

LA MÉDIATION INTERCULTURELLE VUE À TRAVERS LE SCHÉMA DE LA COMMUNICATION POUR FAVORISER L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS

VANESSA GEORGESCU PAQUIN
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

Résumé : *Dans l'objectif d'inclure les communautés culturelles à sa société, le Québec, se différenciant du Canada, préconise le modèle interculturel de gestion du pluralisme. Ce modèle comporte des lacunes sur le plan de l'intégration pouvant être expliquées par des obstacles communicationnels interculturels. Pour comprendre l'origine et les répercussions de ces obstacles situés dans la zone d'incompréhensions qui nuisent à l'intégration sociale, le modèle de la communication interpersonnelle de DeVito, Vézeau et Chassée (2008) est utilisé. Pour illustrer notre contribution théorique, l'approche employée est celle de l'analyse conceptuelle pour « faire apparaître du sens » (Gohier, 1998, p. 279) afin de comprendre les lacunes du modèle interculturel. Pour atténuer, voire enrayer ces obstacles, un nouvel élément est inséré au modèle : celui de la médiation interculturelle, comme régulateur des relations sociales par la communication interculturelle, afin de favoriser l'acceptation et surtout la compréhension de la différence pour le « vivre ensemble ».*

Mots-clés : médiation interculturelle ; obstacles à la communication ; communautés ethnoculturelles ; vivre ensemble, intégration.

Abstract: *To include cultural communities in its society, the province of Quebec is endorsing an intercultural model, differentiating itself from Canada. However, this model does not seem to provide the necessary support to foster an inclusive society. Based on the interpersonal communication model of DeVito, Vézeau and Chassé (2008) a zone of misunderstandings is identified. This article seeks to understand the origin and impacts of communication obstacles that impede social integration. To illustrate the contribution of this theoretical research, the conceptual analysis approach is used to bring sense to evidence (Gohier, 1998) and expose the intercultural model's shortcomings. To diminish or eliminate these barriers, a new element is added to the model: the intercultural mediation. This practice is seen as a life regulator to improve intercultural relations by intercultural communication. In addition, it will promote an acceptance and understanding of the above differences to the « vivre ensemble » promoted by Quebec intercultural model.*

Key words : intercultural mediation ; communication obstacles ; ethnocultural communities ; *vivre ensemble* ; integration.

INTRODUCTION

Au 21^e siècle, les flux migratoires sont d'une grande importance partout à travers le monde. Seulement en 2010, le Québec a accueilli 66 % d'immigrants de plus que dix ans auparavant, toutes catégories confondues : immigration économique, regroupement familial, réfugiés, etc. (MICC, 2011). Il y a certes une augmentation de l'immigration au Québec, mais aussi un changement dans sa composition ethnoculturelle en raison de l'ouverture sur le monde et sa diversité (MICC, 2011, p. 23) : « L'arrivée de personnes originaires d'autres cultures a modifié les coutumes et a obligé la population à s'adapter à de nouveaux modes de communication » (DeVito, Vézeau et Chassé, 2008, p. 42). Cette nouvelle réalité, marquée par la multiplicité des contacts interculturels pouvant créer des tensions sociales et interpersonnelles, engendre de nouveaux besoins quant à la gestion de la diversité culturelle et la mise en place de politiques est nécessaire pour favoriser le « vivre ensemble »¹. Alors que le Québec préconise le modèle interculturel pour l'intégration des communautés ethnoculturelles², ce dernier ne semble pas aussi efficace que présumé à l'égard des relations entre les gens des communautés ethniques et la société d'accueil. En effet, en 2007, le gouvernement provincial a dû créer une Commission de consultation sur les pratiques d'accommodements reliées aux différences culturelles pour réguler les tensions sociales et favoriser une cohésion dans la différence. Ce débat sur la différence provoque la division plutôt que la cohésion sociale, voire l'exclusion de certaines communautés. De ce fait, nous postulons que des obstacles à la communication interculturelle freinent l'intégration sociale de certaines communautés culturelles à la société d'accueil et que la situation risque de s'aggraver avec la croissance de la population issue de l'immigration.

¹ Selon Gilles Verbunt (2001), le vivre ensemble est la volonté d'une société constituée d'une diversité culturelle à prôner ou favoriser le respect mutuel et la coexistence dans la différence.

² Le terme est utilisé pour englober les immigrants des générations suivantes nés au Québec, mais d'origines ethnoculturelles autres.

Cet article pose la question suivante : dans le modèle interculturel, dans quelle mesure la médiation interculturelle peut-elle atténuer les obstacles de la communication interculturelle et ainsi favoriser l'intégration des membres des communautés ethnoculturelles? Afin de nourrir notre réflexion basée sur une démarche théorique exploratoire, le schéma systémique de la communication provenant du modèle interpersonnel de la psychologie sociale de DeVito, Vézeau et Chassée (2008) est mobilisé. Toutefois, des obstacles à l'intégration sociale des communautés ethnoculturelles semblent se cristalliser dans une zone d'incompréhensions au sein de ce schéma. La médiation interculturelle pourrait être la solution pour favoriser le vivre ensemble recherché. En premier lieu, pour développer notre réflexion, le modèle de gestion du pluralisme ethnique préconisé par le Québec est exposé. Après avoir analysé le modèle théorique sur lequel se base notre réflexion, une zone d'incompréhensions est identifiée et une alternative est proposée : la médiation interculturelle. Finalement, les limites de notre réflexion sont mises en lumière, ainsi que son prolongement ultérieur.

Le modèle interculturel

Selon Gina Stoïciu (2008), le modèle interculturel est utilisé par les approches humaniste et systémique pour comprendre et interpréter la dynamique interculturelle. Elle attribue trois enjeux au préfixe *inter* d'interculturel : la rencontre avec les acteurs, les cultures ou identités ; *entre* désignant la dynamique relationnelle et identitaire ; et *agissant sur* pour la prise en considération des dynamiques de changement dans différents contextes. Ainsi, « c'est en se plaçant de ce triple point de vue qu'apparaît véritablement [...] la communication interculturelle dans la pleine dynamique de son unité » (Stoïciu, 2008, p. 39). Gilles Verbunt (2001) soutient que le modèle interculturel est une sorte d'organisation du multiculturalisme par l'État, appelé l'interculturalisme. Il s'agit d'un modèle d'organisation du pluralisme ethnique au Québec, une façon de vivre avec plusieurs cultures tout en ayant une culture commune, et non pas une juxtaposition de cultures tel que prescrit dans le reste du Canada. L'État est alors responsable de mettre en relation les diverses communautés en prônant une identité nationale. Il doit gérer les groupes pour assurer le vivre ensemble afin d'éviter les dérapages et les abus dus aux rapports

de forces. Ce modèle suppose « une volonté de surmonter les obstacles de communication qui résultent de la différence culturelle pour profiter [...] des richesses de chacune » (Verbunt, 2001, p. 90). De cette façon, tout en prêchant une culture commune, puisque l'interculturalité ne « comporte ni culture unique, ni pluralité déconnectée » (Agusti-Panadera, 2007, p. 43), la société s'enrichit de la diversité culturelle. L'interculturel c'est le contact, l'interaction, l'échange avec autrui ayant une identité culturelle différente et se soumettant à une négociation pour la coexistence de cette culture avec celle de la société d'accueil. Ce modèle a pour but de lever les obstacles d'ordre communicationnel, social et culturel provoqués par la diversité culturelle. Selon Jordi Agusti-Panareda (2007), ce modèle est trop idéaliste et l'objectif de l'atteinte de l'interculturalité débute par la reconnaissance des différences et par des accommodements mutuels.

Dans le cas spécifique du Québec, une tension apparaît entre le souci de l'ouverture sur les autres cultures, son hétérogénéité, et l'inquiétude sur l'avenir du français au sein d'un territoire majoritairement anglophone (Bouchard et Taylor, 2008). Il s'identifie alors par le modèle interculturel. Autrement dit, un modèle qui prône une culture commune centrée sur la langue française tout en considérant l'enrichissement de la diversité culturelle ; il est donc axé sur l'intégration. Cependant, des problèmes d'intégration persistent notamment concernant l'employabilité³, le pilier de l'intégration chez les immigrants⁴. En conséquence, ils peuvent être victimes d'une triple discrimination soit par le sexe, l'origine étrangère et l'appartenance à une minorité visible (Bourhis, Montreuil, Helly et Jantzen, 2007). Il y a donc un écart entre la théorie et la pratique se répercutant sur l'intégration, ce qui provoque une exclusion de certaines communautés ethnoculturelles.

³ En 2006 au Québec, le taux de chômage pour les natifs était de 5,2 %. Chez les immigrants âgés entre 15 et 54 ans, ce taux atteignait 11,2% (IRIS, 2012).

⁴ L'intégration économique permet de meilleures conditions de vie se répercutant sur l'aspect psychologique de l'immigrant, l'accès à l'éducation, ainsi que la vie à la fois culturelle et sociale.

Les théories communicationnelles pour le modèle interculturel

Les théories ont pour but d'appréhender et de comprendre des phénomènes existants. Elles constituent une « tentative de représenter abstraitement un réel toujours insaisissable dans son intégralité » (Lohisse, Patriarche et Klein, 2009, p. 13). Nous avons exploré les théories de la communication interculturelle pour tenter à la fois de comprendre le processus d'intégration et d'acceptation bidirectionnelle des immigrants et de la société d'accueil et pour déceler les mécanismes de régulation permettant de communiquer de manière efficace face à un large éventail de contextes culturels (Gudykunst, 2005, p. 71).

Par contre, il semble manquer de théories indiquant comment contrer les obstacles émergeant au sein de la communication interculturelle, soit les stéréotypes, préjugés et représentations sociales. Par exemple, la *Face-Negotiation theory* de Stella Ting Toomey (2005) stipule que l'individu choisit une expression reflétant une identité sociale, appelée visage, pour savoir comment agir et appréhender l'autre. Celle de Young Yun Kim (2005) et son *Integrative communication theory* encourage l'immigrant à s'adapter à la société d'accueil par la déculturation puis l'acculturation. Quant à Howard Giles et sa *Communication accommodation theory*, les interlocuteurs s'adapteraient par un processus d'ajustement comme les gestes et le discours (2005), mais la compréhension de l'autre ne serait pas acquise. Alors que le modèle interculturel met l'accent sur l'apprentissage mutuel, ces théories ne favorisent pas le vivre ensemble et ont plutôt tendance à masquer les obstacles à la relation interculturelle pour s'adapter à l'autre sans être prédisposées à sa compréhension. Ainsi, bien qu'il soit antérieur à l'émergence de la communication interculturelle, le schéma de la communication psychosociale de DeVito, Vézeau et Chassée s'avère être, selon nous, un bon moyen pour démontrer la problématique mise en lumière. Pour appuyer ce choix, un parallèle est effectué entre les théories de la communication et les étapes de l'évolution des recherches sur l'interculturel basées sur l'immigration et l'intégration, identifiées par Gina Stoïciu (2008).

L'émergence du champ de la communication interculturelle

Initiées par les travaux de l'École de Chicago au début du XX^e siècle, les études ethniques et de relations interculturelles ont d'abord été centrées sur l'adaptation des immigrants à la nouvelle société. L'information quant au fonctionnement de cette dernière était transmise à l'immigrant qui devait l'ingérer conformément au schéma général linéaire de la communication de Claude Shannon (Maigret, 2007). Puis, les études ont porté sur les réactions complexes et circulaires découlant de l'aspect interactionnel de la communication. Gregory Bateson, dans sa théorie, a mis l'accent sur la relation existant entre les éléments de l'ensemble et sur la communication comme une valeur englobante (Lohisse, Patriarche et Klein, 2009), en plus de la rétroaction permettant l'interinfluence entre émetteur et récepteur. Alfred Schütz a ensuite introduit la notion de difficultés liées à l'intégration des immigrants qui permet de faire un lien avec le modèle transactionnel de Barnlund (Lohisse, Patriarche et Klein, 2009). La communication n'est ni une réaction, ni une transaction simple, mais « une transaction dans laquelle l'homme invente et attribue des significations pour réaliser ses projets » (Ibid., p. 99). Par la suite, la « dynamique d'intégration en termes de communication stratégique, impliquant stratégies de négociation et de compétences communicationnelles » et la tension intergroupe découlant de dysfonctions de l'intégration sociale, ont été introduites par les psychosociologues (Stoïciu, 2008, p. 34). Cette fois, le schéma systémique de la communication de DeVito, Vézeau et Chassée (2008) répond au besoin de tenir compte du contexte socioculturel de l'autre pour comprendre d'où proviennent les obstacles nourrissant les tensions afin de les atténuer. En retenant cette théorie issue du domaine de la psychologie sociale, nous aspirons à démontrer la possibilité de réguler les obstacles créant les problèmes d'intégration, notamment l'exclusion des communautés ethnoculturelles à la société d'accueil.

Selon les trois auteurs, la communication est un besoin fondamental et leur modèle se base sur l'interaction sur le plan interpersonnel. Ainsi, l'émetteur et le récepteur ne sont pas désignés spécifiquement, puisque les deux personnes en interaction occupent ces positions simultanément. Il ne s'agit pas non plus d'une transmission d'informations, mais d'encodage/décodage avec possibilité

d'ajustement. Cela favorise l'agir communicationnel des interlocuteurs en procédant à des accommodements mutuels pour maximiser la compréhension. Durant le processus, les protagonistes s'échangent des significations cognitives et/ou affectives résidant dans leur esprit. Une fois encodé par des signes, le message est créé et passe par l'entremise d'un canal (verbal-auditif, visuel, tactile, etc.) à travers ce que l'on appelle le bruit agissant sur le message. Lorsqu'il est reçu, le message est ensuite décodé en fonction des contextes physique et socioculturel donnant lieu à son interprétation. Ces contextes sont définis en fonction des idées perçues de l'un par rapport à l'autre (DeVito, Vézeau et Chassé, 2008, p. 33).

A priori, ce modèle systémique laisse croire à la prise en considération de la culture des groupes d'appartenance et des expériences personnelles régissant les significations. Toutefois, il demeure que ce processus peut se heurter à l'incompréhension du contexte socioculturel de l'autre. Bien qu'il existe des règles normatives partagées et comprises de tous, donc universelles, la culture, elle, est « l'ensemble des façons d'agir, de ressentir et de penser » (DeVito, Vézeau et Chassé, 2008, p. 29). Or, apprendre à décoder l'autre ne va pas nécessairement de pair avec leur compréhension, car dans une communication interculturelle, les facteurs culturels, lorsque visibles, sont perçus avant les facteurs personnels (Marandon, 2003).

Une zone d'incompréhensions et ses obstacles à la communication interculturelle

Les incompréhensions sont confinées dans une zone régie par les obstacles de la communication qui se situe au centre du processus encodage/décodage. Cette zone d'incompréhensions est composée de ce que Margalit Cohen-Émérique (1996, citée par Battaglini et Gravel, 1998) appelle des incidents critiques. Ils sont provoqués par les représentations sociales, les préjugés, les stéréotypes qui interviennent dans la perception de l'autre et sur (dans) la direction qu'emprunte la communication. Se répercutant ultérieurement sur les comportements des protagonistes de la relation interculturelle, ils nuisent à l'intégration sur le plan social des immigrants, allant à l'encontre du modèle interculturel. Dominique Wolton (1997) appelle *incommunication* ce qui est

qualifié d'incompréhension. Il affirme que « l'incommunication est totale, mélangeant la religion, le social, le culturel et le politique » (Wolton, 1997, p. 150). Bien que la communication soit au centre de la relation interculturelle, la communication interculturelle n'est pas une prédisposition de l'Homme (Shan, 2004). En effet, sous-jacents aux relations, se trouvent les filtres de la communication, la perception que nous avons de l'autre selon notre cadre de référence culturelle. Ainsi, la catégorisation sociale, processus cognitif qui découpe, classe et organise l'environnement physique et social en « eux/nous », régit les comportements avec autrui (Bourhis et Leyens, 1999). Elle forme l'identité sociale, individuelle, collective et l'attribution d'une catégorie plutôt qu'une autre peut faire d'une personne la cible de stéréotypes et préjugés menant à sa discrimination (Bourhis et Leyens, 1999).

Les stéréotypes culturels contenus dans la catégorisation simplifient de façon excessive une connaissance schématisée de l'autre culture (Shan, 2004) et rendent l'environnement plus compréhensible et prévisible (Bourhis et Leyens, 1999). Ils deviennent des préjugés lorsqu'intériorisés et présents dans les interactions interculturelles. D'ailleurs, ils sont affectifs et émotifs et « ce qui est affreux dans le préjugé, ce n'est pas le préjugé même, mais le système psychologique de la culture sociale cachée par le préjugé » (Shan, 2004, p. 5). Le fait d'entretenir un préjugé sur l'autre modifie notre comportement et notre ouverture avant même d'avoir échangé avec lui. Par ailleurs, les représentations sociales culturelles sont des représentations que les cultures se font les unes des autres ; elles sont dites sociales puisqu'« elles ne résultent pas seulement de la perception et des projections individuelles, mais elles s'ancrent dans un imaginaire social » (Ladmiral et Lipiansky, 1989, p. 199). Selon Denise Jodelet (2003), c'est une forme de connaissance courante dite de sens commun socialement élaborée et partagée, telle une vision de la réalité commune à un ensemble social ou culturel donné.

Ces obstacles à la communication interculturelle forment des opinions préconçues et sont implicites, à l'image d'une barrière à la compréhension de l'autre empêchant l'accès à ce qu'il est vraiment. Cela provoque une attitude négative ou une prédisposition à adopter un comportement négatif envers les

membres d'un groupe (Bourhis et Leyens, 1999), ce qui fait échouer la communication interculturelle. Par contre, l'ethnocentrisme est un facteur central dans la perception de l'autre *a contrario* de Bo Shan (2004) qui parle de « centrisme national » comme facteur accompagnateur. Il s'agit d'un biais pro-endogroupe, selon Bourhis (1999), pour mettre en boîte des catégories de gens différents de soi, en usant de généralisations (stéréotypes) et en jugeant les autres cultures et valeurs comme inférieures. Ces rapports de force existant entre les cultures nourrissent toute forme de discrimination et, conséquemment, le passage à l'action de ces attitudes. En effet, une enquête sur la diversité ethnique effectuée en 2003 illustre que la discrimination demeure un problème important pour les minorités visibles au Québec (Bourhis et *al.*, 2007), puisqu'un tiers de cette population déclare en avoir été victime en raison de leur langue ou de leur accent, de leur appartenance ethnique ou encore de la couleur de leur peau. La discrimination s'opère autant dans les milieux de travail que dans les lieux publics comme les magasins, les banques ou les restaurants ou encore dans la rue, dans les écoles ou avec les instances juridiques et policières.

L'origine des obstacles à la communication

Deux principales raisons peuvent expliquer ces obstacles à la communication d'un point de vue macro, celui-ci ayant des répercussions aux niveaux micro et méso : les médias et l'entourage. Premièrement, les médias sont des vecteurs de ces obstacles puisqu'ils les confirment, les entretiennent et les maintiennent à travers les informations véhiculées. Deux théories médiatiques, soit l'*Agenda-setting* et le *Two-Step Flow of Communication*, permettent de comprendre ce phénomène.

Selon Éric Maigret (2007), « Les médias sont des espaces où se jouent la formation, la reproduction et la contestation d'ensembles de pratiques et de croyances, mêlant indissociablement pouvoir et culture » (p. 90). Ces derniers véhiculent une vision d'ensemble de la culture et une image de la société où la culture dominante est prônée au détriment de celle des communautés culturelles. Un avis publié par le Conseil des relations interculturelles (aboli en 2010) constatait « une sous-représentation de la diversité ethnoculturelle dans

les médias télévisuels et la publicité » (MICC, 2010) ainsi que la présence de prises de position envers la diversité ethnoculturelle. La théorie de l'*Agenda-setting* de Maxwell McCombs et Donald Shaw démontre le rôle des médias dans la formation et le renforcement des obstacles à la communication interculturelle, puisque les médias disent *ce à quoi il faut penser* : établissant l'ordre du jour, ils ont la « faculté d'ordonner et d'organiser mentalement le monde à notre place » (Lohisse, Patriarche et Klein, 2009, p. 51) et, par conséquent, participent à la construction des représentations sociales.

De plus, l'influence des opinions provient de la transmission de la culture par l'entourage. Selon la théorie du *Two-Step Flow of Communication* de Paul F. Lazarsfeld et Elihu Katz (Lohisse, Patriarche et Klein, 2009), les leaders d'opinion exercent une influence interpersonnelle plus forte que les médias eux-mêmes puisqu'ils consomment les informations pour les transmettre aux *followers*. C'est donc le contact personnel au sein des groupes d'appartenances comme le cercle d'amis, les collègues de travail, un groupe religieux, la famille, etc. (Attallah, 1989), qui renforce les croyances établies. Ce contact découle indirectement des médias, car « l'influence des médias dépend du réseau de relations interpersonnelles » (Lohisse, Patriarche et Klein, 2009, p. 49). Richard Bourhis (1999) parle d'un apprentissage social pour expliquer l'influence familiale et scolaire des groupes de référence quant aux comportements discriminatoires engendrés par les obstacles de la communication. L'individu aurait tendance à se référer et à se laisser influencer en toute confiance par ses pairs et à adhérer à leurs opinions, ce qui, selon Lazarsfeld (1956, cité par Attallah, 1989), est de la persuasion sans conviction.

Ces théories illustrent l'ampleur de l'apport des médias dans les discours de masse régissant les réactions et les comportements face à l'Autre. Ces médias semblent avoir comme vocation de rapprocher les êtres humains, mais ils contribueraient aussi à les distancer en omettant d'exposer un lien juste entre l'information véhiculée et les cultures. Cette distance s'effectue de manière à ce que « les médias, en diffusant des informations, auraient finalement, à leur corps défendant, augmenté l'ignorance dans laquelle nous sommes du monde

réel, car l'ignorance n'a pas de meilleure alliée que l'illusion du savoir » (Breton, 2004, p. 141).

L'alternative au modèle de DeVito, Chassé et Vezeau

Selon Alexandre Balmer et Jacques Hébert (2009), le terme « médiation » est à la mode et surutilisé, mais il porte surtout à confusion par les nombreux sens qu'il revêt selon les contextes. Dans cet article, il est employé au sens de pratique sociale, c'est-à-dire d'intervention au sein de la société et ses populations. Puisqu'il y a une augmentation de l'immigration et une évolution quant à l'ouverture physique et psychologique (Tapia, 2010), cette pratique se veut une solution pour la régulation de la vie sociale tant au niveau individuel que collectif.

En effet, la médiation est vue d'une façon instrumentale ou fonctionnelle et comme une pratique générique du lien social, tel un maillage du lien social pour l'amélioration des relations sociales (Balmer et Hébert, 2009). Elle facilite la coexistence de différentes origines ethnoculturelles ; la pluralité des repères normatifs complexifiant la pratique des règles du vivre ensemble (Balmer et Hébert, 2009). Ainsi, la médiation, avec sa capacité d'agir sur la communication, engage un processus menant à un troisième lieu construit avec la participation d'interlocuteurs culturellement différents. Dans ce contexte, cette pratique s'inscrit dans le champ à la fois de la psychosociologie et de la psychologie interculturelle de la communication (Tapia, 2010). La médiation de type interculturelle est utilisée afin d'expliquer les incompréhensions de gens porteurs de cultures différentes pour favoriser leur intégration.

Pour Jean René Ladmiral (2010), la communication interculturelle est une forme de traduction dont la médiation est le dispositif. Nous établissons une analogie entre ses études sur les échanges linguistiques et la médiation interlinguistique axée sur la dimension cachée de la culture en soi, et nos réflexions sur la médiation dans les situations interculturelles. Selon Ladmiral (2010), le fait de « passer » un message d'une langue à une autre nécessite une médiation interculturelle, puisque ce passage est celui d'une langue-culture à une autre, plutôt qu'une simple traduction linguistique des mots. Dans les situations

interculturelles, la médiation interculturelle va au-delà de la culture dans la communication, agissant sur la compréhension de l'autre en atténuant les obstacles de la communication et ses effets.

Au Québec, bien qu'elle se développe peu à peu, la médiation interculturelle n'est pas une pratique à part entière, mais plutôt une méthode d'intervention interculturelle. Jordi Agusti-Panareda (2007) l'aborde comme intermédiaire institutionnalisé pour gérer les vagues d'immigration et venir en aide aux professionnels des services publics. Ainsi, il s'agit d'établir un pont entre les immigrants et la société d'accueil en plus de promouvoir l'interculturalité. La médiation se base sur la traduction, l'interprétation, le conseil en matière culturelle, la gestion de conflits et plus encore. Ainsi, un tiers neutre privilégie le compromis afin de réguler, réajuster cognitivement et repositionner les partenaires et, par le fait même, atténue les obstacles à la communication interculturelle. Pour ce faire, la médiation doit être basée sur la sensibilité interculturelle, les compétences communicationnelles et les stratégies de négociation qui, selon Stoïciu (2008), sont au cœur de la formation à l'interculturel, de façon à faire face à des situations complexes et inégalitaires causées par la différence. Cependant, puisque l'approche interculturelle va de pair avec plusieurs obstacles de la communication interculturelle tels que les préjugés, les stéréotypes et les représentations sociales, l'interculturalité serait alors, en reprenant la conception d'Agusti-Panareda (2007), le but ultime de la médiation.

Application du nouvel énoncé dans le modèle théorique

Avoir un modèle d'organisation de la société prenant en compte les différentes cultures qui se côtoient est une chose, encore faut-il être en mesure d'avoir des méthodes d'application pour maximiser ses effets positifs et diminuer, voire amoindrir les obstacles qui entravent le vivre ensemble. Nous proposons ici l'insertion d'un nouvel élément, la médiation interculturelle, dans la zone d'incompréhensions du modèle de communication de DeVito, Vézeau et Chassée. Cette proposition vise aussi bien la communication sans tension, que la gestion de conflits par l'entremise d'une théorie de culture provisionnelle, c'est-à-dire d'une culture partagée dans un temps et un lieu avec l'Autre, ce qui

permet l'ajustement pour aboutir à des objectifs communs (Marandon, 2003). Avec cette insertion, notre objectif est de favoriser l'interprétation et la compréhension de la relation interculturelle et ainsi provoquer la déconstruction des obstacles à la communication interculturelle. De ce fait, l'acceptation de l'autre serait favorisée et, dans le contexte de diversité culturelle actuel, l'intégration des personnes issues des communautés ethnoculturelles serait plus douce.

La médiation interculturelle dans le modèle transactionnel de la communication

Le regard porté sur la problématique se situe au niveau micro, sur le plan interpersonnel de la communication interculturelle, afin de modifier des comportements freinant l'intégration des immigrants. Puisque la communication interpersonnelle est vue comme un processus transactionnel, la médiation interculturelle constitue un ajout à ce modèle qui serait en mesure de réduire la zone d'incompréhensions au cœur de la relation interculturelle. Comme la médiation interculturelle est le processus de construction d'un lieu tiers commun, elle transforme la zone identifiée en un lieu partagé. Cependant, cette construction doit être réalisée en faisant fi des obstacles culturels dans la reconnaissance et valorisation de la différence pour le vivre ensemble. L'intérêt est alors axé sur la dynamique relationnelle, les processus de connaissance, d'interaction culturelle et d'identification, plutôt que sur les différences culturelles. La relation de communication l'emporte donc sur les déterminants culturels ou l'approche culturaliste, déterminant la personnalité d'un individu par sa culture (Stoïciu, 2008). La culture comme « manière dont un groupe de personnes règle les problèmes et réconcilie les dilemmes » (Stimec, 2002, p. 223) est une variable qui doit être placée au centre de la médiation, car elle affecte la communication et vice versa (Hall, 1959, cité par Gudykunst, 2005, p. 72). La médiation est alors vue comme un processus de traduction des croyances, des certitudes, des valeurs et des manières de penser propres à chaque culture pour aller à l'encontre de l'approche culturaliste. Cela provoque la création d'un savoir commun construit par la confrontation des nouveaux savoirs avec les anciens, donc par l'ensemble de comportements provenant des deux cadres de référence (Foucart, 2001). En effet, la somme de nos

expériences et celles des membres de notre groupe d'appartenance génère des représentations qui sont reproduites à travers la communication, ce qui peut être grandement irritant pour l'autre (Verbunt, 2001). Il ne s'agit pas que les interlocuteurs perdent tous leurs repères et leurs référents, mais de trouver un milieu, un espace tiers qui satisfera les deux parties. La volonté de comprendre l'autre favorisera une communication sans tension dans une situation interculturelle. La médiation comme passeur entre l'émetteur et le récepteur facilite une négociation de sens et un aller-retour constant entre les deux. Conséquemment, les représentations sociales, les préjugés, les stéréotypes sont reconstruits et les caractéristiques propres aux cultures, et avant tout propres à l'être humain, sont revalidées. Cependant, « l'acceptation de l'autre dans sa différence est loin d'être une attitude spontanée ; elle est le plus souvent le résultat d'un long trajet difficile qui passe par la prise de conscience de l'ethnocentrisme intrinsèque de notre regard à l'autre » (Ladmiral et Lipiansky, 1989, p. 136). Puisque le processus de conscientisation rapproche les différences en participant au construit de la coexistence dans la société, la médiation interculturelle est le dispositif pour le concrétiser (Foucart, 2001). Ainsi, l'individu, conscient de « sa programmation culturelle », peut agir sur ses déterminismes en raison de sa sensibilité et alors modifier des comportements dans la rencontre (Verbunt, 2001).

L'insertion de la médiation interculturelle dans le modèle de DeVito, Vézeau et Chassée favoriserait une meilleure intégration des communautés ethnoculturelles et permettrait de lutter contre l'exclusion sociale par son rôle d'intermédiaire dans des sociétés de plus en plus conflictuelles (Bonafé-Schmitt, 1997). Dans le cas du Québec, l'exclusion repose sur la dichotomie « eux versus nous » qui peut être autre autres engendrée par la pratique religieuse, notamment avec la question du voile chez les musulmanes (Bouchard et Taylor, 2008). La médiation interculturelle pourrait renouveler le lien social tout en démystifiant la différence dans la lutte contre la discrimination en faisant la promotion d'une identité, « une culture, une mémoire sans créer ni exclusions ni clivages » (Bouchard et Taylor, 2008, p. 41). La transaction relationnelle par le médiateur permet d'« aider les plus faibles à contourner les obstacles et à trouver une place dans la société » (Foucart, 2001, p. 67). C'est donc par la

communication que la compréhension mutuelle des acteurs est possible à travers un processus de déconstruction et de reconstruction de la relation sociale (Foucart, 2001). Le médiateur ouvre un espace d'échanges dans la zone d'incompréhensions pour ensuite user de ses techniques de communication et compétences interculturelles pour provoquer la phase de reconstruction. La médiation tient compte du contexte socioculturel de chacun, et de l'agir communicationnel sur la relation. C'est par la reconstruction d'un savoir commun que la médiation interculturelle démystifie les obstacles à la communication interculturelle.

Son application convient à toutes les sphères relevant notamment du domaine social, économique ou culturel. Pour reprendre les propos d'Agusti-Panareda (2007), la médiation interculturelle est une pratique qui doit être institutionnalisée « pour aider les professionnels des services publics dans leurs relations avec la population immigrante » (p. 42), puisqu'elle est considérée simplement comme une méthode d'intervention et non pas comme un métier au Québec. La médiation interculturelle est une pratique qui mérite de se développer et à laquelle les institutions éducatives devraient avoir recours au même titre qu'un psychologue ou un conseiller en orientation. Dans les hôpitaux, elle permettrait d'intervenir dans les incompréhensions quant aux pratiques de soins alors que dans les entreprises et services sociaux, elle agirait comme pont entre les différences. Bonafé-Schmitt (1997) ajoute que « la médiation ne constitue pas aujourd'hui un mode autonome de régulation sociale et représente encore une activité accessoire pour de nombreux professionnels du droit et du social » (p. 4). Ainsi, la méthode de la médiation interculturelle accompagne et soutient les professionnels dans les organismes communautaires d'intégration ou encore dans le domaine de la justice. Or, la pertinence du métier se reflète par une idéologie égalitaire de la résolution de conflit et de la sensibilisation à la différence.

Limites

De la modification du schéma communicationnel de DeVito, Vézeau et Chassée émergent des limites. Nous sommes bien conscients que la communication comporte une dimension utopique. Toutefois, la volonté de

collaborer dans la transaction et d'aller à la rencontre de l'autre est incontournable. Cette rencontre entre deux ou plusieurs personnes ne peut être forcée en vue d'obtenir un résultat positif, puisqu'il est impossible d'aller à l'encontre de la volonté des gens. Si une seule des deux parties bloque la communication, même la médiation interculturelle ne saurait atténuer les obstacles causant les problèmes d'intégration des immigrants. La prise de position dans un blocage engendre le conflit en combinaison avec la résistance (Stimec, 2002). Or, la médiation interculturelle ne peut être réussie que lorsque les participants ont le désir de comprendre les tensions et qu'ils sont disposés à négocier pour construire un espace commun. La médiation interculturelle est donc un travail constant et vise à aller au-delà des obstacles à la communication, afin de comprendre la différence sans pour autant l'accepter.

L'intégration, une question de proxémie⁵ culturelle?

Il serait facile de croire que certaines communautés culturelles ont plus d'aisance à s'intégrer que d'autres à la société d'accueil par la proxémie culturelle. L'acceptation se fait davantage avec quelqu'un qui nous ressemble que le contraire. Cela passe par plusieurs aspects, mais la culture est la plus significative en raison de son influence sur l'identité. Des facteurs peuvent sembler favoriser l'intégration des immigrants, mais l'important est l'accueil que leur réserve la société d'accueil. Même si l'immigrant semble être dans la meilleure situation d'intégration, si la population d'accueil ne l'accepte pas et entretient des obstacles dans la communication interculturelle, l'intégration sera problématique, allant jusqu'à l'exclusion. Le clivage des deux types de population (immigrante et d'accueil) peut être causé par la perception de l'immigrant comme un intrus puisqu'il diffère des autres. Or, il est faux de croire que l'immigrant est catégoriquement hors groupe ; il occupe plutôt la position d'un « ennemi de l'intérieur », selon Jean Foucart (2001), par son

⁵ Nous empruntons le terme de proxémie à Edward T. Hall (1978) qui parle de proxémie en termes de notion de distance physique différant selon les cultures. Nous employons le terme proxémie culturelle pour parler de la distance en termes de ressemblance, similarité, rapprochement entre certaines cultures plus que d'autres selon des critères tels que la langue, la religion, etc.

intégration et répulsion concomitante. Ce sont les autres qui le maintiennent dans cette distance et son positionnement périphérique (Foucart, 2001). La pensée pratique suppose que plus une culture est proche de son système de cohérence par les croyances, valeurs, religions, traditions, etc., plus l'acceptation est rapide et la compréhension de l'autre possible. Ainsi, « l'accueil réservé aux groupes diffère selon leurs origines : ceux qui proviennent d'Europe sont en général cotés plus favorablement que les autres » (Bourhis et Leyens, 1999, p. 272). Reprenons le domaine de l'employabilité au Québec : les enquêtes de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse laissent croire que « les gestionnaires de l'administration québécoise ont tendance à privilégier les candidats qui partagent les mêmes repères culturels et linguistiques qu'eux, favorisant les candidats "Québécois de souche" lors du recrutement et de l'attribution d'une promotion » (Simard, 1998, cité par Bourhis *et al.*, 2007, p. 35).

Cependant, même une personne ayant la même culture que la société dans laquelle elle vit, soit les enfants de deuxième ou troisième génération, peut être confrontée à des difficultés d'intégration en raison de signes visibles tels que la couleur de la peau ou les signes religieux. En effet, « selon certains chercheurs, même si les descendants d'immigrants sont nés au Canada, ils subissent en fait une plus grande discrimination que les nouveaux venus » (Reitz et Banerjee, 2007, cités par Khanlou, 2008). Ce ne serait pas la proxémie culturelle, mais des représentations sociales qui seraient alors à la base de la problématique. Ces personnes se voient attribuer une identité culturelle en raison de signes visibles. Toutefois, à la proxémie culturelle s'ajoute la valeur du groupe culturel. Teun Adrianus Van Dijk (1991) parle de la domination des cultures. Au Québec, la culture occidentale serait plus valorisée qu'une culture provenant de l'Orient par exemple. Cela contribue également au positionnement de l'individu face à l'autre. Le positionnement favorable envers une culture favorise davantage le vivre ensemble et l'intégration que son contraire (Dijk, 1991). De plus, les raisons pour lesquelles « les relations entre les groupes induisant des attitudes intergroupes [peuvent] varier de la tolérance à la discrimination » (Bourhis et Leyens, 1999, p. 265) dépendent de la proxémie culturelle concomitamment avec la valorisation de la culture du

groupe. Ainsi, un enfant de parents immigrants possédant des signes visibles se voit identifié à une culture autre, ce qui provoque des tensions interculturelles.

Conclusion

Le modèle de DeVito, Vézeau et Chassée est utilisé pour démontrer les lacunes du modèle interculturel. Cela s'explique entre autres par des obstacles communicationnels, particulièrement interculturels, confinés dans une zone d'incompréhensions, se répercutant sur l'intégration sociale des gens issus de l'immigration. C'est ainsi que pour atténuer, voire enrayer ces obstacles, un nouvel élément au modèle est inséré — la médiation interculturelle — afin de construire un lieu commun par la déconstruction des obstacles et ainsi favoriser l'acceptation de la différence. En somme, le Québec s'est doté d'un modèle interculturel destiné à inclure les communautés culturelles, mais des débats sur la différence sont toujours d'actualité, créant une division au sein de la société. Le rapport égalitaire doit se faire dans une perspective démocratique afin d'éviter les rapports de domination pour réguler les tensions dans le contexte de délibération créé par la médiation (Balmer et Hébert, 2009). La médiation interculturelle semble être une pratique à part entière incarnant une piste envisageable pour l'amélioration de l'intégration des gens issus de l'immigration à la société d'accueil. Elle est vue comme un accompagnement ou un soutien au modèle interculturel, car ce dernier doit être accompagné d'actions concrètes pour s'ancrer dans la société. Malgré les limites de la médiation, elle demeure incontournable pour dénouer les incompréhensions liées à la communication interculturelle.

Cette réflexion théorique est préliminaire à la réalisation d'un mémoire de recherche. En effet, notre réflexion se prolongera sur le terrain, dans le milieu scolaire, afin de vérifier dans quelle mesure la médiation interculturelle peut agir sur les relations interpersonnelles pour atténuer les obstacles à la communication interculturelle et favoriser le vivre ensemble. Comme le souligne Martine Abdallah Pretceille (2011), l'école devient un des lieux de confrontation symbolique entre les différentes normes et se place au cœur des enjeux sociaux, mais également culturels, d'autant plus si l'hétérogénéité est considérée comme la nouvelle norme. Plutôt que d'insister sur une énième

définition du modèle interculturel, ne serait-il pas préférable de se concentrer sur la façon de faire de l'interculturel? En d'autres mots, l'interculturel doit-il trouver son terrain d'action pour ne pas rester qu'une illusion du vivre ensemble, et la médiation interculturelle peut-elle en être justement le terrain?

Références

Agusti-Panareda, Jordi. (2007). La promesse interculturelle de la médiation. *InterCulture*, 2

(153), 41-57.

Abdallah-Preteille, M. (2011). *L'éducation interculturelle* (3^e éd.). Paris, France : Presses universitaires de France.

Attallah, P. M. (1989). *Théories de la communication : histoire, contexte, pouvoir*. Sillery, Sainte-Foy, Canada : Presses de l'Université du Québec, Télé-université.

Balmer, A., et Hébert, J. (2009). Les médiations en question. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 20-30.

Battaglini, A., et Gravel, S. (1998). *L'approche interculturelle d'après la perspective de Margalit Cohen-Émerique l'approche interculturelle, la négociation/médiation interculturelle, les jeunes de la seconde génération* (Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre. Unité écologie humaine et sociale. Dir.). Montréal, Canada : Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre Direction de la santé publique.

Bonafé-Schmitt, J. (1997). Les médiations. *Communication et organisation*, 11 Récupéré du site de la revue : <http://communicationorganisation.revues.org/1914>

Bouchard, G., et Taylor, C. (2008). *Fonder l'avenir, Le temps de la conciliation*. Québec : Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Récupéré de <http://www.accommodements-quebec.ca/>.

Bourhis, R., et Leyens, J. P. (1999). *Stéréotypes, discrimination et relations intergroupes* (2^e éd.). Liège, Belgique : Pierre Mardaga.

Bourhis, R., Montreuil, A., Helly, D., et Jantzen, L. (2007). Discrimination et linguicisme au Québec : Enquête sur la diversité ethnique au Canada. *Canadian ethnic studies*, 39(1-2), 31-49.

Breton, P. (2004). *L'utopie de la communication : le mythe du village planétaire*. Paris, France : La Découverte.

DeVito, J. A., Vézeau, C., et Chassé, G. (2008). *La communication interpersonnelle : Sophie, Martin, Paul et les autres* (2^e éd.). Saint-Laurent, Canada : Éditions du Renouveau pédagogique.

Dijk, T. A. v. (1991). *Racism and the press*. London, Royaume-Uni: Routledge.

Foucart, J. (2001). Interculturel et (re)construction transactionnelle. *Pensée plurielle*, 3(1), 65-72.

Giles, H. (2005). Communication Accommodation Theory. Dans W. B. Gudykunst (dir.), *Theorizing about intercultural communication* (p. 121-148). Thousand Oaks, CA : Sage.

Gohier, C. (1998). La recherche théorique en sciences humaines : réflexions sur la validité d'énoncés théoriques en éducation. *Revue des sciences de l'éducation*, 24(2), 267-284.

Gudykunst, W. B. (2005). *Theorizing about intercultural communication*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Hall, E. T. (1978). *La dimension cachée*. Paris, France : Éditions du Seuil.

Institut de recherche et d'informations socio-économiques (2012). *L'intégration des immigrants et immigrantes au Québec*. (Note socio-économique). Montréal
Récupéré de <http://www.iris-recherche.qc.ca/publications/l%E2%80%99integration-des-immigrants-et-immigrantes-au-quebec>

Jodelet, D. (2003). *Les représentations sociales* (7^e éd.). Paris, France : Presses Universitaires de France.

Khanlou, N. (2008). Intégration psychosociale au Canada des jeunes racialisés des deuxième et troisième générations. *Diversité Canadienne*, 6, 60-64.

Kim, Y. Y. (2005). An Integrative Theory of Communication and Cross-Cultural Adaptation. Dans W. B. Gudykunst (dir.), *Theorizing about intercultural communication* (p. 375-400). Thousand Oaks, CA: Sage.

Ladmiral, J.-R. (2010). La traduction, phénomène interculturel et psychorelationnel. *Meta*, 55(4), 626-641.

Ladmiral, J.-R., et Lipiansky, E. M. (1989). *La communication interculturelle*. Paris, France : A. Colin.

Lohisse, J., Patriarche, G., et Klein, A. (2009). *La communication : de la transmission à la relation* (4^e éd.). Bruxelles, Belgique : De Boeck.

Maigret, É. (2007). *Sociologie de la communication et des médias* (2^e éd.). Paris, France : Armand Colin.

Marandon, G. (2003). Au-delà de l'empathie, cultiver la confiance : clés pour la rencontre interculturelle. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, 259-282.

Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles. (2010). *Un partenariat pour une meilleure représentation et un meilleur traitement de la diversité ethnoculturelle dans les médias et la publicité*. Québec : Conseil des relations interculturelles. Récupéré de <http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/publications/publications-cri/racisme-discrimination.html>.

Québec (Province). Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles. Direction de la recherche et de l'analyse prospective. (2011). *La planification de l'immigration au Québec pour la période 2012-2015*. (9782550615156). Montréal, Canada : Immigration et Communautés culturelles Québec.

Shan, B. (2004). La communication interculturelle : ses fondements, les obstacles à son développement. *Communication et organisation*, 24,1-6.

Stimec, A. (2002). Au carrefour de la culture et du conflit : L'impact des cultures sur les modèles de négociations et de médiation. Dans Younes et Roy (dir.),

Médiation et diversité culturelle : pour quelle société? (p. 221-234). Paris, France : Éditions Karthala.

Stoïciu, G. (2008). L'émergence du domaine d'étude de la communication interculturelle. *Hermès*, 51, 33-44.

Tapia, C. (2010). La médiation : aspects théoriques et foisonnement de pratiques. *Connexions*, 93(1), 11-22.

Ting Toomey, S. (2005). Face-Negotiation Theory. Dans W. B. Gudykunst (dir.), *Theorizing about intercultural communication* (p. 71-92). Thousand Oaks, CA: Sage.

Verbunt, G. (2001). *La société interculturelle : vivre la diversité humaine*. Paris, France : Éditions du Seuil.

Wolton, D. (1997). *Penser la communication*. Paris, France : Flammarion.