvent par une difficulté d'apprécier les normes et les valeurs

propres aux cultures, notamment en matière de soin de santé et de thérapie. La discrimination semble être un frein à l'emploi. Nous avons même le sentiment d'une recrudescence de ce phénomène, surtout vis-à-vis des femmes voilées.

La collaboration avec le SMI se fait en fonction des besoins individuels dès lors une orientation ou une prise de contact vers le médiateur lors de sa permanence au sein de l'administration communale de Sambreville. La collaboration est fructueuse et correspond aux besoins des intervenants malgré le manque de ressources humaines. Pour les services n'ayant pas recours au SMI, l'explication s'avère toute simple: certains services utilisateurs estiment ne pas cerner les prérogatives et le concept de la médiation interculturelle. Par ailleurs, les services nous ont fait part d'un retour (« feedback ») parfois insuffisant.

Afin d'améliorer le contact, les services questionnés suggèrent une meilleure visibilité de l'activité du SMI dans les quartiers ciblés, surtout les plus densément peuplés. Par ailleurs, certains services souhaitent une séance d'information et de présentation des outils pédagogiques du service. D'autres attendent une diffusion plus importante de l'information du Service de Médiation Interculturelle. On souligne aussi le besoin d'entretenir la collaboration par l'organisation de rencontres annuelles ou une proposition de projets à mettre en place. Enfin, il faudrait pouvoir traiter avec une médiatrice inter culturelle dans les cas où la question du genre limite, voir empêche une collaboration. Pour certaines institutions, il serait opportun d'envisager un renforcement du service de médiation interculturelle en apportant de nouveaux moyens logistiques, humains.

## b. Les usagers (PE ou POE)

Parmi les personnes interrogées faisant appel au service de médiation inter culturelle (15 femmes et 7 hommes), toutes sont majeures, trois salariées, huit sans emploi et trois bénéficient du revenu d'intégration. Ces personnes couvrent différents statuts administratifs (résident, demandeur d'asile, régularisé) et d'état civil (marié, célibataire, divorcé). Elles sont de nationalités diverses.

Certaines personnes ont fait appel au SMI pour des démarches administratives comme l'obtention d'un permis, de la nationalité belge, d'un logement. Quelques-uns prennent rendez-vous simplement pour obtenir des informations générales en vue d'accomplir ces démarches et pour les accompagner dans l'aide et l'explication de procédures en matière de recherche d'emploi. Entre autres ils ont recours aussi au SMI pour des questions de procédures judiciaires telles qu'une demande de naturalisation, de divorce ou en cas de procédure de demande d'asile. Néanmoins les femmes semblent soucieuses quant à leur accompagnement au sein de service gynécologique.

Les interventions réalisées se concrétisent par des traductions, une orientation vers les services et institutions compétents en liens direct avec les situations insatisfaisantes qu'ils rencontrent. De plus le médiateur interculturel tente d'apporter une explication favorisant la compréhension de certaines procédures administratives, voire même si nécessaire un accompagnement personnel des concernés. Certains besoins sont de l'ordre général (information, droits civils).

Pour conclure, la majorité des personnes connaissent les acteurs locaux qui sont à

leur disposition. Mais elles estiment ne pas avoir accès à ceux-ci étant donné la méconnaissance de la langue, de leurs rôles, de leur accessibilité ainsi que l'impossibilité d'être accompagnées en cas de nécessité. Il subsiste encore les aspects aux différences culturelles que vivent ces personnes.

## Témoignages d'usagers liés à l'insertion sociale et professionnelle :

### Un jeune belge

Agé de 24 ans, je réside à Tamines, j'ai effectué mes études à l'Athénée royal de Tamines dans la section professionnelle en maçonnerie.

Suite à des problèmes d'ordre familial, j'ai décidé de suivre mes études au sein du Cefa. En effet il me semblait plus approprié d'articuler une expérience professionnelle et l'attribution d'un revenu qui devaient me permettre une insertion socioprofessionnelle aisée.

J'ai fini mes études, mais malgré tout je suis demandeur d'emploi depuis deux ans. Le Forem, Carrefour formation et le Capes, tous ces services, je les ai rencontrés mais en vain, je suis actuellement à la recherche d'un employeur.

Mon parcours n'est pas unique, je pense que beaucoup de personnes résidentes à Sambreville ont vécu la même chose. Je constate que ces différentes institutions ne tiennent pas compte des problèmes ou de la situation familiale de leur public. Il est vrai que la conjoncture économique de notre région n'est pas des plus

favorables, c'est surtout pour cela que je m'exprime de cette manière. Néanmoins je crois que s'ils prenaient la peine d'être à l'écoute de l'ensemble des personnes en difficulté, ils trouveraient d'éventuels pistes de solution.

Il est par moment difficile de comprendre la politique de l'emploi lorsqu'on s'intéresse de près aux divers contrats que l'Etat met en place pour favoriser la réinsertion professionnelle.

Par contre, j'ai vécu des moments assez durs suite au discours tenu par la famille et mon entourage qui pensaient que j'étais un incapable, un « fainéant ». Pour ma personne, il était difficile de ne pas tenir compte de ces propos vu que ma situation ne s'améliorait pas.

Finalement, je souhaite vous dire que j'ai pu intégrer une formation en rénovation de bâtiment dispensée par le CPAS/ISP de Sambreville et qu'à la clé je pourrais décrocher un emploi.

### **Jeune d'origine marocaine**

Né en Belgique, âgé de 21 ans, j'habite la commune de Sambreville. J'ai fait des études techniques de transition au sein de l'établissement Saint-André à Auvélais dans la section automation tourneur fraiseur. Depuis deux ans maintenant, je suis à la recherche d'un travail et je n'y arrive pas.

Les obstacles que je rencontre semblent être dus à mes origines, néanmoins la difficulté principale provient de la crise économique de notre région et pays.

Mon entourage a réagi de manière compréhensive, étant donné que la situa-

tion globale des demandeurs d'emploi sur notre commune n'évolue pas spécifiquement de façon positive pour la population. Ma famille ainsi que mes amis m'ont même apporté leur soutien et encouragement.

Les conséquences qui découlent de ce parcours du combattant nous laissent peu d'espoir pour notre avenir en terme de perspective professionnelle. Certains jeunes se retrouvent même à « traficoter » afin d'arrondir les fins de mois et à travailler au noir tout en sachant qu'ils sont exploités.

J'ai pratiquement fait le tour de tous les services d'aide sociale et d'insertion professionnelle de notre entité et de la région de Charleroi et Namur.

En terme de projet professionnel, j'envisage de poursuivre des études complémentaires afin d'acquérir des compétences plus larges dans le domaine de la robotique.

### **Jeune femme d'origine marocaine**

Je suis née en Belgique, âgée de 38 ans. J'ai fait mes études au sein de l'école Saint-Anne à Baulet dans la section secrétariat et travaux de bureau.

J'ai pu travailler pendant quelques années, mais pas dans le secteur tertiaire. J'ai touché au domaine de la vente et j'ai travaillé dans certaines entreprises en temps qu'ouvrière de production et technicienne de surface pour finalement atterrir au chômage depuis maintenant une dizaine d'années.

A mon avis, la famille ainsi que mes amis pensent que je suis très exigeante vu la

# avec eux . . .

situation locale. Ils pensent que je dois accepter tout travail qui se présente. En effet j'ai été à plusieurs fois appelée pour des petits boulots mais sans perspective d'avenir. Les types de contrats proposés sont les suivants, PFI, Rosetta, stagiaire Onem et dernièrement l'Activa. Le PTP, je pense que c'est intéressant mais je constate que beaucoup d'inconvénients accompagnent ce type de contrat. Et parfois il est plus intéressant d'être au chômage que de travailler pour 25 à 30 euros de plus sans compter les frais de déplacement.

Les difficultés sont nombreuses dont, la discrimination au sens large, peu d'expérience, impossibilité d'envisager des projets à long terme ainsi qu'un manque de moyen pour vivre, le logement, le problème d'endettement etc....

Les conséquences sont lourdes vu que l'on devient soi disant fainéant, on nous perçoit comme des moins que rien et passons les différentes appellations ou injure que l'on subit.

Le Caps, le Forem, le Carrefour formation et les institutions d'éducation permanente, je les ai tous rencontrés mais en vain. Rien n'a changé.

Mes projets d'avenir semblent rester au fond de moi sans disparaître.

## **Jeune d'origine turque :**

Né en Turquie, je suis arrivé en Belgique il y a deux ans suite à mon mariage. J'ai des difficultés à trouver du travail. Âgé de 27 ans, je réside à Falisolle avec ma femme et mon fils. J'ai pu travailler comme ouvrier dans le secteur de la construction mais sans contrat. J'ai dû introduire une requête pour l'obtention d'un permis de travail. Ce qui n'est pas l'idéal pour un père et surtout pour une personne de mon âge. Il est vrai que lors de mon arrivée, j'avais des difficultés à m'exprimer en français. Cependant j'ai fait d'énormes efforts et je pense que je suis tout à fait capable d'assumer un emploi et être attentif à la

sécurité des collègues et de la mienne.

Dans mon cas, j'envisage de faire une formation dans le domaine de la construction en tant qu'ouvrier polyvalent mais c'est un manque à gagner pour la famille vu que je ne serais pas rémunéré comme les autres demandeurs d'emploi. Néanmoins je pense que c'est un atout pour mon avenir.

C'est un calvaire pour des personnes qui débarquent en Belgique. J'avais un statut d'indépendant dans mon pays d'origine et lorsque je suis arrivé, je croyais que j'allais pouvoir travailler dans un milieu commerçant et évoluer vers ce même statut.

J'ai l'impression que l'obstacle principal est le racisme, sans toutefois omettre le changement culturel et la politique locale. Suite à des échanges avec des membres de la communauté, je constate que mon cas n'est pas isolé mais que beaucoup de personnes se trouvent dans la même situation.

Je ne vois pas de solution à part le bon sens, la persévérance et le courage, je souhaite pour mon avenir décrocher un emploi même si je dois forcer sur ma santé. Il ne faut pas oublier que l'éducation et l'avenir de mes enfants en dépendent.

## **Une jeune fille italienne**

Née en Belgique, je suis âgée de 19 ans. J'ai quitté l'école dès la 4ème professionnelle dans la section coiffure. J'ai arrêté mes études car je pensais qu'avec une qualification de quatrième je pourrais travailler.

Oui, mais dans ce secteur, il est facile d'être exploité. Les difficultés que j'ai rencontrées sont nombreuses: manque d'expérience, les préjugés de la famille et de mon entourage, les stéréotypes que les gens véhiculent sur les chômeurs, les contrats précaires que proposent les employeurs potentiels et ainsi de suite.



La majorité des postes vacants qui m'intéressent tournent autour de la coiffure, de l'esthétique et de la vente dans le secteur des soins de la peau. J'envisage de faire une formation au Centre de formation pour les futurs créateurs de PME à Jumet afin d'obtenir une qualification plus valorisante et qui j'espère me permettra de m'installer à mon propre compte. Pour le moment, il m'arrive de coiffer des personnes à leur domicile. C'est toujours ça de gagné.

Je pense que dans mon cas, la discrimination n'est pas due à mes origines. On peut dire que c'est le fait d'être une femme. En effet, souvent dans les offres d'emplois, on retrouve la mention Homme ou Femme. On sait très bien que le choix sera définitif lors de l'entretien et bien souvent c'est un homme qui sera engagé.

### **Deux personnes d'origine pakistanaise**

Nous vivons à Sambreville depuis plus ou moins trois ans. Nous sommes âgés de 29 et 34 ans et travaillons de manière ponctuelle dans divers secteurs. Il faut avouer que nous avons du mal à trouver un emploi stable. Néanmoins, il est important de savoir qu'il y a peu nous n'avions pas le droit de travailler vu que nous étions en plein processus pour être reconnu comme réfugié.

En terme de difficulté, c'est avant tout la langue qui pose problème, sans oublier les changements dus à notre arrivée dans une société qui nous est complètement inconnue, ainsi que l'éloignement de nos familles respectives et surtout les horreurs que nous avons subies et les traitements que l'on nous inflige dans les centres d'accueil.

En terme de projet professionnel, nous envisageons de nous installer en ouvrant un « night shop ». Nous allons certainement suivre des cours de français afin que cela nous permette de mieux comprendre et discuter avec nos amis et clients belges.

### **Deux jeunes, un Marocain et un Turc**

Nous avons un parcours scolaire très accidenté. Au niveau du travail, nous n'avons pas beaucoup d'expérience mais jusqu'à présent nous avons pu travailler un peu dans tous les domaines. Notre niveau scolaire n'est pas très favorable vu que lorsque nous postulons pour un emploi, on s'est rendu compte que le minimum requis était un A2.

Les difficultés sont nombreuses. Première difficulté: nous sommes étrangers. À plusieurs reprises nous avons tenté d'intégrer le personnel de Glaverbel Moustier, malheureusement le chef du personnel n'est pas favorable à notre candidature. Problème de racisme !

Deuxième difficulté: nous sommes très peu qualifiés et nous ne possédons pas de moyen de transport personnel.

À chaque inscription auprès d'une agence d'intérim, nous sommes confrontés à ces interviews sans utilité. Nous devons fournir plusieurs documents dont ce fameux certificat de bonne vie et mœurs qui souvent est une forme d'obstacle et de sélection avant celle de l'entreprise.

Dans notre entourage, nous sommes perçus comme des moins que rien et au sein de la communauté, c'est pire, vu que nous étions sensés réussir. Pourquoi? Nos parents ont travaillé dur pour que

## avec eux . . .

14

nous puissions faire de grandes études et finalement nous n'avons pas pu.

Notre avenir, c'est nous, car ce n'est certainement pas les différents services qui s'occupent des personnes au chômage qui vont nous aider. Par conséquent nous devons essayer d'y arriver par nos propres moyens.

### Qu'est-ce l'intégration ?

Je n'ai pas de définition exacte mais ce terme doit avoir un sens. Je souhaite que l'on nous donne la chance de pouvoir changer les choses afin de construire notre société de manière participative. Que nos droits et devoirs ne varient pas selon la météo.

C'est un mot que nous n'aimons pas trop, car il est chargé de préjugés et ne répond en aucun cas à nos préoccupations.

On peut essayer de lui donner un sens, je pense que l'intégration est un moyen mis en place pour essayer d'atteindre un idéal vers lequel on tend sans jamais l'atteindre. En effet à force d'utiliser ce mot, notre place dans la société sera toujours remise en question. A travers ce terme, nous sommes de plus en plus un groupe stigmatisé. Il serait souhaitable de nous considérer comme citoyen avant tout.

### Les immigrés sont-ils intégrés dans la société belge ?

Oui, malgré que je n'apprécie pas trop ce mot, je suis belge d'origine zaïroise et ma seule différence est la couleur de ma peau. Je pense que la société belge nous considère comme un danger à tout moment. Je m'explique, à l'entrée d'une discothèque, lors d'un entretien d'embauche et dans les relations avec mes beaux-parents, on sent de la méfiance et du mépris à notre égard. Par conséquent, il ne faut plus parler d'intégration mais d'humanisation de nos relations à l'autre.

Je ne vois pas pourquoi, je dois répondre à cette question dès lors que je vis en Belgique depuis 34 ans. J'ai grandi ici, étudié et été éduqué avec les mêmes valeurs que mes amis belges. Nous sommes des Belges à part entière mais malheureusement, nous sommes toujours perçus comme des étrangers, que l'on soit en Belgique ou en Turquie. Ce qui provoque chez certains d'entre nous un déséquilibre identitaire.

## Les recommandations tirées du travail de la médiation inter-culturelle :

L'ensemble des pistes envisagées ici est issu des rapports descriptifs des actions menées, des constats dressés autour de la santé et de l'insertion socioprofessionnelle sur le territoire de Sambreville.

Nous avons, lors du deuxième semestre 2006, réalisé un état des lieux portant sur la pratique de la médiation interculturelle depuis cinq ans sur notre commune.

Ces documents ont permis la rédaction d'un memorandum reprenant des recommandations que nous souhaitons vous soumettre.

1. Soutien et participation à la démarche de la médiation interculturelle et son programme d'action :

- rencontre d'acteurs institutionnels et associatifs
- réflexion autour de l'optimisation de l'articulation de la MI avec les services de première ligne
- publication de statistiques et de rapports d'évaluation
- constitution d'un comité d'accompagnement...

2. Soutien à la création de cellules de MI au sein de services locaux de première ligne :

- administration communale,
- CHR
- CPAS

3. Renforcement du service de MI à Sambreville au niveau de ressources humaines :

- (FIPI)
- au niveau de soutien logistique (aménagement des espaces, mobilier, équipement...)

4. Favoriser le dialogue entre le corps enseignant et les parents d'élèves issus de l'immigration, et le travail au sein des établissements scolaires :

- la participation aux réunions de parents
- comités de parents
- établir ou rétablir le lien

5. Développer et renforcer les collaborations au travers de la MI :

- Relais communautaire
- Relais institutionnel

**Bibliographie :**

Les rencontres du Vendredi ;  
« La médiation interculturelle » ;  
15 décembre 2000.

Les Cahiers de la Médiation ;  
« La Médiation Des Médiateurs » ;  
numéro 6 ; mai 2000.

Les Cahiers du CIW ;  
« La médiation interculturelle en débat » ;  
Actes de la journée d'étude du 28 février  
2003 ; Carrefour Interculturel Wallon ;  
numéro 1/2004.

Descriptif de la terminologie liée aux  
fonctions de la médiation interculturelle et  
de l'accompagnement interculturel, 2004,  
Fécri TRAVAIL INTERCENTRE .

Journée d'étude:  
Médiation et Communauté Locale ;  
Présentation de la recherche européenne  
Grundtvig 2 : « Intervention et formation  
en Médiation Communautaire » ; 16 mars  
2005.

Cellule de coordination Médiation  
Interculturelle ; « Médiation Interculturelle  
dans les Hôpitaux ; Hans VERREPT, Aldo  
PERISSINO, Anne HERSCOVICI ; Août  
2000.

Recherche-Action ;  
« Relation école et famille en milieu immi-  
gré » ; Ahmed AHKIM ; juin 1995.

Rapport Final du Réseau Transnational  
Rainbow ; FéCRI, 1999.

Séminari Transnacional de mediació inter-  
cultural ; « Ponències I Conclusions » ;  
Octobre 1999.

Lien Social ;  
« Dossier : Médiateur Interculturel » ;  
numéro 455 ; septembre 1998

**Liste des services de médiation interculturelle existants en province de Namur.**

Centre régional d'intégration pour les per-  
sonnes étrangères ou d'origine étrangère.  
Rue Docteur Haibe n°2, 5002 St-servais  
081/ 71 35 11

Administration communale de Sambreville  
Grand place n°26, 5060 Sambreville  
071/ 26 02 25

Clinique Universitaire de Mont-Godinne  
Av. Docteur G, Thérasse n° 1,5530 Yvoir

Cellule de médiation interculturelle de la  
Ville de Namur  
Rue du Grand Feu n° 104/12,  
5000 Namur  
081/ 24 65 73

CHR de Namur  
Cellule de médiation interculturelle  
Rue Albert 1er 156 5000 Namur  
081/ 72 61 11



Centre d'action  
interculturelle de la  
province de Namur. C.A.I.  
2, rue Docteur Haibe  
5002 St-Servais  
Tél. : 081 73 71 76  
Fax : 081 73 04 41  
info@cainamur.be

Avec le soutien de la  
Région wallonne, cabinet  
du Ministre de l'Action  
sociale - du Fonds social  
européen - de la Province  
de Namur - des Villes de  
Namur et de Sambreville.

Rédaction de ce n° :  
Abderrahman Akantayou  
Ed. resp.: Benoîte Dessicy  
C.A.I.- mai 2007  
Conception C.A.I.

N°entreprise: 429681789  
D. légal: D/2007/8664/2