

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE, GIURIDICHE E  
STUDI INTERNAZIONALI

Corso di laurea *Triennale* in Scienze politiche, Relazioni internazionali,  
Diritti umani



LE MÉDIATEUR LINGUISTIQUE ET CULTUREL AU-  
DELÀ DU CODE DE DÉONTOLOGIE

*Relatore:* Prof. MICHELE DE GIOIA

*Laureanda:* ROMINA DALL'ASEN  
matricola N. 2010102

A.A. 2022-2023



**Abstract en italien :**

*Con la nozione di mediazione ci si riferisce ad un processo di comunicazione etica, durante il quale un terzo soggetto, neutro, imparziale ed indipendente, interviene per facilitare la comunicazione tra due parti.*

*Questa disciplina, diventata una pratica strutturata e istituzionalizzata solamente negli ultimi decenni, oggi viene applicata in diversi ambiti.*

*Nonostante sia a livello nazionale che internazionale siano stati fatti dei notevoli sforzi volti alla promozione della mediazione, persistono ancora molte problematiche riguardanti la definizione della disciplina, del mediatore e delle sue linee di condotta. Queste lacune a livello teorico si riversano sulla pratica, comportando incertezza e perplessità.*

*In questo studio si cercherà di focalizzare l'attenzione sulla ricerca di una definizione di mediazione, analizzando quanto è stato svolto al fine di giungere ad una migliore designazione del termine.*

*In seguito verrà analizzato il modo in cui è stata promossa e tutelata la mediazione a livello europeo, per passare poi al contesto italiano. Si spiegherà in particolare la relazione tra mediazione e immigrazione e come, con l'aumento dei flussi migratori, si sia giunti alla necessità di introdurre la figura del mediatore linguistico e culturale. Infine si evidenzieranno le sue responsabilità e difficoltà nell'esercizio della professione, basandoci sulle dichiarazioni di alcune mediatrici che abbiamo intervistato.*

## Table de matières

<b>CHAPITRE 1</b> .....	5
<b>QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?</b> .....	5
1.1 Le manque d'une déontologie commune de référence .....	6
1.2 Définition universelle de « médiation ».....	7
1.2.1 Texte final de la Déclaration.....	9
1.3 Définition de Michèle Guillaume-Hofnung.....	10
1.4 Neutralité – Impartialité – Indépendance.....	12
<b>CHAPITRE 2</b> .....	17
<b>RELATION ENTRE MÉDIATION ET IMMIGRATION</b> .....	17
2.1 Développement de la médiation en Europe.....	17
2.2 Conseil de l'Europe et médiation .....	18
2.3 Médiation interculturelle au niveau européen .....	19
2.4 La diversité culturelle en Italie.....	21
2.5 L'accroissement de l'immigration en Italie .....	23
2.6 Le médiateur linguistique et culturel en Italie.....	27
2.7 Confusion terminologique .....	29
2.8 Code déontologique .....	33
<b>CHAPITRE 3</b> .....	37
<b>DIFFICULTÉS DU MÉDIATEUR LINGUISTIQUE ET CULTUREL DANS L'EXERCICE DE SA PROFESSION</b> .....	37
3.1 Le médiateur linguistique et culturel dans la pratique : entre le code déontologique et l'engagement émotionnel.....	37
<b>CONCLUSION</b> .....	43
<b>ANNEXES</b> .....	45
Annexe 1 : Code déontologique du médiateur linguistique-culturel.....	45
Annexe 2: <i>La mediazione: una giungla</i> .....	49
Annexe 3: <i>La mediazione: un approccio disumano</i> .....	52
<b>Références bibliographiques</b> .....	57
<b>Références sitographiques</b> .....	58



## INTRODUCTION

Lorsqu'on parle de médiation on se réfère à un processus de communication éthique par lequel un tiers, neutre, impartial et indépendant, cherche à favoriser un dialogue entre deux individus ou institutions.

Bien que la pratique de la médiation existe depuis longtemps, on a commencé à la protéger au niveau juridique seulement au cours des dernières décennies.

Cependant, à ce jour peu de domaines d'application de la médiation bénéficient d'une attention normative appropriée.

Pour cette raison, dans cette étude nous nous concentrerons sur l'analyse de la protection de la médiation au fil du temps en mettant en évidence les lacunes résultantes de l'absence d'une définition unique partagée au niveau régional, national et international.

Dans le premier chapitre, nous examinerons les études menées au niveau européen visant à la définition de la médiation, nous analyserons également les éléments communs présents dans les différents codes de déontologie des médiateurs, tels que la neutralité, l'impartialité et l'indépendance.

Dans le deuxième chapitre, nous traiterons la relation entre médiation et immigration. Nous nous concentrerons en particulier sur le développement de la médiation en Europe en analysant le rôle du Conseil de l'Europe dans la promotion de cette pratique. Nous examinerons ensuite le cas de l'Italie, en mettant en évidence comment l'augmentation du phénomène migratoire a porté forcément à l'introduction de la figure du médiateur linguistique et culturel afin de faciliter la communication entre les institutions publiques ou sanitaires et les immigrants. Nous baserons également notre étude sur des graphiques et des tableaux. Dans le dernier paragraphe du chapitre, nous discuterons de la manière dont le manque d'une définition adéquate au niveau national a conduit à une confusion terminologique sur le rôle du médiateur linguistique et culturel, entraînant des conséquences dans l'exercice de sa profession.

Dans le troisième chapitre, nous aborderons les difficultés que les médiateurs linguistiques et culturels rencontrent tous les jours en nous basant aussi sur des

entretiens réalisés avec des médiatrices. Il est possible de consulter ces entrevues, ainsi qu'un exemple de déontologie, dans les annexes.

## CHAPITRE 1

### QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

Par la notion de médiation on se réfère à un processus de communication éthique dans lequel un tiers, indépendant, neutre et impartial tente de réconcilier deux individus ou deux institutions.

Il s'agit d'un « dialogue volontaire et respectueux de l'altérité sur lequel repose le déroulement du processus de médiation, la rencontre entre tous les acteurs et leur relation » (De Gioia et Marcon, 2014 : p. 110).

La médiation est aussi un moyen alternatif pour résoudre des contentieux, durant lequel le médiateur cherche à exercer une influence sur le point de vue des parties, afin qu'elles le reconsidèrent. C'est une structure ternaire : la médiation ne peut pas exister s'il n'y a pas d'élément tiers.

En d'autres termes, la médiation est aussi une procédure légale à laquelle deux sujets choisissent volontairement de participer. C'est une libre initiative où la solution n'est pas imposée, où les informations issues de l'entretien restent confidentielles. Les médiateurs ne sont ni juges ni arbitres: leur but est de faciliter des relations entre les individus, en garantissant le respect des intérêts de chacun des participants.

Ce processus tente de rétablir un lien à travers l'écoute, le dialogue et le respect mutuels. Également, le médiateur ne dispose d'aucun pouvoir décisionnel : il est un facilitateur de communication, qui tente de résoudre les difficultés entre des personnes.

En outre, quand le médiateur exerce sa profession, il doit suivre une déontologie<sup>1</sup> spécifique. La déontologie est un ensemble de principes éthiques qui régissent le comportement professionnel dans un domaine spécifique. Elle établit les règles et les normes morales auxquelles les individus doivent se conformer dans l'exercice de leur métier. Le but principal d'un code de déontologie est de garantir un

---

<sup>1</sup> Pour une définition détaillée, voir le chapitre 2, paragraphe 2.8.

comportement éthique et responsable et de promouvoir l'intégrité et la confiance dans sa profession.

La déontologie peut également s'appliquer au domaine du droit, de la psychologie, du journalisme, etc. À chaque profession est appliqué un code de déontologie, qui définit les devoirs professionnels, les limites éthiques, les sanctions en cas de violation et les valeurs fondamentales.

La déontologie fournit des lignes directrices pour des questions telles que l'impartialité, la confidentialité, la neutralité, l'indépendance, la transparence, et bien d'autres encore.

Elle aide les professionnels à prendre des décisions éthiques et à agir de manière responsable dans l'intérêt de leurs patients, clients ou de la société en général.

En définitive, la médiation est un processus qui se déroule aussi dans un cadre codifié, qui se concentre sur l'ici et maintenant. Les médiateurs sont des professionnels qui ont suivi des parcours divers, qui doivent respecter une déontologie. Ils doivent posséder une qualification spécifique à la médiation et perfectionner constamment leur connaissances théoriques et pratiques.

### **1.1 Le manque d'une déontologie commune de référence**

Bien qu'il existe des codes déontologiques dans le domaine de la médiation, il n'existe pas de code commun auquel tous les médiateurs peuvent se référer.

En l'absence de normes éthiques claires et partagées par tous les médiateurs, plusieurs problèmes peuvent se poser.

Tout d'abord, le manque d'une déontologie commune peut entraîner des divergences quant aux compétences et à la formation requises pour devenir médiateur. Certains médiateurs peuvent avoir une formation adéquate et respecter des normes éthiques strictes, tandis que d'autres peuvent manquer de compétences ou agir de manière non professionnelle. Cela crée une disparité dans la qualité des services de médiation offerts, ce qui peut affecter la confiance des parties impliquées.

De plus, l'absence de normes déontologiques communes peut rendre difficile l'établissement de critères objectifs pour évaluer la conduite des médiateurs. Les

sujets impliqués dans une médiation doivent pouvoir compter sur l'indépendance, neutralité et impartialité du médiateur. En l'absence de directives claires, il peut être compliqué de savoir si un médiateur respecte ces principes fondamentaux ou s'il favorise une partie au détriment de l'autre.

Un autre problème lié au manque d'une déontologie commune est le manque de responsabilité et de mécanisme de recours en cas de mauvaise conduite d'un médiateur. Lorsqu'il n'y a pas de normes éthiques claires, il peut être ardu pour les individus de signaler un comportement inapproprié ou de trouver une voie de recours en cas de violation de principes déontologiques.

Pour ces raisons il est essentiel et fondamental d'établir des normes éthiques et professionnelles adéquates qui guident le comportement des médiateurs et assurent la qualité et l'intégrité du processus.

Il est donc crucial d'élaborer et de promouvoir une déontologie commune pour les médiateurs, qui énonce les compétences requises, les obligations professionnelles, les sanctions, les principes fondamentaux et les mécanismes de responsabilité. Cela contribuerait à renforcer la confiance du public dans la médiation et à garantir des services de médiation de haute qualité et éthiques.

## **1.2 Définition universelle de « médiation »**

Le rôle du médiateur est difficile à définir tant du point de vue théorique que pratique, car la société évolue constamment. Le fait qu'il n'existe pas de définition unique crée confusion.

Cependant, grâce au travail d'un groupe de soixante-dix étudiants d'une vingtaine de nationalités provenant de quatre universités différentes (universités de Paris Sud 11 (CEI), La Sagesse de Beyrouth, Abdelmalek Essaâdi de Tanger et l'American Graduate School in Paris), un travail qui à l'origine était strictement universitaire, on a pu convenir à une définition universelle de médiation<sup>2</sup> :

(...) La médiation est un mode de construction d'un « nous » : il s'agit pour ceux qui sont en présence, les « médiés », de passer du « moi » (« mes » droits) au

---

<sup>2</sup> Cf. le site Web : <file:///C:/Users/Amministratore/Desktop/MEDIAZIONE%20IDEE/Definizione-universelle-meditation.pdf> (page consultée en avril 2023)

« nous », c'est-à-dire à la prise en compte de l'autre. Ou si l'on veut, de passer de la « sidération » devant l'autre avec lequel nous nous regardons « en chiens de faïence », à la « considération », chacun acceptant que l'autre ait les mêmes droits que lui (Conférence des OING, 19 mai 2011).

Les étudiants qui ont travaillé sur cette recherche, ont réussi leur tâche s'imprégnant des positions des pays qu'ils ont représentés, jusqu'à l'adoption d'un accord partagé.

Pour rejoindre cet objectif, de longues réflexions et discussions sur les lacunes et les problématiques de la médiation ont été faites avec la participation des experts reconnus.

Le but de cette négociation, ayant eu lieu au sein même du Conseil de l'Europe, était d'intégrer la médiation dans les politiques nationales et internationales et de contribuer au dialogue entre les institutions internationales pour définir la médiation, ses missions, la déontologie et les conditions de son bon fonctionnement, en rédigeant un projet de recommandation pour le Conseil de l'Europe.

En effet, ce projet universitaire « s'est ensuite enrichi en cours de construction d'une commande officielle de la conférence des OING du Conseil d'Europe, présidé par Monsieur Jean-Marie Heydt, sur proposition de Monsieur Gabriel Nissim, président de son comité des Droits de l'Homme »<sup>3</sup>. Grâce à ce travail on a commencé à développer la médiation au niveau international, en contribuant à la mise en dialogue des sociétés civiles sur le thème de la médiation.

« Les États et Organisations signataires de la [...] Déclaration, réunis à Strasbourg les 17, 18 et 19 mai 2011 ont décidé de promouvoir [...] cette Déclaration comme législation cadre au sein de leur États »<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Cf. la page 3 du projet « Pour une définition universelle de la médiation », disponible sur le site Web : <file:///C:/Users/Amministratore/Desktop/MEDIAZIONE%20IDEE/Definition-universelle-meditation.pdf> (page consultée en mai 2023).

<sup>4</sup> Cf. la page 7 du projet « Pour une définition universelle de la médiation », disponible sur le site Web : <file:///C:/Users/Amministratore/Desktop/MEDIAZIONE%20IDEE/Definition-universelle-meditation.pdf> (page consultée en mai 2023).

### 1.2.1 Texte final de la Déclaration

Une conception partagée de la médiation est fondamentale afin que chaque citoyen puisse faire valoir ses droits ; mais il est également indispensable pour l'établissement des lignes de conduite communes.

Pour ces raisons, avec la rédaction de cette Déclaration, les États signataires se sont engagés à reconnaître la médiation comme moyen de résolution de conflits et de promotion du dialogue interculturel<sup>5</sup>. L'objectif était donc le rapprochement des peuples et leur compréhension mutuelle.

Pour que les individus puissent vivre ensemble dans l'harmonie, il est nécessaire d'instaurer un dialogue interculturel. Pour ce faire, le recours à la médiation est presque fondamental. C'est la raison pour laquelle au sein même du Conseil de l'Europe, le respect et la compréhension mutuelle sont identifiés comme des attributs fondamentaux pour la définition du dialogue interculturel.

La médiation apparaît ainsi comme une pédagogie du vivre-ensemble, qui amène à reconnaître que "les différences sont chose normale" (cf. la Recommandation de l'Assemblée Parlementaire du Conseil de l'Europe sur le dialogue interreligieux) : ces différences ne devraient pas empêcher de vivre ensemble à condition que chacun prenne conscience de ce qu'il doit changer lui-même dans son attitude pour vivre ensemble dans l'égale dignité (extrait du mot de Gabriel Nissim à la Conférence des OING)<sup>6</sup>.

En effet, la Déclaration identifie trois éléments qui lient la médiation au dialogue interculturel : « l'égalité des parties concernées, le respect de leurs requêtes et aspirations respectives »<sup>7</sup>.

La médiation et le dialogue interculturel visent à favoriser la compréhension et la communication entre différentes cultures. Ils jouent un rôle crucial dans un monde de plus en plus diversifié et globalisé.

---

<sup>5</sup> Cf. le site Web : <file:///C:/Users/Amministratore/Desktop/MEDIAZIONE%20IDEE/Definition-universelle-mediation.pdf>, notamment la page 10 (page consultée en mai 2023).

<sup>6</sup> Cf. le site Web : <file:///C:/Users/Amministratore/Desktop/MEDIAZIONE%20IDEE/Definition-universelle-mediation.pdf>, notamment la page 9 (page consultée en mai 2023).

<sup>7</sup> Cf. le site Web : <file:///C:/Users/Amministratore/Desktop/MEDIAZIONE%20IDEE/Definition-universelle-mediation.pdf>, notamment le dernier paragraphe de la page 10 (page consultée en mai 2023).

Le dialogue interculturel repose sur l'idée que chaque culture possède sa propre richesse et qu'il est important de reconnaître, respecter et apprécier les diversités. Il vise à promouvoir la tolérance, l'ouverture d'esprit, la coopération et la création d'un environnement inclusif où chacun peut s'exprimer librement.

Cependant, dans un contexte interculturel, la médiation joue un rôle essentiel dans la résolution des différences et malentendus qui peuvent survenir en raison de divergences culturelles.

En effet, le médiateur interculturel est formé pour comprendre les spécificités culturelles, les valeurs, les normes et les attitudes des parties impliquées. Il utilise ces connaissances pour faciliter la communication et trouver des solutions acceptables pour tous.

En somme, le dialogue interculturel et la médiation sont des outils importants pour favoriser la paix, la compréhension et la coopération entre les cultures. Ils encouragent la reconnaissance de la diversité culturelle et offrent des méthodes pour résoudre les conflits et les malentendus qui peuvent survenir dans un monde de plus en plus interconnecté.

### **1.3 Définition de Michèle Guillaume-Hofnung**

Michèle Guillaume-Hofnung, Professeure émérite des Facultés de Droit, Responsable du Master Diplomatie et négociations stratégiques (Université de Paris 11), Présidente de l'Institut de Médiation Guillaume-Hofnung (IMGH)<sup>8</sup> et Présidente de l'Union Professionnelle Indépendante des Médiateurs, a participé à la création de la première formation de médiation en Europe en 1987.

Madame Michèle Guillaume-Hofnung et le Master Diplomatie et Négociations stratégiques (Paris 11) définissent la médiation comme :

« Un processus volontaire d'établissement ou de rétablissement du lien social, de prévention ou de règlement des différends. Ce processus s'effectue au travers d'une communication éthique durant laquelle les personnes s'efforcent de renouer le dialogue pour trouver une solution à leur situation. Au cours de ce processus,

---

<sup>8</sup> Cf. le site Web: <https://www.mediation-imggh.com/> (page consultée en avril 2023).

un médiateur, tiers indépendant, les accompagne de façon impartiale, et sans influencer les résultats tout en garantissant le respect des intérêts de chacun des participants et la confidentialité des échanges »<sup>9</sup>.

Bien qu'une définition de la médiation ait été rédigée, Michèle Guillaume-Hofnung affirme qu'il existe beaucoup de normes inadaptées car il n'y a pas une définition partagée par tous. Cette confusion se traduit par l'inconscience des fonctions et des objectifs principaux du métier.

Par conséquent en Europe coexistent divers textes et codes concernant la médiation qui nuisent à son développement.

Cependant, grâce à l'ouvrage de J.-F. Six, « Le temps des médiateurs », on a pu parvenir à une définition plus détaillée de la théorie de la médiation. En effet, Jean-François Six définit quatre sortes de médiation : « les deux premières étant destinées à faire naître ou renaître un lien, les deux autres étant destinées à parer à un conflit » (Six : p. 164). Notamment il se réfère à la « médiation créatrice », « médiation rénovatrice », « médiation préventive » et « médiation curative ».

Cette classification fonctionnelle<sup>10</sup> sert pour clarifier qu'il existe essentiellement deux catégories de médiation : la médiation des différences et la médiation des différends.

Sans qu'on s'en aperçoive, tous les jours on recourt à la médiation comme moyen de communication entre amis, parents et collègues de travail, mais on s'en aperçoit seulement en cas d'échec. En fait, la médiation des différences insiste sur le rôle du langage : il s'agit d'une « médiation entre les indifférences » (Guillaume-Hofnung, 2015 : p. 48).

En revanche, la médiation des différends intervient dans le domaine des conflits. Le médiateur doit s'interposer entre deux parties et parvenir à une solution durable, en identifiant la cause profonde du conflit.

Le but principal de la médiation est la communication. La médiation utilise des compétences de communication pour faciliter le dialogue et la compréhension

---

<sup>9</sup> Cf. le site Web : <file:///C:/Users/Amministratore/Desktop/MEDIAZIONE%20IDEE/Definizione-universelle-mediation.pdf> (page consultée en mai 2023).

<sup>10</sup> Cf. Guillaume-Hofnung (2015 : 47)

entre les parties. En effet, le médiateur n'impose pas de décisions ; il guide les parties, à travers des échanges constructifs, à parvenir à un accord satisfaisant.

Les médiateurs sont formés pour écouter activement les individus afin de favoriser une communication claire et une meilleure compréhension mutuelle.

La communication est l'échange des informations, d'idées, de sentiments ou d'instructions entre des personnes ou des groupes. C'est un processus fondamental de la vie quotidienne et des interactions sociales.

La médiation et la communication sont étroitement liées, car la médiation utilise des compétences de communication pour faciliter la résolution des malentendus ou des conflits. La communication efficace est une composante clé de la médiation réussie, permettant aux parties en conflit de s'exprimer, d'écouter, de comprendre et de collaborer pour trouver des solutions.

En outre, la médiation et l'éthique de la communication sont strictement liées car elles partagent des objectifs communs, tels que la recherche de la compréhension mutuelle et la promotion de relations harmonieuses. En combinant ces deux éléments, on peut favoriser des interactions plus constructives, équitables et respectueuses.

En définitive, on peut affirmer que la médiation possède une fonction crucial d'établissement ou rétablissement de la communication.

#### **1.4 Neutralité – Impartialité – Indépendance**

Au cours d'une médiation, le tiers s'engage à respecter les lignes de conduite définies par les codes déontologiques : la neutralité, l'impartialité et l'indépendance.

Ces principes sont essentiels pour établir la crédibilité et l'efficacité du médiateur. Ils contribuent à créer un climat de confiance entre les parties et à favoriser des discussions ouvertes et équilibrées afin d'arriver à des solutions durables et acceptées par tous.

Mais que signifient ces termes?

Par neutralité, on entend l'« Obligation du médiateur de guider les acteurs jusqu'à l'issue du processus de médiation sans imposer sa vision sur les faits et sans proposer son parcours de solution » (De Gioia & Marcon, 2014 : p. 212). En effet, l'autorité du médiateur se limite à aider deux individus à dialoguer sur les éléments du litige et à créer les conditions favorables afin de parvenir à une compréhension mutuelle.

Le médiateur doit donc envisager avec la même attention les points de vue des sujets et amener à la reconnaissance des intérêts mutuels en favorisant la coopération. La neutralité est essentielle pour maintenir la confiance des parties et favoriser un environnement propice à la recherche de solutions équilibrées et acceptables pour tous.

En général, la neutralité du médiateur peut être définie comme une attitude d'équidistance par apport aux parties.

Par impartialité on se réfère à l'« Exigence déontologique et éthique inhérente à toute fonction juridictionnelle : le juge (ou en ce cas le médiateur) doit bannir tout a priori, excluant pareillement faveur et préférence, préjugé et prévention, ne céder à aucune influence de quelque source qu'elle soit, ne pas se mettre en situation de conflit ou de conjonction d'intérêt avec l'une des parties ; son obligation première est de tenir la balance égale entre les parties et de départager les prétentions en conflit uniquement par référence au droit, à l'éthique, à la justice, sans autre considération » (Guinchard, 2014).

Si le médiateur ne respecte pas le critère de l'impartialité, il contribue à renforcer ou favoriser un des deux pôles. L'impartialité doit être évoquée par le médiateur au début du processus de médiation et exercée tout au long de son déroulement.

L'impartialité est une vertu du médiateur qui assure aux parties une équivalence de traitement. Cette notion s'appuie sur l'idée d'équilibre, c'est-à-dire le « traitement égalitaire que le médiateur réserve à chacun des acteurs du processus de médiation, sans privilégier l'un par apport à l'autre » (De Gioia & Marcon, 2014 : p. 44).

En résumé, pour maintenir son impartialité, le médiateur doit éviter toute conduite ou déclaration qui pourrait être perçue comme partielle ou qui affecte le processus

de médiation. L'impartialité est essentielle pour établir la confiance et la crédibilité du médiateur.

Par indépendance on entend l' « Obligation du médiateur qui garantit le manque de liens personnels et/ou professionnels avec les personnes, ainsi que le manque de toute pression interne et/ou externe sur son activité » (De Gioia & Marcon, 2014 : p. 44).

L'indépendance est fondamentale pour que les deux parties puissent avoir confiance en le médiateur qui doit être détaché de toute influence et pression interne ou externe par rapport aux parties. Il ne peut pas poursuivre une médiation lorsqu'il subsiste des circonstances susceptibles de conditionner son indépendance. Quand il y a une relation personnelle ou professionnelle avec l'une des parties, ou quand il y a un intérêt financier dans l'issue de la médiation, le tiers ne peut pas entreprendre ou poursuivre une médiation.

L'indépendance se réfère donc à la capacité du médiateur à agir de manière autonome, libre de toute influence ou pression extérieure, afin de garantir l'intégrité et l'impartialité du processus de médiation.

L'indépendance peut prendre des formes différentes: personnelle, organisationnelle et procédurale.

La première forme fait référence au fait que le médiateur doit être libre de tout conflit d'intérêts ou de toute relation personnelle qui pourrait affecter sa neutralité<sup>11</sup>. Il doit s'assurer qu'aucun lien direct ou indirect ne compromette sa capacité à agir de manière impartiale.

La deuxième forme fait allusion au fait que le médiateur ne doit pas être soumis à des contraintes ou à des influences provenant de son organisation ou d'une tierce partie<sup>12</sup>. Cela signifie qu'il doit pouvoir exercer son rôle de manière autonome, sans subir de pressions externes susceptibles de biaiser le processus de médiation.

La dernière forme renvoie au fait que le médiateur doit être en mesure de définir et de gérer le processus de médiation de manière indépendante, conformément aux

---

<sup>11</sup> Cf. le site Web : <https://www.mediation-imgh.com/wp-content/uploads/2017/04/doc2-code-national-deontologie-mediateur.pdf> (page consultée en mai 2023).

<sup>12</sup> Cf. le site Web : <https://www.anm-mediation.com/documents/code-de-deontologie.pdf> (page consultée en mai 2023).

normes et aux principes éthiques de la médiation. Il doit avoir la liberté de choisir les méthodes appropriées, de fixer les règles de confidentialité et d'assurer le respect des principes de confidentialité<sup>13</sup>.

En d'autres termes, l'indépendance du médiateur est un principe fondamental qui garantit la liberté d'action, l'impartialité et l'intégrité du processus de médiation. Elle contribue à instaurer la confiance des parties et favorise la recherche de solutions équitables et durables aux conflits.

En définitive, l'impartialité c'est une position à l'égard des personnes, la neutralité c'est une attitude à l'égard des résultats et l'indépendance permet de prendre des décisions objectives et impartiales, sans être influencé par des pressions externes.

Neutralité, impartialité et indépendance exigent donc une considérable faculté de distanciation du tiers. Ces trois notions représentent le socle de la déontologie du médiateur.

---

<sup>13</sup> Cf. le site Web : <https://www.mediation-imgh.com/wp-content/uploads/2017/04/doc2-code-national-deontologie-mediateur.pdf> (page consultée en mai 2023).



## CHAPITRE 2

### RELATION ENTRE MÉDIATION ET IMMIGRATION

#### 2.1 Développement de la médiation en Europe

Au fil des années, la médiation a connu un développement significatif en Europe. La pratique de la médiation remonte à il y a siècles en Europe, mais c'est au cours des dernières décennies que son importance s'est accrue.

La médiation est utilisée dans plusieurs domaines. En effet on peut parler de médiation dans le domaine du droit publique, du droit administratif, de la santé, de la communication, dans des contentieux nationaux ou internationaux, mais on peut aussi parler de médiation institutionnelle, familiale, culturelle, linguistique ou interculturelle.

« Le champ de la médiation n'a pas de limite. Il englobe tous les secteurs de l'activité humaine, de la sphère la plus privée à la plus publique. La médiation concerne les personnes publiques aussi bien que les particuliers, les individus aussi bien que les groupes, les activités nationales, transnationales et internationales » (Guillaume-Hofnung, 2014 : p. 6). Cela a entraîné la création en Europe de nombreuses institutions dans le but de promouvoir la médiation.

Bien qu'il existe différents contextes d'application de la pratique de la médiation, on peut détecter des facteurs communs à tous ces contextes, parmi lesquels : le respect de l'impartialité, de l'indépendance et de la neutralité, la facilitation de la communication, la prise en compte des besoins de chaque sujet et la nécessité d'une formation. En plus, elle est souvent considérée comme un moyen efficace et économique de résoudre les conflits, offrant des résultats durables et préservant les relations entre les parties.

En Europe, la médiation est encouragée et réglementée par diverses lois et directives nationales et internationales. Plusieurs pays européens ont mis en place des cadres législatifs spécifiques pour la médiation en définissant les règles et les procédures applicables, ainsi que les qualifications et les normes professionnelles pour les médiateurs. Certains pays ont également créé des organismes de réglementation ou des associations professionnelles pour superviser la pratique de la médiation et assurer la qualité des services offerts.

## 2.2 Conseil de l'Europe et médiation

Le Conseil de l'Europe joue un rôle important dans la promotion de la médiation dans les États membres, il encourage l'utilisation de la médiation comme moyen de résolution des différends et de prévention des litiges, dans le but de promouvoir la paix, la justice et le respect des droits de l'homme.

Le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe, à partir de 1998, a adopté quatre Recommandations en matière de médiation<sup>14</sup> : Recommandation sur la médiation familiale, en matière civile, en matière pénale et sur les modes alternatifs de règlement des litiges entre les autorités administratives et les personnes privées. Il s'agit d'instruments juridiques et politiques qui encouragent le développement de la médiation.

Ensuite, la Commission européenne s'est efforcée pour améliorer la diffusion et l'application effective des Recommandations dans tous les États, en élaborant des lignes directrices<sup>15</sup>.

La première recommandation du Conseil de l'Europe a été publiée le 21 janvier 1998 et concerne la nécessité d'introduire et promouvoir la médiation familiale qui se base sur le pouvoir du médiateur de résoudre tous les litiges qui peuvent survenir entre les membres d'une même famille<sup>16</sup>.

Avec cette recommandation, on cherche à renforcer les mesures fondamentales pour la mise en œuvre, la valorisation et l'avancement de la médiation familiale dans tous les États membres.

---

<sup>14</sup> Cf. le site Web : <https://rm.coe.int/commission-europeenne-pour-l-efficacite-de-la-justice-cepej-ameliorer-/16807882e3> (page consultée en mai 2023).

<sup>15</sup> Cf. les Lignes directrices visant à améliorer la mise en œuvre des Recommandations existantes concernant la médiation familiale et en matière civile, disponibles sur le site Web : <https://rm.coe.int/commission-europeenne-pour-l-efficacite-de-la-justice-cepej-ameliorer-/16807882e3> (page consultée en mai 2023).

<sup>16</sup> Cf. les Principes sur la médiation familiale, disponibles sur le site Web : <https://rm.coe.int/commission-europeenne-pour-l-efficacite-de-la-justice-cepej-ameliorer-/16807882e3> (page consultée en mai 2023).

En 2002, avec la publication du *Livre vert*<sup>17</sup> des modes alternatifs de gestion des conflits, on a attesté la place de la médiation familiale en Europe.

Un autre des principaux instruments juridiques est la Recommandation Rec (2002) 10 sur la médiation dans le domaine civil qui a encouragé les États membres à promouvoir l'utilisation de la médiation dans leurs systèmes juridiques nationaux. Cette Recommandation fournit des lignes directrices sur la mise en place de cadres juridiques favorables à la médiation et sur la formation des médiateurs.

En résumé, le Conseil de l'Europe :

- organise plusieurs activités de sensibilisation, de formation et échange de bonnes pratiques dans le domaine de la médiation.
- Il soutient la formation des médiateurs et encourage les États membres à développer des programmes de formation professionnelle.
- Il promeut également la recherche et le développement de normes de qualité pour la médiation.

Cependant, il faut souligner que la mise en œuvre des recommandations du Conseil en matière de médiation relève de la responsabilité des États membres. Chaque État est libre d'adapter ces recommandations à sa législation nationale et de mettre en place les mécanismes appropriés pour promouvoir la médiation.

Certains États ont déjà adopté des lois et des politiques spécifiques sur la médiation, tandis que d'autres sont encore en train de développer leurs approches. En d'autres termes, la mise en œuvre des recommandations dépend des choix et des actions des États membres eux-mêmes.

### **2.3 Médiation interculturelle au niveau européen**

Bien que des formes différentes de médiation soient protégées au niveau européen, la médiation interculturelle n'est pas directement protégée par une législation spécifique. Cependant, il existe des mesures et des initiatives visant à

---

<sup>17</sup> Commission européenne. *Livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial: (présenté par la commission)*. EUR-OP, 2002.

promouvoir la médiation interculturelle et à garantir son utilisation correcte dans les contextes interculturels.

La protection de la médiation interculturelle découle principalement de divers instruments législatifs et politiques européens qui favorisent le progrès du dialogue interculturel, des droits de l'homme, de l'égalité et de la non-discrimination.

Un premier exemple d'instrument législatif destiné à valoriser le dialogue interculturel est la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne<sup>18</sup>. Cette Charte promeut et garantit des droits<sup>19</sup> tels que l'égalité, la non-discrimination, la liberté d'expression, de religion, la protection des minorités et la diversité culturelle et linguistique. Ces droits – civils, personnels, politiques, économiques et sociaux - peuvent être invoqués pour soutenir l'utilisation de la médiation interculturelle dans des situations où des différends ou des tensions interculturels surviennent.

Un deuxième exemple peut être la Directive européenne sur la médiation<sup>20</sup>. Bien que cette directive vise principalement à faciliter la résolution extrajudiciaire des litiges en général, elle peut également s'appliquer aux litiges d'ordre interculturel. Elle exhorte les États membres à encourager et à faciliter l'accès à la médiation, y compris dans les contextes interculturels.

Un troisième moyen de promotion du dialogue interculturel peut être considéré le Programme de l'Union européenne pour l'éducation, la formation, la jeunesse et le sport (Erasmus+)<sup>21</sup>. Ce projet, en plus de soutenir financièrement les programmes de mobilité et coopération entre les institutions éducatives et

---

<sup>18</sup> La Charte a été officiellement proclamée à Nice en décembre 2000 par le Parlement européen, le Conseil et la Commission. Avec le traité de Lisbonne, en décembre 2009, elle devenue juridiquement contraignante pour l'Union européenne. Elle structurée en 54 articles, précédés d'un préambule.

<sup>19</sup> Cf. le site Web : <http://www.justice.gouv.fr/europe-et-international-10045/la-charte-des-droits-fondamentaux-25432.html> (page consultée en mai 2023).

<sup>20</sup> Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale. Elle concerne les modes alternatifs de règlement des conflits relevant du droit civil et commercial.

<sup>21</sup> Cf. le site Web : [https://erasmus-plus.ec.europa.eu/fr/about-erasmus/what-is-erasmus#:~:text=des%20projets%20Erasmus%2B-,Qu'est%2Dce%20qu'Erasmus%2B%3F,pr%C3%A9c%C3%A9dent%20\(2014%2D2020\)](https://erasmus-plus.ec.europa.eu/fr/about-erasmus/what-is-erasmus#:~:text=des%20projets%20Erasmus%2B-,Qu'est%2Dce%20qu'Erasmus%2B%3F,pr%C3%A9c%C3%A9dent%20(2014%2D2020)) (page consultée en mai 2023).

organisations dans toute l'Europe, il encourage aussi l'échange interculturel, la formation des médiateurs interculturels et la sensibilisation aux enjeux interculturels.

Enfin, on peut envisager comme dernier exemple le Réseau européen de médiation (RMN)<sup>22</sup>. Il s'agit d'une plateforme qui ressemble des professionnels de la médiation provenant de différents pays européens et qui vise à développer la médiation et l'échange de bonnes pratiques entre les médiateurs. Le RMN contribue à la protection de la médiation interculturelle en facilitant la collaboration et le partage d'expériences entre médiateurs de différents pays européens.

En somme, il faut remarquer que chaque pays membre de l'Union européenne peut également avoir ses propres lois et réglementations nationales qui protègent et régissent la médiation interculturelle. Ces lois peuvent varier d'un pays à l'autre.

#### **2.4 La diversité culturelle en Italie**

Aujourd'hui la diversité culturelle est devenue une réalité quotidienne présente dans chaque société, car nous vivons dans un pays en constante évolution, où le changement joue un rôle central.

Pour que chaque individu se sente partie intégrante d'une société, les États doivent s'engager dans la promotion d'actions et de politiques visant au renforcement de la cohésion sociale. Les États doivent donc promouvoir l'égalité, les relations et encourager la participation citoyenne de tous.

La cohésion sociale, l'intégration et les relations entre les individus, présupposent la reconnaissance de l'autre et la reconnaissance de l'autre suppose la communication. En effet, on ne fait rien sans dialogue.

Conformément à l'article 3 de la Constitution italienne :

---

<sup>22</sup> Déclaration adoptée lors du Sixième séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'UE et des pays candidats qui s'est tenu à Strasbourg, du 14 au 16 octobre 2007.

*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*<sup>23</sup>

Dans le respect de ce principe, l'État doit donc s'engager à éliminer et à réduire tous les obstacles qui puissent limiter ou nier la liberté et l'égalité des citoyens. Dans cette perspective, les médiateurs jouent un rôle très important.

La diversité culturelle en Italie à nos jours est le résultat d'une histoire riche et complexe, marquée par des influences et migrations venant de différentes parties du monde.

Premièrement, l'Italie abrite une variété de groupes ethniques et communautés culturelles. En effet, beaucoup de populations, provenant de divers pays du monde, se sont installées en Italie au fil du temps, apportant avec eux leurs traditions et leurs langues. Les grandes villes italiennes comme Milan, Rome, Naples et Bologne<sup>24</sup> sont devenues des centres cosmopolites où différentes cultures coexistent.

Deuxièmement, un autre facteur décisif de la culture italienne est la diversité régionale. En effet, chaque région d'Italie possède ses propres traditions et dialectes.

Troisièmement, l'Italie est également marquée par un flux d'immigration. En effet, surtout au cours des dernières décennies, l'Italie a enregistré un nombre croissant d'immigrés provenant de différentes régions du monde, telles que l'Afrique et l'Asie<sup>25</sup>.

---

<sup>23</sup> Cf. le site Web : [https://www.senato.it/sites/default/files/media-documents/ROSSA\\_Costituzione\\_testo%20vigente\\_agg\\_7\\_11\\_2022.pdf](https://www.senato.it/sites/default/files/media-documents/ROSSA_Costituzione_testo%20vigente_agg_7_11_2022.pdf) (page consultée en juin 2023).

<sup>24</sup> Cf. les données fournies par Istat, disponibles sur le site Web : [https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2022/Capitolo\\_3.pdf](https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2022/Capitolo_3.pdf) (page consultée en juin 2023).

<sup>25</sup> Cf. le site Web : [https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2022/Capitolo\\_3.pdf](https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2022/Capitolo_3.pdf), notamment à la page 34 (page consultée en juin 2023).

## 2.5 L'accroissement de l'immigration en Italie

On peut affirmer que, à partir de la fin des années 1980, les flux migratoires en Italie ont augmenté. Ce phénomène « a profondément transformé la société »<sup>26</sup>, devenant un remarquable phénomène de la démographie italienne au début des années 2000.

« En effet, selon les données fournies par Eurostat<sup>27</sup>, jusqu'en 2017 l'Italie occupait la quatrième place en termes de population immigrée dans l'Union européenne, derrière l'Allemagne, le Royaume-Uni et la France, avec 6,1 millions d'immigrants »<sup>28</sup>.

En 1990, pour la première fois une loi a été promulguée en Italie sur la gestion des flux migratoires : la « legge Martelli »<sup>29</sup>. C'est à partir de 1991 que l'Italie a commencé à promulguer des nouvelles lois et décrets et à conclure des accords bilatéraux avec plusieurs pays afin de s'accorder sur les questions d'immigration de masse, surtout à la suite des débarquements importants de la population albanaise sur les côtes italiennes.

Ensuite, ces flux se sont élargis et diversifiés soit pour leur composition que pour provenance. En effet, la population qui décide d'émigrer en Italie provient de différents pays au niveau mondial, comme représenté dans le tableau ci-dessous.

---

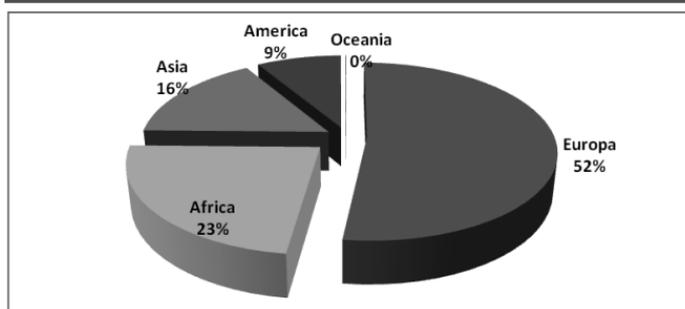
<sup>26</sup> Cf. le site Web : <https://www.cairn.info/revue-confluences-mediterranee-2009-1-page-45.htm> (page consultée en juin 2023).

<sup>27</sup> L'Eurostat est l'une des directions générales de la Commission européenne créée en 1953. Il s'agit d'une autorité statistique qui développe, produit et diffuse des statistiques européennes.

<sup>28</sup> Wikipedia. *Immigrazioni in Italia*. Cf. le site Web : [https://it.wikipedia.org/wiki/Immigrazione\\_in\\_Italia](https://it.wikipedia.org/wiki/Immigrazione_in_Italia) (page consultée en juin 2023.)

<sup>29</sup> Loi du 28 février 1990, n.39 établissant dispositions en matière d'asile politique, d'entrée et de séjour des citoyen extracommunautaires, déjà présents sur le territoire italien.

ITALIA. Stranieri residenti per continenti e principali paesi d'origine



Paese	Residenti (Istat)		Presenze regolari (stima Dossier)	
	v.a.	% vert.	v.a.	% vert.
Romania	625.278	18,2	856.700	21,5
Albania	401.949	11,7	436.300	10,9
Marocco	365.908	10,7	398.500	10,0
Cina	156.519	4,6	169.200	4,2
Ucraina	132.718	3,9	140.400	3,5
Filippine	105.675	3,1	116.400	2,9
<b>TOTALE</b>	<b>3.432.651</b>	<b>100,0</b>	<b>3.987.100</b>	<b>100,0</b>

FONTE: Dossier Statistico Immigrazione Caritas/Migrantes e Istat

Comme en témoigne le tableau, « parmi les 3 987 000 étrangers en situation régulière recensés en 2008 par l'ONG catholique Caritas (une chiffre supérieur de 555000 à celui de l'Istat)<sup>30</sup>, les 625000 Roumains arrivaient en tête (18,2%), suivi par les Albanais (11,7%), les Marocains (10,7%), les Chinois (4,6%), les Ukrainiens (3,9%), les Philippins (3,1%), les Tunisiens (2,7%), les Polonais (2,6%), les Macédoniens (2,3%), les Indiens (2,3 %) et toujours par ordre décroissant, les Equatoriens, les Péruviens, les Egyptiens, les Moldaves, les Serbes, les Sénégalais, les Sri Lankais, etc. »<sup>31</sup>.

Si au cours de la dernière décennie le taux d'immigration était déjà significatif, aujourd'hui on peut affirmer que le nombre d'immigrants en Italie n'a jamais été aussi élevé.

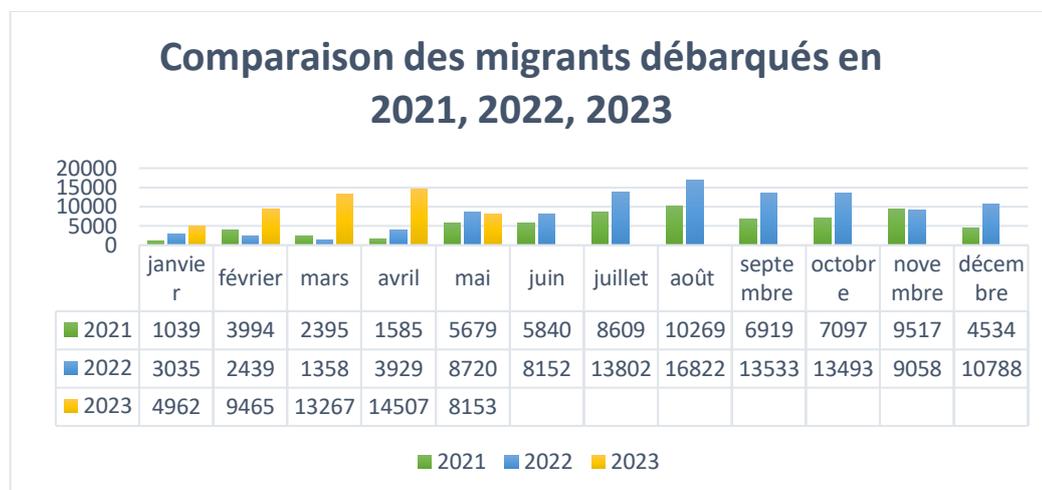
À partir d'une statistique élaborée par le *Dipartimento per le Libertà civili e l'Immigrazione* (Département des libertés civiles et de l'immigration)<sup>32</sup>, nous

<sup>30</sup> Caritas, Migrantes, *Immigrazione*, dossier statistico 2008, Rome, Idos, 2008. Voir aussi, Istat, *La popolazione straniera residente in Italia a 1° gennaio 2008*, Rome, Istat, 9 octobre 2008.

<sup>31</sup> Cairn.info. *L'Italie, pays d'immigration*. 2011. Disponibles sur le site Web : <https://www.cairn.info/revue-confluences-mediterranee-2009-1-page-45.htm> (page consultée en juin 2023).

<sup>32</sup> *Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione*: il s'agit d'un département en Italie auprès du *Ministero dell'Interno* (Ministère de l'Intérieur) qui s'occupe des fonctions de protection des droits civils en matière d'immigration et d'asile.

avons révisé<sup>33</sup> un graphique en y ajoutant les données actualisées concernant les arrivées en Italie de la population étrangère<sup>34</sup>.



En effet, comme en témoigne le graphique, en 2023 on a enregistré le plus grand nombre de débarquements dans le territoire italien.

On peut affirmer que le centre et surtout le sud de l'Italie restent les principaux lieux d'entrée de la population étrangère, tandis que le nord du pays est considéré la région d'établissement de la population immigrée<sup>35</sup>. En effet, selon les données de l'Institut national de statistique (ISTAT) de 2020, la population étrangère qui décide de s'établir dans le nord du pays, correspond au 53,9%, c'est-à-dire 132.000 personnes<sup>36</sup>.

L'Institut national italien de statistique, en 2022<sup>37</sup>, fournit également des données concernant les motivations qui poussent des groupes d'individus à quitter leur pays d'origine. Les raisons sont multiples, toutefois, il s'agit généralement de motivations liées à l'asile et aux raisons familiales. Parmi celles-ci on peut ajouter

<sup>33</sup> Voir le tableau d'origine publié dans le site Web : [https://www.interno.gov.it/sites/default/files/2023-06/cruscotto\\_statistico\\_giornaliero\\_01-06-2023.pdf](https://www.interno.gov.it/sites/default/files/2023-06/cruscotto_statistico_giornaliero_01-06-2023.pdf) (page consultée en juin 2023).

<sup>34</sup> Cf. le site web: <https://www.interno.gov.it/it/stampa-e-comunicazione/dati-e-statistiche/sbarchi-e-accoglienza-dei-migranti-tutti-i-dati> (page consultée en juin).

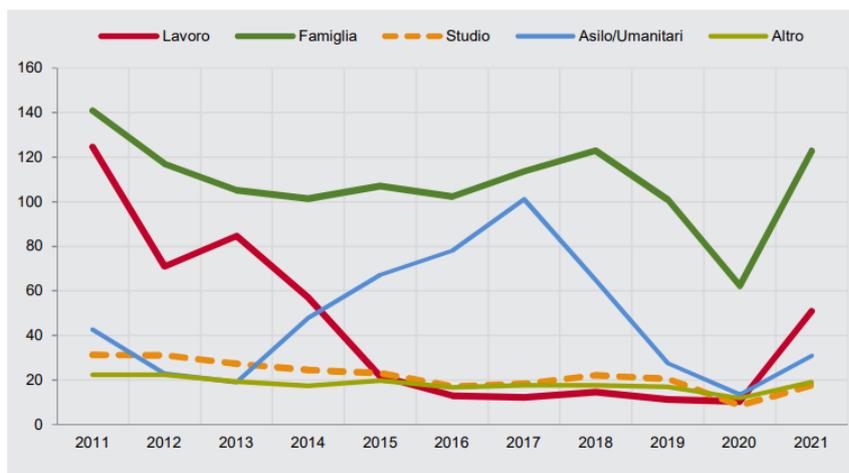
<sup>35</sup> Données fournies par Istat, disponibles sur le site Web : [https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2022/Capitolo\\_3.pdf](https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2022/Capitolo_3.pdf), notamment à la page 34 (page consultée en juin 2023).

<sup>36</sup> Istat. *Stranieri residenti e nuovi cittadini : caratteristiche demografiche e distribuzione territoriale*. 2021 (p.4). Disponible sur le site Web : [https://www.istat.it/it/files/2023/03/Statistica-Report\\_STRANIERI-RESIDENTI.pdf](https://www.istat.it/it/files/2023/03/Statistica-Report_STRANIERI-RESIDENTI.pdf) (page consultée en juin 2023).

<sup>37</sup> Istat. *Famiglie, stranieri e nuovi cittadini*. 2022 (p.33). Disponible sur le site Web : [https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2022/Capitolo\\_3.pdf](https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2022/Capitolo_3.pdf) (page consultée en juin).

la volonté de rejoindre les membres de la famille, la nécessité de trouver un travail honnête et la recherche de protection internationale pour un croissant flux de personnes, comme l'indique le graphique ci-dessous.

Figura 3.20 Nuovi permessi di soggiorno rilasciati nell'anno per motivo. Anni 2011-2021 (valori assoluti in migliaia)



Fonte: Istat, Elaborazioni su dati del Ministero dell'Interno

Comme en témoigne le tableau, le phénomène des demandeurs de protection internationale a surtout augmenté depuis le déclenchement récent de la guerre entre la Russie et l'Ukraine. Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, la population ukrainienne présente sur le territoire italien correspond à 225.307 personnes, 50.032 hommes et 175.275 femmes<sup>38</sup>.

En Italie, le droit d'asile est protégé par la Constitution italienne, notamment à l'article 10, paragraphe 3 :

*Lo straniero, al quale sia impedito nel suo paese l'effettivo esercizio delle libertà democratiche garantite dalla Costituzione italiana, ha diritto d'asilo nel territorio della Repubblica, secondo le condizioni stabilite dalla legge.*

Conformément au présent article, l'Italie reconnaît la protection internationale comme un ensemble de droits fondamentaux des réfugiés et des titulaires de protection subsidiaire. La protection internationale garantit le droit de ne pas être rapatrié et de séjourner dans le territoire italien.

En définitive on peut affirmer que la population résidant en Italie est de plus en plus diversifiée. En effet, la composition ethnique et culturelle du pays s'est

<sup>38</sup>Istat. *Stranieri residenti al 1° gennaio. 2022*. Disponible sur le site Web: [http://dati.istat.it/Index.aspx?DataSetCode=DCIS\\_POPSTRCIT1](http://dati.istat.it/Index.aspx?DataSetCode=DCIS_POPSTRCIT1) (page consultée en juin).

transformée, entraînant des conséquences sur les politiques économiques, sociales et de gestion de l'immigration.

## 2.6 Le médiateur linguistique et culturel en Italie

À la suite de l'augmentation des flux migratoires sur le territoire italien, il est devenu nécessaire d'introduire une figure capable de jouer un rôle essentiel dans l'intégration, l'assistance et l'accueil des migrants. C'est ainsi que s'est affirmée la figure du médiateur linguistique et culturel.

Le médiateur, en effet, donne la possibilité à la population migrante d'avoir accès aux services, aux droits fondamentaux et de communiquer avec tous les opérateurs publics. Sa fonction est née du besoin de mettre en contact et de faire communiquer les institutions avec les migrants.

Cependant, le médiateur linguistique et culturel ne peut pas se fier à des règles et à des lignes de conduite communes, puisqu'il n'existe pas de déclarations ou de règles fixant ses modalités d'intervention partagées au niveau national.

Les directives existantes sur le sol italien sont multiples et fragmentaires, car elles varient dans chaque région. La réglementation qui s'est développée au fil du temps concernant la figure professionnelle du médiateur en Italie est contenue dans les règles générales de l'immigration et dans les règles concernant les figures professionnelles dans le milieu social.

En ce qui concerne la législation nationale regardant le domaine de l'immigration, le rappel à la médiation est contenu dans la *legge 40 del 6 marzo*<sup>39</sup> « *Disciplina dell'immigrazione e norme sulle condizioni dello straniero* » (Réglementation de l'immigration et règles sur les conditions de l'étranger), en particulier dans les articles 36 et 40. En plus, on peut trouver une valorisation du rôle du médiateur dans le *Disegno di legge delega 2976 C della XV legislatura*<sup>40</sup> « *Disciplina dell'Immigrazione* » (Réglementation de l'immigration) à l'article 1, point o), de

---

<sup>39</sup> Voir loi italienne n° 40 du 6 mars 1998, disponible sur le site Web : [https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_12\\_1.wp?facetNode\\_1=4\\_2&previousPage=mg\\_1\\_1\\_2&contentId=SPS156904](https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_12_1.wp?facetNode_1=4_2&previousPage=mg_1_1_2&contentId=SPS156904) (page consultée en juin 2023).

<sup>40</sup> Voir loi de délégation italienne 2976 C du 2007, disponible sur le site Web : [https://www.senato.it/leg/15/BGT/Schede/Ddliter/comm/28836\\_comm.htm](https://www.senato.it/leg/15/BGT/Schede/Ddliter/comm/28836_comm.htm) (page consultée en juin 2023).

2007, qui traite le rapport entre médiation et intégration, en marquant l'urgence de définir les compétences de la figure professionnelle du médiateur afin de renforcer l'inclusion des migrants, l'échange et l'interaction entre eux.

Outre ces deux références, on peut mentionner trois autres instruments normatifs qui ont tenté de réglementer la figure du médiateur en Italie. Ces instruments sont :

- le Document “*Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale*”<sup>41</sup> (Reconnaissance de la figure professionnelle du médiateur interculturel) établi par la *Conferenza delle Regioni e delle Province autonome* (Conférence des régions et des provinces autonomes) en 2009,
- le Document “*Mediazione e mediatori culturali: indicazioni operative*”<sup>42</sup> (Médiation et médiateurs culturels: indications préventives), présenté par le CNEL<sup>43</sup>
- une recherche désignée “*Il mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna) ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze*”<sup>44</sup> (Le médiateur culturel dans six pays européens (Italie, France, Allemagne, Grèce, Royaume-Uni et Espagne) domaines d'action, voies d'accès et compétences), proposée par l'ISFOL<sup>45</sup>.

Grâce à ces instruments juridiques, on peut constater que l'emploi et la formation des médiateurs sont extrêmement liés au domaine de l'immigration. En effet, lorsque l'on parle de médiation linguistique et culturelle, on se réfère à une

---

<sup>41</sup> Cf. le site Web :

[https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_12\\_1.wp?facetNode\\_1=4\\_2&previousPage=mg\\_1\\_1\\_2&contentId=SPS156904](https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_12_1.wp?facetNode_1=4_2&previousPage=mg_1_1_2&contentId=SPS156904) (page consultée en juin 2023).

<sup>42</sup> Cf. le site Web :

[https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_12\\_1.wp?facetNode\\_1=4\\_2&previousPage=mg\\_1\\_1\\_2&contentId=SPS156904](https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_12_1.wp?facetNode_1=4_2&previousPage=mg_1_1_2&contentId=SPS156904) (page consultée en juin 2023).

<sup>43</sup> CNEL: *Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro* (Conseil national de l'économie et du travail). Il s'agit d'un organe constitutionnel italien. Il a une fonction consultative auprès les Chambres, le Gouvernement et les Régions.

<sup>44</sup> Cf. le site Web : <http://www.creifos.org/materialididattici/ISFOL-Mediatori.pdf> (page consultée en juin 2023).

<sup>45</sup> ISFOL: *Istituto per lo sviluppo formazione professionale* (Institut pour le développement de la formation professionnelle). Il s'agit d'une organisme de recherche public italien.

discipline récente qui implique, par le médiateur, des compétences linguistiques avancées accompagnées de compétences culturelles, historiques, ethniques et sociopolitiques, qui favorisent l'inclusion et l'intégration de ressortissants étrangers sur le territoire italien, surtout lorsqu'ils doivent entrer en contact avec les services publics.

En d'autres termes, le médiateur linguistique et culturel est un facilitateur de la communication qui contribue à créer un pont entre les individus de différentes cultures. Son but est également de chercher à surmonter les obstacles linguistiques et culturels pour promouvoir la diversité.

Selon le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)<sup>46</sup>, les obstacles et les difficultés qu'un migrant peut rencontrer lorsqu'il veut devenir membre d'une communauté locale « peuvent être liées, entre autres, à des différences linguistiques ou terminologiques, à un manque de compétences dans l'autre langue ou registre (par exemple, entre les locuteurs de langues différentes, ou entre des spécialistes d'un domaine donné et des non-spécialistes), à des lacunes cognitives, c'est-à-dire à une méconnaissance de certains concepts ou processus [...], à un manque d'informations pertinentes (sur la manière de déposer une demande de logement, par exemple), à des différences culturelles [...] ou à un handicap tel qu'une déficience visuelle ou auditive »<sup>47</sup>.

On peut donc affirmer que le médiateur possède un rôle très important car il contribue à renforcer la confiance des migrants envers les institutions, organisations locales et services publics.

## **2.7 Confusion terminologique**

Comme mentionné précédemment, la médiation linguistique et culturelle est un domaine de recherche apparu récemment. En plus, le manque d'une définition commune partagée par toutes les Régions italiennes, crée la confusion. Il s'est ainsi créé un chevauchement entre le domaine de la traduction et de

---

<sup>46</sup> Conseil de l'Europe (2001): Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer (CECR), CUP, Cambridge.

<sup>47</sup> CECR. *Médiation linguistique et culturelle*. 2016. Disponible sur le site Web : <https://rm.coe.int/0900001680591b92> (page consultée en juin 2023).

l'interprétation, qui a conduit à une confusion concernant les rôles et compétences du médiateur.

En effet, il existe diverses dénominations qui concernent le rôle du médiateur, regroupées grâce à une recherche du *Ministero della Giustizia*<sup>48</sup> (Ministère de la justice) en :

- *Fattore Linguistico Interprete sociale*
- *Facilitatore della comunicazione*
- *Mediatore di madre lingua*
- *Mediatore linguistico*
- *Tecnico della mediazione linguistica per immigrati*
- *Mediatore linguistico culturale*
- *Mediatore interculturale mediatore culturale*
- *Mediatore sociale*
- *Operatore interculturale Fattore Culturale/Sociale*

Il s'agit de «*varie definizioni utilizzate nella prassi e nelle normative, in ordine decrescente relativamente al "fattore linguistico" e crescente rispetto al "fattore culturale/sociale" »*<sup>49</sup> (différentes définitions utilisées dans la pratique et dans la législation, par ordre décroissant par apport au « facteur linguistique » et croissant par apport au «facteur culturel/social »).

Cependant, il ressort de cette étude que le terme le plus conforme au rôle du médiateur est *Mediatore Interculturale*. « [...] *il concetto ampio di cultura introdotto dal suffisso « inter » ben focalizza il senso dinamico del dialogo, dell'interazione e della relazione, ambiti tutti impraticabili senza il primario strumento di comunicazione che è la lingua, che viene dunque implicitamente inglobato come architrave fondante della dicitura »* (AA.VV., 2009). Cette définition souligne la centralité du dialogue, des relations et de l'interaction, en marquant le rôle de la langue.

---

<sup>48</sup> AA.VV. *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale*. 2009. Disponible sur le site Web: [https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_12\\_1.page?facetNode\\_1=4\\_2&facetNode\\_2=0\\_2&facetNode\\_3=0\\_2\\_10&contentId=SPS156904&previousPage=mg\\_1\\_12](https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_12_1.page?facetNode_1=4_2&facetNode_2=0_2&facetNode_3=0_2_10&contentId=SPS156904&previousPage=mg_1_12) (page consultée en juin 2023).

<sup>49</sup> AA.VV. *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale*. 2009.

En prenant toujours comme référence le contexte italien, on peut observer que, en fonction du lieu de publication des documents et de l'année prise en considération, différents termes ont été utilisés pour désigner la figure du médiateur.

Un premier exemple peut être le *Piano sanitario nazionale 2006-2008* (Plan national de santé du 2006-2008), où le médiateur est défini « *mediatore linguistico-culturale* »<sup>50</sup> (médiateur linguistique-culturel).

Cependant, si l'on tient compte d'autres documents, on peut noter que l'adjectif *linguistico* (linguistique), n'est pas toujours utilisé. Notamment, dans les circulaires ministérielles et dans des lignes directrices pour l'accueil et l'intégration des élèves étrangers des différentes écoles et régions italiennes, il existe une alternance des termes<sup>51</sup> tels que « *mediatore culturale* » (médiateur culturel), « *mediatore interculturale* » (médiateur interculturel), « *mediatore culturale qualificato* » (médiateur culturel qualifié) et « *interprete* » (interprète). « Cette distinction apparemment inoffensive est en réalité à l'origine de toute une série de débats, pour ne pas dire de tensions, sur les rôles respectifs des différentes figures travaillant avec les langues étrangères »<sup>52</sup>.

En plus, comme en témoigne une médiatrice linguistique et culturelle que nous avons interviewée<sup>53</sup>, de nombreuses réalités, comme les Instituts de médiation et interprétation, ont également révolutionné leur dénomination au fil du temps. C'est le cas par exemple d'un Institut de médiation, qui était anciennement connu sous le nom de *Cooperativa ITC*<sup>54</sup>, alors que à partir de 2022 il a été rebaptisé et on a modifié son nom en *ITM Interpreti, traduttori, mediatori* (Interprètes, Traducteurs, Médiateurs). L'Institut aujourd'hui fournit également des services de

---

<sup>50</sup> Cf. le site Web : [https://ape.agenas.it/documenti/Normativa/PSN\\_2006-08.pdf](https://ape.agenas.it/documenti/Normativa/PSN_2006-08.pdf) (page consultée en juin 2023).

<sup>51</sup> Voir par exemple le site Web : [https://archivio.pubblica.istruzione.it/normativa/2006/allegati/cm24\\_06all.pdf](https://archivio.pubblica.istruzione.it/normativa/2006/allegati/cm24_06all.pdf) (page consultée en juin 2023).

<sup>52</sup> Gerolimich, Sonia. *Qu'entend-on au juste par médiation linguistique ?*. En : De Gioia, Michele, et Mario Marcon. *L'Essentiel de la médiation: Le regard des sciences humaines et Sociales*. Bruxelles ... etc.: Peter Lang, 2020.

<sup>53</sup> Voir Annexe 2 : *La mediazione : una giungla*, dans les appendices.

<sup>54</sup> Coopérative des Interprètes et Traducteurs basée à Rome.

médiation linguistique et culturelle, pas seulement d'interprétation et de traduction.

En analysant ensuite le contexte universitaire italien, on peut observer comme différents termes, tels que « *mediatore linguistico e culturale* », « *mediatore culturale* » et « *mediatore interculturale* » sont utilisés pour décrire les mêmes compétences, rôles et débouchés professionnels.

L'Université *RomaTre*, par exemple, offre la possibilité de s'inscrire à un programme d'études dénommé « *Lingue e mediazione linguistico-culturale* » (Langues et médiation linguistique-culturelle), cependant, si on lit attentivement la description du cours, on peut noter que le terme utilisé pour décrire le médiateur travaillant dans le domaine linguistique et culturel est celui de « *mediatore linguistico* » et non « *mediatore linguistico-culturale* »<sup>55</sup>.

Cependant, en ce qui concerne la description du cours « *Mediazione linguistica interculturale* » (Médiation linguistique interculturelle) de l'Université de Bologne, il est précisé que le médiateur linguistique s'occupe non seulement de médiation linguistique, mais aussi de traduction et d'interprétation<sup>56</sup>.

Par contre, l'Université de Padoue propose un programme d'études de premier cycle de trois ans en *Lingue, letteratura e mediazione culturale* (Langues, littératures et médiation culturelle), mais dans la description du cours, notamment dans la section où on décrit les débouchés professionnels<sup>57</sup>, la profession du médiateur linguistique, médiateur culturel ou interculturel, n'est pas mentionnée.

Enfin, la *Sapienza*, Université de Rome, fournit dans le « *Catalogo dei corsi di studio* » (catalogue des cours d'études) une distinction des compétences du médiateur culturel, médiateur linguistique, médiateur interculturel et médiateur linguistique et interculturel.

*Nel campo scolastico-educativo viene individuata la figura del Mediatore Culturale, con funzione di Mediazione tra la struttura scolastica, gli insegnanti e gli studenti e le loro famiglie; in quello*

---

<sup>55</sup> Cf. le site Web : <https://www.uniroma3.it/corsi/dipartimento-di-lingue-letterature-e-culture-straniere/l/2023-2024/lingue-e-mediazione-linguistico-culturale-0580706201200001/> (page consultée en juin 2023).

<sup>56</sup> Cf. le site Web : <https://www.unibo.it/it/didattica/corsi-di-studio/corso/2017/8059> (page consultée en juin 2023).

<sup>57</sup> Cf. le site Web : <https://didattica.unipd.it/off/2018/LT/SU/SU2294> (page consultée en juin 2023).

*giuridico quella del Mediatore Linguistico nei tribunali e nelle agenzie giuridiche, e del Mediatore Interculturale negli Istituti di pena, con la funzione di supporto alle suddette strutture nei rapporti con le persone di provenienza straniera nelle varie fasi dei procedimenti; nel campo sanitario la figura di Mediatore Linguistico e Interculturale nei servizi di Relazioni con il Pubblico dei servizi territoriali, degli ospedali e negli ambulatori con la funzione di Mediatore sia nel campo delle pratiche amministrative che nei processi di diagnostica e cura [...].*<sup>58</sup>

Dans le domaine scolaire et éducatif, le médiateur culturel possède une fonction de médiation entre la structure scolaire, les enseignants et les étudiants et leurs familles ; dans le domaine juridique celle du médiateur linguistique dans les tribunaux et les agences juridiques, et du médiateur interculturel dans les établissements pénitentiaires, ayant une mission d'appui à ces structures dans les relations avec les personnes d'origine étrangère aux différentes étapes des procédures ; dans le domaine de la santé, le médiateur linguistique et interculturel dans les services de Relations avec le Public des services territoriaux, des hôpitaux et des cliniques avec la fonction de médiateur dans le domaine des pratiques administratives et dans les processus de diagnostic et de soins[...].

On peut conclure en disant que l'utilisation de termes différents concernant la figure du médiateur crée de plus en plus confusion. Cette anarchie terminologique engendre des conséquences tant au niveau théorique que pratique. Pour cette raison, il serait important de protéger de manière plus minutieuse les documents existants au niveau national, car c'est seulement en élaborant des normes plus strictes qu'on peut parvenir à une meilleure compréhension des compétences et des limites des médiateurs. Cela contribuerait à la fourniture de services de médiation (encore plus) excellents.

## **2.8 Code déontologique**

Bien qu'il n'existe pas de code de déontologie commun à toutes les régions italiennes, il est possible de dégager des principes communs à tous. Toutefois, avant de les analyser, il est nécessaire d'apporter une définition.

Selon le Rassemblement des Organisations de la Médiation « la déontologie fixe l'ensemble des règles et obligations dans les relations entre les professionnels, entre les professionnels et les personnes sollicitant leurs services et entre les professionnels et les institutions »<sup>59</sup>.

---

<sup>58</sup> Sapienza Università di Roma. *Catalogo dei Corsi di studio*. 2022. Cf. le site Web : <https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/29950/sbocchi-lavorativi> (page consultée en juin 2023).

<sup>59</sup> Rassemblement des Organisations de la Médiation (R.O.M.). *Code national de déontologie du médiateur*. 2009. Disponible sur le site Web : <https://www.anm-mediation.com/documents/code-de-deontologie.pdf> (page consultée en juin 2023).

Un code de déontologie définit les lignes de conduite qu'un médiateur doit suivre dans l'exercice de sa profession, afin de poursuivre une attitude respectueuse et conforme dans toutes ses médiations.

Dans ce paragraphe, nous allons analyser un premier code de déontologie concernant les lignes de conduite qu'un médiateur linguistique et culturel doit suivre au cours d'une médiation, défini par le *Centro di Informazione e Educazione allo Sviluppo* (CIES)<sup>60</sup> ; tandis que dans le chapitre suivant nous allons décrire comment une déontologie fournie à une médiatrice linguistique et culturelle concernant le domaine de la santé, est structurée.

Dans les *Indicazioni deontologiche per il mediatore linguistico-culturale* (Indications déontologiques pour le médiateur linguistique-culturel)<sup>61</sup> proposées par le CIES, on décrit : le rôle du médiateur linguistique-culturel, ses caractéristiques professionnelles, les principes déontologiques, la précision qu'il doit respecter, le secret professionnel, ses limites et ses engagements concernant son rôle et son image professionnelle.

En analysant ce document, on peut d'abord observer que plusieurs principes imposés au médiateur linguistique et culturel (ci-après désigné « MLC »), correspondent à ceux du médiateur qui intervient dans la résolution des conflits. En particulier, on se réfère à l'impartialité, neutralité, indépendance et confidentialité<sup>62</sup>. Cependant, bien qu'il existe des orientations communes que tous les médiateurs doivent suivre tout au long d'une médiation, le rôle du MLC va au-delà de celui qui agit dans la résolution des conflits. En effet le MLC, comme le précise le CIES, cherche à faciliter le dialogue entre les migrants et les acteurs des institutions. En plus, il joue un rôle essentiel dans la promotion de l'inclusion sociale des individus issus de différentes cultures au sein de la société d'accueil<sup>63</sup>. Comme on peut le voir sur la première page du code de déontologie, le MLC, afin de fournir une bonne performance tant au migrant qu'à l'opérateur du service

---

<sup>60</sup> Il s'agit d'une organisation basée à Rome qui s'occupe des domaines différents, tels que la coopération internationale, la médiation et l'éducation.

<sup>61</sup> Voir Annexe 1 : CIES : *Code déontologique du médiateur linguistique-culturel*, dans les annexes.

<sup>62</sup> Cf. *Chapitre 1* pour l'explication des termes suivants : impartialité, neutralité, indépendance et confidentialité.

<sup>63</sup> Voir Annexe 1 : CIES : *Code déontologique du médiateur linguistique-culturel*, dans les annexes.

public, il doit posséder une excellente connaissance du contexte social et culturel italien. « *Il MLC deve inoltre decodificare i contenuti culturali presenti nella comunicazione in modo che siano comprensibili ad entrambe le parti* »<sup>64</sup>.

Interpréter les contenus et les différences culturelles qui émergent de l'interaction entre deux personnes culturellement éloignées est une tâche spécifique du MLC. Il peut ainsi anticiper les malentendus potentiels et les clarifier en expliquant les comportements, les coutumes ou les traditions qui pourraient être mal comprises ou perçues différemment par les participants, afin de favoriser une meilleure compréhension mutuelle.

En tout cas, le tâche du médiateur est de traduire fidèlement les messages échangés dans les langues respectives, ne prenant la défense d'aucun des deux interlocuteurs. Finalement, il doit respecter le principe d'impartialité en s'engageant à maintenir une attitude équidistante des parties.

On peut conclure en disant que l'existence de codes de déontologie est d'une importance essentielle afin de mieux comprendre les orientations comportementales que le médiateur doit respecter et poursuivre dans l'exercice de sa profession. L'absence de déontologies entraînerait le chaos, manque de professionnalisme et de cohérence des médiateurs envers les médiés.

---

<sup>64</sup>CIES. *Indicazioni deontologiche per il mediatore linguistico-culturale*. 2018. Disponible sur le site Web : [https://www.cies.it/wp-content/uploads/2018/09/REV\\_1\\_CODICE-DEONTOLOGICO-MLC\\_2016.pdf](https://www.cies.it/wp-content/uploads/2018/09/REV_1_CODICE-DEONTOLOGICO-MLC_2016.pdf) (page consultée en juin 2023).



## CHAPITRE 3

### DIFFICULTÉS DU MÉDIATEUR LINGUISTIQUE ET CULTUREL DANS L'EXERCICE DE SA PROFESSION

Dans le chapitre précédent, nous avons avancé que le médiateur linguistique et culturel intervient pour faciliter la communication au moment où un opérateur du service public et une personne étrangère doivent établir un dialogue.

Dans le présent chapitre nous analyserons le rôle du médiateur linguistique et culturel qui travaille dans le domaine du service public et de la santé, nous examinerons également ses responsabilités, ses objectifs et les difficultés qui peuvent survenir, tout cela supporté par des témoignages des médiatrices que nous avons interviewées.

#### **3.1 Le médiateur linguistique et culturel dans la pratique : entre le code déontologique et l'engagement émotionnel**

La médiation linguistique et culturelle représente une stratégie décisive de résolution visant à l'intégration et inclusion de la partie de population résidant en Italie qui ne possède pas les compétences linguistiques suffisantes pour engager une conversation avec d'autres personnes ou institutions.

Comme nous l'avons déjà mentionné au chapitre 2, l'une des tâches que le médiateur linguistique et culturel doit accomplir est le décodage culturel. Lorsque le médiateur exerce sa profession, il ne doit pas se limiter à la simple traduction littérale des entretiens qui ont lieu entre les deux parties ; il doit également s'engager à analyser les significations que d'autres éléments tels que le corps, la santé ou les soins peuvent revêtir dans les deux cultures différentes de l'immigré et de l'opérateur.

Lorenzo Luatti, dans la représentation graphique<sup>65</sup> qui suit (Tab.1), résume les motivations pour lesquelles la médiation est essentielle, comment et à quel

---

<sup>65</sup> Luatti, Lorenzo. *Atlante della Mediazione Linguistico culturale: Nuove mappe per la professione di Mediatore*. Milan, Italie: Angeli, 2006 : p. 164.

moment on peut y recourir, quelles sont les fonctions, les objectifs du médiateur et la méthodologie à suivre.

Tab.1 - Progettare la mediazione

Perché	<ul style="list-style-type: none"> <li>- comunicazione</li> <li>- comprensione culturale</li> <li>- modalità di approccio</li> <li>- prevenzione e definizione di conflitti</li> <li>- non conoscenza dei servizi</li> <li>- differenti concezioni</li> </ul>
Quando	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nel percorso di aiuto</li> <li>- prima del conflitto</li> <li>- nel conflitto</li> </ul>
Come	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presenza stabile</li> <li>- su situazione specifica</li> <li>- su progetto</li> </ul>
Funzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accoglienza</li> <li>- traduzione</li> <li>- facilitazione</li> <li>- orientamento</li> <li>- informazione</li> <li>- collaborazione</li> <li>- partecipazione</li> <li>- modificazione</li> </ul>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le relazioni</li> <li>- lavoro congiunto</li> <li>- documentazione</li> <li>- verifica e valutazione</li> </ul>

Une médiation « devient essentielle au moment où existent des problèmes de communication, quand il est nécessaire interpréter différents attitudes et manières de s'exprimer, lorsqu'il faut fournir des explications sur le fonctionnement de certains services publics, mais également lorsque les opérateurs éprouvent des difficultés à interpréter les demandes des patients » (Luatti, 2006 : p. 165).

Pour décrire comment un médiateur agit lors d'une médiation en soutien des professionnels de la santé et afin de mettre en évidence les difficultés qu'il peut rencontrer, nous nous appuyerons sur l'analyse d'un code de déontologie donné à une médiatrice avec laquelle nous nous sommes entretenus et qui lui a été fourni

par l'institut où elle travaille. Nous apporterons également les déclarations d'une autre médiatrice que nous avons interviewée.

Tout d'abord, conformément au code déontologique et avant de lancer la procédure de médiation, le médiateur doit déclarer, à l'Institut auprès duquel il exerce son activité, s'il a déjà été accusé d'une infraction ou s'il a déjà été sanctionné pénalement. En effet, toute infraction ou sanction pourrait nuire à la conduite professionnelle du médiateur et à son impartialité.

Par ailleurs, le médiateur, afin de fournir un service de haute qualité, doit posséder une excellente préparation terminologique du secteur spécifique dans lequel il travaillera. Cependant, comme l'ont montré les médiatrices que nous avons contactées, il arrive souvent que le médiateur ne possède pas la connaissance des terminologies d'un secteur sanitaire, qui ne reçoive pas une formation adéquate et qu'il n'ait même pas le temps de se préparer correctement à la médiation puisque plusieurs fois les codes déontologiques lui soient remis la veille ou même la nuit avant la médiation, en créant d'énormes désagréments pour le médiateur.

En plus de posséder un bon lexique et une bonne culture générale, le médiateur est tenu de traduire fidèlement ce qui ressort d'une conversation entre deux personnes ou parties. Cependant, lorsqu'on traduit une conversation, on ne peut jamais traduire mot à mot, car il y a beaucoup de nuances dans les manières de s'exprimer dans les différentes langues. En effet, on peut affirmer que « *esiste sempre un certo livello di intraducibilità* »<sup>66</sup> (il existe toujours un certain niveau d'intraduisibilité).

En outre, lorsqu'il exerce sa profession, le médiateur doit prêter une attention particulière au langage non verbal des personnes présentes. Pour « communication non verbale » on entend la « transmission de messages par des signes autres que des mots » (De Gioia, 2014 : p.42). En effet, un individu ne communique pas seulement par l'utilisation de mots, il arrive souvent par exemple qu'il hoche la tête, qu'il émet des vers pour exprimer l'entente, qu'il pose les bras d'une certaine manière pour exprimer désaccord ou incompréhension, ou qu'il ne parle pas et reste silencieux pendant toute la conversation. Le MLC doit donc s'efforcer

---

<sup>66</sup> Luatti, 2006 : p.150.

d'analyser les comportements des deux parties et d'interpréter les significations qu'ils peuvent cacher. Toutefois, aussi les migrants vivent souvent des situations de malaise. En effet, comme en témoigne une médiatrice, les migrants parfois ne comprennent pas les Italiens car ils gesticulent beaucoup et ils parlent fort par rapport aux autres cultures ; ces attitudes sont également et souvent interprétées par les migrants comme des émotions négatives ou de colère. Dans ces cas, le médiateur est tenu d'intervenir afin d'expliquer au migrant qu'il s'agit simplement d'un trait culturel italien.

Afin de garantir un niveau élevé de professionnalisme, le médiateur, avant d'engager une procédure de médiation, devrait préciser aux parties les modalités de traduction qu'il entend poursuivre. Comme l'affirme Lorenzo Luatti, avant le début d'une médiation, le médiateur et l'opérateur devraient conclure un « *accordo di traduzione* »<sup>67</sup> (accord de traduction) en définissant le mode d'opération. Cet instrument est particulièrement efficace car il contribue à l'établissement d'une relation de confiance entre les parties. Les opérateurs, lors d'une médiation, s'attendent à des résultats différents du médiateur et donc c'est pourquoi il est important de parvenir à un accord. S'attarder sur la traduction simple ou implémenter le travail en décodant même le langage corporel, prend plus de temps et de concentration. Le décodage du langage corporel exige beaucoup plus d'efforts pour un médiateur.

L'accord de traduction sert à clarifier comment se comporter dans le cas où une conversation doit être traduite et il est particulièrement utile lorsque on est confronté au dossier médical d'un patient.

L'accord de traduction porte également à finaliser s'il est fonctionnel pour le contexte de traduire la communication non verbale de la personne étrangère, c'est-à-dire s'il est utile de décoder les attitudes propres du sujet ou s'il faut simplement procéder à une simple traduction verbale.

En outre, le médiateur et l'opérateur doivent se mettre d'accord sur l'utilisation de la première ou de la troisième personne lorsque le médiateur doit traduire les affirmations du patient. « *Utilizzare la terza persona permette al mediatore una*

---

<sup>67</sup> Luatti, 2006 : p. 149.

*presa di distanza sia del discorso dell'operatore sia da quello dell'utente e quindi, gli permette di salvaguardare la sua posizione di terzo* »<sup>68</sup> (utiliser la troisième personne amène le médiateur à une prise de distance de l'opérateur et de l'utilisateur et, par conséquent, lui permet de sauvegarder sa position de tiers). En tout cas, une médiatrice que nous avons consultée nous a expliqué que de nombreux médiateurs utilisent désormais par habitude la première personne lors d'une traduction, même si c'est une tâche difficile, parce que « c'est comme revivre ce qu'un migrant a vécu »<sup>69</sup>.

Comme en témoigne la Direzione medica (direction médicale) de Feltre (dans la province de Belluno, Italie), un élément innovant du système de médiation est que, surtout à partir de 2020 avec la propagation de la pandémie COVID-19<sup>70</sup>, les médiations ont commencé à se dérouler par vidéoconférence. Comme l'a dit l'une des médiatrices que nous avons interrogées, on peut affirmer que la médiation par vidéoconférence est considérée souvent un avantage, car il peut arriver qu'un médiateur ait des difficultés à se déplacer d'une ville à l'autre ou qu'il n'ait pas le permis de conduire pour se rendre de la maison au bureau, ou de la maison à l'hôpital. En plus, certains Instituts et coopératives mettent à la dispositions des médiateurs des services de navette pour se déplacer, mais beaucoup d'autres ne le font pas. Par contre, d'autres médiateurs considèrent la médiation par vidéoconférence comme un désavantage parce qu'ils croient que ce système n'est pas humain. En effet, surtout dans le milieu médical, il faut être à la disposition des patients et on ne peut pas risquer de ne pas comprendre les besoins d'une personne malade en raison de dysfonctionnements du réseau Internet.

Une autre difficulté qui nous a été communiquée concerne le maintien de l'impartialité et de la neutralité à l'égard des médiés, attitudes qui sont particulièrement difficiles à maintenir, surtout lorsque le médiateur doit traduire, devant la Commission territoriale, ce que des jeunes enfants ont vécu, comme la perte des parents, le fait d'avoir été persécutés, maltraités ou même violés dans leur pays d'origine. Il est tout aussi difficile de rester neutre dans les services

---

<sup>68</sup> Ibid.: 150.

<sup>69</sup> Voir Annexe 3: *La mediazione: un approccio disumano*, dans les annexes.

<sup>70</sup> Il s'agit d'une pandémie provoquée par le coronavirus SARS-CoV-2, qui s'est propagée dans le monde entier à partir de 2019, causant de nombreux décès.

hospitaliers tels que la psychiatrie, la gynécologie ou la pédiatrie, où il faut prêter le service de médiation pour femmes, adultes et enfants qui souffrent et qui peinent à s'exprimer et à communiquer à cause de malaises graves. En vertu de la loi, le médiateur a le droit, dans les cas où il se trouve en difficulté ou ne peut pas gérer la situation au niveau émotionnel, de 15 minutes de pause. La médiatrice que nous avons interviewée nous a avoué qu'elle a voulu profiter plusieurs fois de cette possibilité<sup>71</sup>. Beaucoup de médiateurs linguistiques et culturels conviennent que c'est extrêmement difficile de maintenir une attitude neutre et impartiale lorsque l'on travaille pour aider des immigrés. Il exige un grand effort émotionnel. Une dernière situation gênante qui nous a été présentée, concerne la situation de précarité dans laquelle vivent les médiateurs. En effet, la plupart des médiateurs n'ont pas ni contrat à durée déterminée ni à durée indéterminée : on ne parle que de contrats journaliers. En plus il arrive souvent qu'ils travaillent seulement une ou deux heures par jour et deux ou trois jours par semaine, recevant un salaire très bas.

Malheureusement, il existe de nombreuses lacunes théoriques et des lois inégales dans ce domaine, qui causent des situations inconfortables dans la pratique pour les professionnels de la médiation. C'est précisément pour ces raisons que de nouvelles lois, moins vagues et plus humaines (surtout dans le milieu de la médiation linguistique et culturelle) seraient nécessaires pour mieux protéger la profession des médiateurs. Il s'agit d'une situation très délicate qui nécessite une intervention urgente.

---

<sup>71</sup> Voir Annexe 3 : *La mediazione: un approccio disumano*, dans les annexes.

## CONCLUSION

Au cours du temps, la médiation s'est développée dans de nombreux domaines. Cependant, en raison du manque de codes de déontologie communs de référence, on assiste malheureusement à une grande confusion concernant à la fois le comportement du médiateur et la définition de son rôle.

Dans le premier chapitre de notre étude, nous avons tenté de définir la médiation en examinant à la fois le travail réalisé par un group d'étudiants universitaires et le travail de Madame Michèle Guillaume-Hofnung, visant à mieux cadrer cette domaine de recherche. Nous avons ensuite cherché à définir comment un médiateur est tenu d'agir lors d'une médiation en se basant sur ce qui est établi par les codes de déontologie et nous nous sommes concentrés sur la description de principes tels que la neutralité, l'impartialité et l'indépendance.

Dans le deuxième chapitre nous avons illustré la relation entre médiation et immigration, en montrant comment l'augmentation des flux migratoires a entraîné la nécessité d'introduire la figure du médiateur linguistique et culturel, un professionnel capable de faciliter le dialogue entre le personnel public ou médical et les immigrants.

Nous avons tenté de situer le sujet en fournissant d'abord une contextualisation au niveau européen et puis au niveau national, en prenant l'Italie comme exemple. Nous avons expliqué quelles dispositions et actions ont été promues par le Conseil de l'Europe pour la promotion de la médiation et ensuite nous avons traité la protection de l'immigration, de l'inclusion et de l'intégration en Italie.

Dans le troisième chapitre, nous avons choisi de nous concentrer sur la description des responsabilités et des difficultés du médiateur linguistique et culturel dans l'exercice de sa profession, en nous basant sur des témoignages des médiatrices que nous avons interrogées.

En réalisant ce travail, nous sommes parvenus à la conclusion qu'il existe une confusion profondément enracinée en ce qui concerne la médiation, qui se répercute dans l'exercice quotidien de la profession. Comme le confirment les témoignages des médiatrices, il existe de nombreux codes déontologiques qui

varient non seulement d'un pays à l'autre, mais également d'une région à l'autre, créant ainsi de la désorientation.

Cependant, outre le fait qu'il existe différentes déontologies, le problème auquel de nombreux médiateurs linguistiques et culturels sont confrontés, est le maintien de l'impartialité et de la neutralité dans la pratique quotidienne de la profession. En effet, spécialement lorsqu'ils travaillent avec des immigrants ayant vécu des histoires tragiques, ayant été maltraités dans leur pays d'origine ou ayant perdu des proches et des membres de leur famille, il est très difficile de maintenir une attitude détachée.

La précarité, la rémunération basse et le manque de garanties sont d'autres problèmes auxquels le médiateur est obligé de faire face. C'est précisément pour ces raisons qu'une meilleure protection de la médiation serait urgente.

Enfin, à travers cette étude nous avons voulu mettre l'accent sur les lacunes et les problématiques de la médiation, en mettant en évidence les difficultés que rencontrent les médiateurs linguistiques et culturels dans leur quotidien, sur la base des données recueillies dans les interviews que nous avons faites.

## ANNEXES

### Annexe 1 : Code déontologique du médiateur linguistique-culturel



#### INDICAZIONI DEONTOLOGICHE PER IL MEDIATORE LINGUISTICO-CULTURALE

##### **IL RUOLO DEL MEDIATORE LINGUISTICO-CULTURALE (MLC)**

Il MLC svolge la funzione di facilitare la comunicazione tra i migranti e gli operatori delle istituzioni, contribuendo all'inserimento dei cittadini stranieri nella società di accoglienza.

Straniero ed immigrato egli stesso, opera per migliorare la comprensione fra persone di lingue e culture diverse, traducendo tutti gli aspetti espliciti ed impliciti della comunicazione, prevenendo in tal modo situazioni di conflitto.

##### **CARATTERISTICHE PROFESSIONALI DEL MLC**

Possono accedere alla professione del MLC coloro che possiedono requisiti specifici quali:

- un vissuto migratorio che permette di stabilire quell'empatia emotiva e culturale necessaria perché si costituisca la relazione nella comunicazione tra MLC, utente ed operatore;
- attitudine all'ascolto, capacità di immedesimazione nel punto di vista altrui;
- istruzione medio-alto (almeno un titolo di scuola superiore);
- buona conoscenza della realtà italiana nella quale il MLC dovrà operare;
- alte competenze linguistiche nella propria lingua madre sia scritta che orale;
- buon livello di conoscenza della lingua italiana;
- buon livello di conoscenza di almeno una lingua veicolare;
- conseguimento di una formazione specifica per la mediazione linguistica-culturale.

##### **PRINCIPI DEONTOLOGICI**

###### **IMPARZIALITA'**

**Il MLC è il più possibile imparziale perché l'imparzialità nella comunicazione è una garanzia contro la deformazione del messaggio. Egli non prende parte né per l'uno, né per l'altro degli interlocutori:**

- non si lascia influenzare da nessuna delle parti implicate nel colloquio;
- non deve difendere una causa a favore dell'utente o dell'operatore;

REV\_1 del 07/09/2016

- mostra comprensione per il fatto che in alcune circostanze l'utente lo consideri un compatriota che è in grado di capire la sua situazione, tuttavia non deve essere di parte;
- rispetta la dignità, il diritto alla riservatezza, all'autodeterminazione e all'autonomia di coloro che si avvalgono delle sue prestazioni, astenendosi dal suggerire il suo sistema di valori. Non opera discriminazione in base a religione, nazionalità, estrazione socio-economica, sesso;
- se è chiamato ad intervenire in una situazione in cui conosce personalmente l'utente, deve farlo sapere all'operatore del servizio;
- non deve lasciarsi tentare dalla possibilità di esprimere opinioni personali, anche nel caso in cui gli sia richiesto. Egli deve spiegare che è presente solo in qualità di mediatore nella comunicazione fra utente straniero e operatore italiano;
- se il MLC nota che l'utente straniero o l'operatore del servizio è trattato in modo scortese, egli è tenuto a restare neutrale e non fare commenti personali. E' preferibile che egli non traduca letteralmente le ingiurie o le offese e si limiti a dire "l'interessato è in collera, esprime ingiurie o commenti offensivi". In una situazione difficoltosa, egli deve tentare, nella misura in cui ciò è possibile, di portare a termine il suo compito di comunicazione tra le parti.

#### PRECISIONE

**Il MLC è tenuto a tradurre l'integrità di ciò che una delle parti dice all'altra e viceversa. Per integrità si intende un resoconto completo e adeguato, non necessariamente letterale, di tutto ciò che viene detto. Il MLC deve inoltre decodificare i contenuti culturali presenti nella comunicazione in modo che siano comprensibili ad entrambe le parti.**

Deve pertanto seguire le seguenti indicazioni:

- all'inizio di ogni colloquio si presenta e spiega il suo ruolo. In ogni caso dovrà svolgere il suo compito in presenza dell'operatore italiano e dell'utente straniero;
- deve parlare in modo chiaro e comprensibile e se dovesse eventualmente prendere appunti per evitare dimenticanze, questi sono coperti dal segreto professionale. Se nella traduzione di un particolare o di un termine sorgono dei dubbi, deve informare tutte e due le parti e chiedere l'autorizzazione per effettuare una verifica;
- la traduzione deve essere precisa e fedele. Quando si tratta di cifre, date, nomi, nozioni specifiche (ad esempio mediche o giuridiche) è fondamentale che sia letterale;
- deve interrompere in tempo un discorso troppo lungo di una delle parti coinvolte nella comunicazione al fine di procedere ad una corretta comunicazione del contenuto del messaggio all'altra parte;

REV\_1 del 07/09/2016

- non deve accettare da nessuno dei soggetti tra cui effettua la mediazione denaro, regali, inviti di nessun tipo. Egli deve dare all'intervento un carattere professionale al fine di evitare che l'utente o l'operatore del servizio non si aspettino un comportamento diverso da quello previsto dal suo ruolo. Se questo dovesse accadere il MLC deve spiegare che egli è già remunerato dall'Ente per il quale lavora;
- non deve fare traduzioni scritte durante l'intervento di mediazione. L'operatore del servizio può richiedere una traduzione scritta direttamente al CIES. In caso di necessità di una traduzione orale di un documento scritto durante l'intervento, non deve tradurre parola per parola ma la traduzione deve limitarsi a un resoconto generale del contenuto del documento;
- si astiene da ogni prestazione di servizi che non siano di mediazione; nei casi dubbi si consulta con il CIES.

#### SEGRETO PROFESSIONALE

**IL MLC è tenuto a mantenere il segreto professionale, quale condizione indispensabile per avere la fiducia dei due interlocutori:**

- deve essere discreto durante e dopo l'intervento. Tutte le informazioni ottenute ed il contenuto di eventuali documenti tradotti nell'esercizio della funzione di mediazione rimangano assolutamente confidenziali;
- non deve produrre testimonianze sui fatti di cui viene a conoscenza nel corso della mediazione e che possano danneggiare uno dei due interlocutori;
- deve evitare che il ruolo professionale e la vita privata interferiscano. Se sollecitato può dare l'indirizzo e il numero telefonico dell'Ente per cui lavora ma mai fornire i suoi dati privati.

#### CONFINI

**Il MLC circoscrive il suo intervento a quanto definito dal suo ruolo professionale. E' tenuto ad avere un comportamento discreto, non invadente e non considerarsi al centro della conversazione:**

- non influenza personalmente gli interlocutori né prima, né durante, né dopo il suo intervento;
- fa da "ponte" nella comunicazione fra operatore italiano e utente straniero, perciò non deve rapportarsi con una delle parti escludendo l'altra. Egli non deve lasciarsi coinvolgere in una posizione nella quale sia lui a condurre la conversazione invece dell'operatore del servizio o dell'utente;
- deve limitarsi a svolgere la mediazione senza giudicare, non deve assumere le funzioni dello

REV\_1 del 07/09/2016

psicologo, dell'avvocato, dell'amico, del medico, del giudice o dell'operatore sociale.

#### **IMPEGNI DEL MLC RISPETTO AL SUO RUOLO ED ALLA SUA IMMAGINE PROFESSIONALE**

**Il rispetto dei doveri nello svolgimento del ruolo professionale determina il buon risultato della mediazione e favorisce la comunicazione tra le parti.**

Il MLC avrà cura di:

- rispettare le indicazioni deontologiche elaborate dal CIES;
- essere consapevole del fatto che egli è considerato dall'istituzione e dall'utente un rappresentante del CIES. Pertanto non fa alcun commento che possa nuocere alla reputazione del CIES, così come non fa commenti riguardo all'istituzione presso la quale svolge il servizio ed ai colleghi di lavoro. Per qualsiasi problema può rivolgersi direttamente al CIES;
- rendersi disponibile agli incontri periodici di aggiornamento, *follow up* e di supervisione organizzati dal CIES;
- ispirarsi al principio del rispetto reciproco e della collaborazione tra colleghi di lavoro. E' consapevole di far parte di un'equipe di lavoro;
- uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale. Ha cura della propria immagine e del suo abbigliamento, che deve accordarsi al contesto presso il quale svolge il suo lavoro;
- indossare il tesserino del CIES durante tutta la durata del suo intervento, che dovrà essere riconsegnato allo scadere del contratto.

REV\_1 del 07/09/2016

CIES. “*Indicazioni deontologiche per il mediatore linguistico-culturale*”, 2016.

[https://www.cies.it/wp-content/uploads/2018/09/REV\\_1\\_CODICE-DEONTOLOGICO-MLC\\_2016.pdf](https://www.cies.it/wp-content/uploads/2018/09/REV_1_CODICE-DEONTOLOGICO-MLC_2016.pdf).

## **Annexe 2: La mediazione: una giungla<sup>72</sup>**

### **Da quanti anni fa la mediatrice?**

Faccio la mediatrice dal 2020.

### **In quale ambito opera ?**

Io sono mediatrice linguistica e culturale in ambito sanitario. Mi occupo di mediazione in lingua inglese e francese. Mi occupo di Richiedenti Asilo, Protezione Internazionale e Protezione vittime di tratta, soprattutto provenienti dall'Africa.

Opero prevalentemente con etnopsicologhe, con cui cerco di ricostruire la storia dei richiedenti protezione durante i colloqui. Questa ricostruzione è molto utile, infatti li prepara all'audizione in Commissione territoriale, momento in cui gli immigranti si presentano dinanzi al Tribunale per vedersi riconosciute o meno le richieste di Protezione Internazionale.

### **Ha avuto una formazione specifica per diventare mediatrice? Se sì, quale?**

Assolutamente no, il mondo dei mediatori è una 'giungla'. Io ho iniziato a lavorare senza nessun tipo di esperienza. Quando ho iniziato non era necessario avere una formazione particolare, ora il sistema è cambiato: sono previsti dei requisiti diversi, che cambiano di regione in regione.

A dire il vero, la mia prima mediazione riguardava l'interruzione di gravidanza volontaria. Io, allora, non avevo ancora un ampio vocabolario linguistico in ambito sanitario, quindi mi sono trovata particolarmente in difficoltà. Ho imparato tutto sul campo.

Dovevo svolgere un lavoro di semplificazione, ma risultava davvero difficile le prime volte, essendo che non ho mai studiato medicina. Prima di ogni mediazione dovevo studiare tutti i termini che riguardavano il settore.

Mi è capitato in più situazioni di non sapere nemmeno il giorno prima il settore specifico di cui mi sarei occupata, per cui spesso andavo a chiedere gentilmente al mio Istituto di riferimento in che reparto sarei dovuta andare e da quale Paese provenisse il paziente. Avevo bisogno di capire in che modo potermi approcciare con lui. Alcune volte ho ricevuto le informazioni che richiedo, altre volte nessuno era in grado di indicarmi nulla.

### **È previsto che prima di iniziare una mediazione, vengano consegnati dall'Istituto presso cui si lavora delle linee guida di riferimento o un Codice deontologico da seguire. Li ha sempre ricevuti?**

Nella mia carriera penso di aver ricevuto solamente in due luoghi dei codici deontologici di riferimento. Perlopiù mi è capitato di trovarmi di fronte a dei codici che mettevano in difficoltà la condotta del mediatore.

---

<sup>72</sup> *La mediazione: una giungla*. Interview réalisée par vidéoconférence le 21 avril 2023.

Alcuni codici che ho letto affermavano che per un ritardo all'incontro sarebbero stati previsti 300 euro di multa.

In ogni caso, quello che cerco di fare ogni volta è di essere il più corretta possibile.

**Attualmente, molte mediazioni vengono svolte in videoconferenza. Ne ha mai effettuate in questa modalità? Se sì, cosa ne pensa?**

Io opero principalmente online infatti. Ho molti impegni sia a livello lavorativo che difficoltà negli spostamenti, quindi per me è più facile svolgere il tutto attraverso meeting in videoconferenza. Molti preferirebbero in presenza, tuttavia esiste una buona parte di operatori che concordano sulla modalità telematica.

Solitamente durante le videoconferenze con le mediatrici, operatore e paziente si mettono di fronte alla telecamera nella stessa stanza. L'operatore si rivolge direttamente al paziente e parla con lui nella maggior parte dei casi. Nei momenti in cui è presente anche una psicologa o etnopsicologa, quest'ultima si rivolge esclusivamente al paziente.

Anche se i medici cercano di avere un contatto diretto con il paziente, lui tende tuttavia a voler rivolgersi esclusivamente al mediatore. Poi io traduco tutto in terza persona.

L'unico problema che ho riscontrato in questa modalità è qualche malfunzionamento della rete. Ormai ci sono abituata.

**Dal momento che la disciplina della mediazione linguistica e culturale è relativamente nuova, possiamo assistere, soprattutto in Italia, ad una confusione terminologica. Molto spesso infatti le linee guida del mediatore, i Codici deontologici e le Circolari Ministeriali non condividono la stessa denominazione. Assistiamo infatti ad una sovrapposizione ed alternanza terminologica (come "mediatore culturale"/"mediatore linguistico e culturale"/"mediatore interculturale"). Ha mai fatto caso se i Codici deontologici che ha ricevuto condividessero sempre un'unica denominazione?**

Ultimamente ho notato che parecchie realtà, come gli Istituti di mediazione, stanno rivoluzionando addirittura il loro nome. Ad esempio sono a conoscenza del fatto che l'istituto 'ITC' (Interpreti, Traduttori Cooperativa), con sede a Roma, ora ha cambiato il nome in 'ITM' (Interpreti, Traduttori e Mediatori).

**Nei Codici deontologici viene evidenziato che il mediatore, durante i colloqui con operatore e migrante nei servizi pubblici, debba rispettare neutralità, imparzialità ed indipendenza. Lavorando con migranti, che spesso sono vittime di storie tragiche e scappano dal proprio paese di origine, è possibile mantenere sempre un atteggiamento di distacco nei loro confronti, senza cadere in favoritismi o empatia?**

Io chiedo sempre se i pazienti hanno capito o meno quello che io sto traducendo e le indicazioni del medico. Il mio compito, in quel momento, è di assicurarmi che abbiano inteso i loro diritti e i doveri. Le deontologie, secondo me, nascono

semplicemente dall'aridità dell'animo. I codici deontologici dovrebbero essere scritti da mediatori che hanno praticato la professione per anni.

Ovviamente è giusto essere professionali e non cadere nell'eccessiva empatia o favoritismi, ma il nostro lavoro, in quanto mediatori, è di assicurarci che l'assistito abbia compreso le indicazioni. Quindi assicurarci che ogni suo dubbio venga chiarito per me risulta naturale.

**Decodificare i comportamenti culturali è uno dei compiti del mediatore.  
Quanta importanza assume questa pratica in una mediazione?**

Personalmente cerco sempre di analizzare le persone che ho di fronte, anche attraverso il linguaggio del corpo. Nei casi in cui realizzo che il paziente non riesce a comprendere quello che sta emergendo dal colloquio, cerco di rivolgermi direttamente a lui e chiedere se effettivamente ha capito le indicazioni. Io per sicurezza tendo a ripetere ciò che il medico o l'operatore dice in modo tale che la persona capisca a fondo.

**Il compito del mediatore è quello di assicurarsi che le parti si comprendano.  
Le è mai successo che due individui non ci riuscissero? Come ha agito?**

Capita molto spesso davanti alla Commissione territoriale che individui che non sono stati seguiti da uno psicologo precedentemente, si facciano sopraffare dalle emozioni nel raccontare la propria storia ai Commissari italiani. Nel momento in cui le emozioni passano in primo piano, le competenze linguistiche vengono meno, di conseguenza si perde lucidità. Nella maggior parte dei casi di cui mi sono occupata questo ha portato ad un diniego della Protezione Internazionale da parte della Commissione.

Le Cooperative più sensibili hanno concordato infatti sulla necessità di introdurre la figura degli etnopsicologi. Solitamente comunque il migrante viene affiancato da uno psicologo, al fine di fornirgli un aiuto nella gestione delle proprie emozioni.

L'etnopsicologo tende ad approfondire la cultura sottostante, facendosi affiancare dalla mediatrice linguistica e culturale che dovrebbe possedere delle conoscenze in più circa la cultura di origine del migrante.

Io comunque dedico tutto il tempo necessario al mediato, perché diritti e doveri sono le uniche cose che non si vogliono mai spiegare. Anzi, diritti mai e doveri sempre. Per questo motivo cerco di andargli incontro chiedendo se effettivamente hanno capito.

Quello che a me interessa è di mettere il paziente a suo agio e di rassicurarlo. Capita che mi sbilanci a fine di una mediazione dicendo al paziente di prendersi cura di sé. So che questa non è imparzialità, ma preferisco essere umana piuttosto che Google traduttore. È impossibile lavorare nel terzo settore e non essere empatici. Il mondo della mediazione, nell'ambito della migrazione, è un dramma.

**Quale ritiene sia la maggior difficoltà della sua professione?**

Quando ho iniziato a fare le mediazioni in ambito psicologico, quindi interponendomi tra psicologo e paziente, in cui venivano raccontate le violenze e i traumi vissuti, ammetto che non è stato per niente semplice rimanere distaccata. Non avere nessuna preparazione e supporto psicologico è veramente difficile. Io lo definirei devastante.

C'è da dire poi che quando si lavora a contatto con persone richiedenti asilo o protezione internazionale è veramente complicato. Il terzo settore è un ambito pericoloso per il mantenimento dell'imparzialità e neutralità.

**Ritiene che esistano in generale delle problematiche comuni tra i mediatori che necessitano di essere risolte?**

Il problema fondamentale è che il mediatore dovrebbe tutelare i diritti degli altri, ma il sistema non tutela quelli del mediatore. Nonostante questo, si spera sempre di essere un aiuto per coloro che ne hanno bisogno.

**Cosa ne pensa della tutela della mediazione in Italia?**

Quello che sarebbe giusto fare sarebbe promuovere dei codici che siano a favore del lavoro del mediatore, non che gli impediscano di essere empatico.

**Annexe 3: *La mediazione: un approccio disumano*<sup>73</sup>**

**Da quanti anni fa la mediatrice?**

Faccio la mediatrice dal dicembre del 2011.

**In quale ambito opera?**

Opero con i migranti pakistani, in particolare con coloro che arrivando in Italia chiedono asilo politico. Prima di avviare una mediazione in ambito pubblico o sanitario, mi viene fornita la documentazione necessaria per fornire delle spiegazioni in merito ai diritti e doveri che spettano loro, sul funzionamento del sistema italiano e sulle attività che possono svolgere nei centri di accoglienza.

**Ha avuto una formazione specifica per diventare mediatrice? Se sì, quale?**

Io in realtà volevo cominciare a fare la mediatrice nel 2008. In quell'anno non era necessaria una preparazione specifica per rivestire questo ruolo, per cui ho provato a svolgere questo compito rendendomi presto conto che la mia preparazione era insufficiente. Ho quindi deciso di fermarmi, riprendendo l'attività 3 anni dopo, nel 2011, con competenze più specifiche, studiate da me medesima. Ho imparato sul campo fondamentalmente.

**È previsto che prima di iniziare una mediazione vengano consegnati dall'Istituto presso cui si lavora delle linee guida di riferimento o un Codice deontologico da seguire. Li ha sempre ricevuti?**

---

<sup>73</sup> *La mediazione: un approccio disumano*. Interview réalisée par vidéoconférence le 22 juin 2023.

Sì, li ho sempre ricevuti. Nei Codici viene sancita l'obbligatorietà della lettura oltre che della firma per presa visione e accettazione delle norme di condotta. Viene inoltre rimarcato che è fondamentale avvisare l'Istituto presso cui si lavora della presenza di persone familiari in una mediazione; in quel caso, il mediatore non può assolutamente procedere con la traduzione o con la facilitazione della comunicazione.

**Attualmente molte mediazioni vengono svolte in videoconferenza. Ne ha mai effettuate in questa modalità? Se sì, cosa ne pensa?**

Io personalmente non ne ho mai volute fare perché credo che non sia umano. Ho bisogno di essere presente in un colloquio, soprattutto quando devo mediare la conversazione tra una mamma e un medico, oppure un bambino e un medico. Sono questioni davvero delicate. In ambito sanitario poi, capita che siano in gioco la vita e la morte, per cui non si può rischiare che cada la connessione o che si senta male.

**Dal momento che la disciplina della mediazione linguistica e culturale è relativamente nuova, possiamo assistere, soprattutto in Italia, ad una confusione terminologica. Molto spesso infatti le linee guida del mediatore, i Codici deontologici e le Circolari Ministeriali non condividono la stessa denominazione. Assistiamo infatti ad una sovrapposizione ed alternanza terminologica (come “mediatore culturale”/”mediatore linguistico e culturale”/”mediatore interculturale”). Ha mai fatto caso se i Codici deontologici che ha ricevuto condividessero sempre un'unica denominazione?**

Posso dire che inizialmente venivamo definiti interpreti, dopo qualche anno però si è cominciato a parlare di mediatori, creando confusione. Alcune cooperative hanno fatto delle ore di *training* al fine di spiegare la funzione e gli obiettivi del mediatore, tuttavia ora non si fanno più queste tipologie di corsi. In effetti, nessuno sa bene quale sia la distinzione. Neanche noi che siamo del mestiere sappiamo distinguere le funzioni che vengono attribuite alle varie figure.

**Nei Codici deontologici viene evidenziato che il mediatore, durante i colloqui con operatore e migrante nei servizi pubblici, debba rispettare neutralità, imparzialità ed indipendenza. Lavorando con migranti, che spesso sono vittime di storie tragiche e scappano dal proprio paese di origine, è possibile mantenere sempre un atteggiamento di distacco nei loro confronti, senza cadere in favoritismi o empatia?**

Gestire la situazione è davvero difficile. Mi è capitato per esempio di lavorare in Grecia, al progetto di ricollocazione dell'Unione europea, un programma che sostiene il governo greco nel ricollocamento di richiedenti asilo in altri Paesi dell'Unione europea, specialmente minorenni i quali avevano perso i genitori. Nel momento in cui la Commissione faceva domande ai giovani ragazzi, i quali si sentivano disorientati e persi, rimanere neutrale è stato davvero difficile. Fortunatamente il mediatore ha diritto a dei minuti di pausa nel momento in cui

ritenga che non sia in grado di continuare la mediazione o sussistano dei problemi, per cui ho deciso in più occasioni di distanziarmi dalla situazione perché a livello emotivo era diventato davvero impossibile da gestire. Sentire le storie di ragazzini che hanno visto la morte davanti ai loro occhi, hanno perso i familiari, sono stati ricattati o sfruttati è straziante. E la cosa ancora più atroce è vedere come le persone, nel momento in cui si trovano davanti alla Commissione, si rifiutino di parlare e raccontare quello che hanno vissuto, ritendendo che la loro storia non sia importante.

**In ambito sanitario invece ritiene che sia sempre possibile mantenere un atteggiamento equidistante tra le due parti?**

Credo che in molti settori della mediazione sia possibile mantenere questo atteggiamento, tuttavia non credo sia possibile mantenerlo sempre in ambito sanitario. Soprattutto negli ospedali quando ci si trova di fronte a persone malate e a dei bambini che soffrono, rimanere imparziali è difficile. Il nostro scopo è quello di aiutare le persone.

**Decodificare i comportamenti culturali è uno dei compiti del mediatore. Quanta importanza assume questa pratica in una mediazione?**

Il linguaggio del corpo ha una grande importanza. Una delle prime cose a cui prestiamo attenzione infatti è proprio questa. Attraverso i movimenti e le espressioni facciali si riesce a capire molto di come si sente o cosa prova una persona in un determinato momento.

Da alcuni studi presentati durante la frequentazione di corsi per mediatori, è emerso che il 95% di quello che vogliamo esprimere, lo facciamo attraverso il linguaggio del corpo.

In 12 anni di mediazione posso dire che la maggior parte dei richiedenti asilo non vuole raccontare la propria storia, perché crede che non abbia importanza. Per questo motivo tende a rimanere in silenzio e ad incrociare le braccia per esprimere chiusura verso l'esterno.

**Il compito del mediatore è quello di assicurare che le parti si comprendano. Le è mai successo che due individui non ci riuscissero? Come ha agito?**

Un esempio che posso fare è il momento in cui dei migranti arrivano in Italia e si devono confrontare con la Commissione territoriale. Mi è capitato spesso che i richiedenti non comprendessero per quale motivo gli italiani parlassero con un timbro di voce alto e gesticolassero così tanto, credendo che fossero irritati per la situazione. A quel punto ho dovuto spiegare che non si tratta di rabbia, semplicemente gli italiani, culturalmente parlando, tendono a porsi in questo modo con le persone. Sono piccolezze che tuttavia in una mediazione assumono un'enorme rilevanza. Le differenze culturali molte volte conducono a fraintendimenti o malintesi.

Spesso i problemi che emergono in una mediazione riguardano il linguaggio del corpo infatti. Io, operando con persone di nazionalità pakistana, noto che a livello culturale ci sono delle enormi differenze a livello comportamentale, che spesso conducono a disagi. Un esempio è il contatto visivo, la postura o la posizione di gambe e mani.

**Molti mediatori effettuano degli accordi di traduzione con gli operatori circa il metodo in cui verranno riportate le affermazioni della persona straniera al personale, per decidere come (e se) interpretare la comunicazione non verbale e se utilizzare la 1<sup>a</sup> o 3<sup>a</sup> persona. Lo ha mai fatto?**

Sì, mi capita molto spesso di chiarirmi con un operatore prima di iniziare una mediazione. Chiedo sempre che cosa si aspettano da me: se una semplice traduzione o un lavoro più articolato basato anche sull'interpretazione del linguaggio del corpo.

Normalmente io comunque traduco in prima persona, anche se a livello emotivo è parecchio impegnativo perché è come se traducendo, rivivessi quello che hanno vissuto i richiedenti asilo.

**Quale ritiene sia la maggiore difficoltà della sua professione?**

L'imparzialità credo sia l'atteggiamento più difficile da mantenere. È da 12 anni che sono mediatrice, ma è tuttora complicato esserlo. Dovrebbe essere garantito un supporto da uno psicologo per i mediatori, soprattutto per coloro che operano con persone che hanno vissuto storie tragiche, tuttavia io non sono mai riuscita a beneficiarne, nonostante io ne senta il bisogno.

**Ritiene che esistano in generale delle problematiche comuni tra i mediatori che necessitano di essere risolte?**

La mancanza di contratto e retribuzione scarsa sono due elementi che creano disagio. Molti mediatori ricevono contratti giornalieri e vivono in una situazione di precarietà, ricevendo una paga oraria ridicola.

**Cosa ne pensa della tutela della mediazione in Italia?**

C'è un urgente bisogno di unificare le linee di condotta del mediatore, la retribuzione e la gestione del servizio. Sarebbe necessaria poi una definizione del ruolo del mediatore e delle sue competenze, perché attualmente la mancanza di una definizione unica a livello nazionale ci limita e crea disagio.

La nostra colpa in quanto mediatori è di non essere uniti, ma l'unificazione può avvenire solo attraverso un lavoro da parte del Governo, implementando delle norme che sanciscano la formazione necessaria e le mansioni da svolgere uguali in tutto il territorio italiano. Alcuni mediatori e interpreti si sono ribellati per ottenere più garanzie, ma la maggior parte di noi non lo fa per paura di perdere il posto di lavoro, nonostante sia precario.

Un'ultima problematica riguarda la questione dei Codici deontologici. La maggior parte delle volte ci vengono consegnati la sera prima o il giorno prima, non lasciandoci il tempo necessario per la preparazione specifica terminologica dell'ambito in cui andremo a mediare. Sarebbe bello avere delle garanzie.

## Références bibliographiques

- CECR. “Médiation Linguistique et Culturelle”. Intégration Linguistique des Migrants Adultes (ILMA), 2016. <https://coe.int/fr/web/lang-migrants/linguistic-and-cultural-mediation> (page consultée en juin 2023).
- Commission européenne. *Livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial: (présenté par la commission)*. EUR-OP, 2002.
- Debard, Thierry ; Serge Guinchard. “Lexique Des Termes Juridiques.” In *Lexique Des Termes Juridiques*. Paris, France : Dalloz, 2022.
- De Gioia, Michele ; Giovanni Agresti. *Médiation et droits linguistiques: Actes du Colloque International (Université de Padoue, 23 janvier 2014)*. Paris, France : Didier Érudition, 2016.
- De Gioia, Michele ; Mario Marcon. *L'Essentiel de la médiation: Le regard des sciences humaines et Sociales*. Bruxelles ... etc.: Peter Lang, 2020.
- De Gioia, Michele ; Mario Marcon. *Mots de médiation. Un lexique bilingue français-italien. Parole di mediazione. Un lessico bilingue francese-italiano*, pré-face de M. Guillaume-Hofnung. Padova, Italia: Padova University Press, 2014.
- Gibelin, Anne. “La Médiation En Santé: Contribution à Une Étude Des Conflits Et Des Différends Dans La Relation De Soins.” Thèse, 2015.
- Guillaume-Hofnung, Michèle. *La médiation*. Sixième édition mise à jour. Paris, France: PUF (coll. « Que sais-je »), 2015.
- Istituto Nazionale di Statistica - Istat. “Famiglie, Stranieri e Nuovi Cittadini .” *Rapporto annuale 2022*, 2022, 1–60. [https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2022/Capitolo\\_3.pdf](https://www.istat.it/storage/rapporto-annuale/2022/Capitolo_3.pdf) (page consultée en juin 2023).
- Istituto Nazionale di Statistica - Istat. “STRANIERI RESIDENTI E NUOVI CITTADINI: CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE E DISTRIBUZIONE TERRITORIALE | ANNO 2021”. *Statistiche Report*, Mars 15, 2023. [https://www.istat.it/it/files/2023/03/Statistica-Report\\_STRANIERI-RESIDENTI.pdf](https://www.istat.it/it/files/2023/03/Statistica-Report_STRANIERI-RESIDENTI.pdf) (page consultée en juin 2023).
- Luatti, Lorenzo. *Atlante della Mediazione Linguistico culturale: Nuove mappe per la professione di Mediatore*. Milano, Italia: Franco Angeli, 2006.
- Master Diplomatie et Négociations Stratégiques (CEI) ; Université de Paris-Sud. “Pour Une Définition Universelle de La Médiation”. Strasbourg, France : May 19, 2011.

file:///C:/Users/Amministratore/Desktop/MEDIAZIONE%20IDEE/Definiton-universelle-mediation.pdf. (page consultée en juin 2023).

Ministero dell'Interno. Dipartimento per le Libertà Civili e per l'Immigrazione. Direzione Centrale per le Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo. *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale*, 2010.

file:///C:/Users/Amministratore/Desktop/MEDIAZIONE%20IDEE/Linee-indirizzo-mediatore.pdf (page consultée en juin 2023).

Ministero dell'Interno. Dipartimento per le libertà civili e l'Immigrazione. *Guide pratique pour les demandeurs de protection internationale en Italie*. Roma, Italia: Commission nationale pour le droit d'asile, 2020.

[https://www.interno.gov.it/sites/default/files/allegati/la\\_guida\\_in\\_francese.pdf](https://www.interno.gov.it/sites/default/files/allegati/la_guida_in_francese.pdf) (page consultée en mai 2023).

Niemants, Natasha. "La Responsabilité Du Médiateur Dans l'accès Aux Soins Des Immigrés." *Études de Linguistique Appliquée*, 181, De Gioia, M., Agresti, G. & Marcon, M. (dir.), in *Médiations et Droits Linguistiques : Actes Du Colloque International*, 11–22. Université de Padoue, Italie: Didier érudition, 2016.

Rassemblement des Organisations de la médiation. "Code National de Déontologie Du Médiateur ." Palais Bourbon, Paris : Rassemblement des Organisations de la médiation, February 5, 2009. <https://www.anm-mediation.com/documents/code-de-deontologie.pdf> (page consultée en juin 2023).

Riccardi, Alessandra. "Interprete e Mediatore: Evoluzione Delle Definizioni." Thèse, 2019.

Santarelli , Giorgia. "Oltre Ruoli e Codici: La Figura Del Mediatore Linguistico Culturale Nella Realtà Dell'accoglienza." Thèse, 2019.

Gerolimich, Sonia. "Qu'entend on Au Juste Par *Médiation Linguistique*?" Dans De Gioia, M. Marcon (dir.), *L'essentiel de La Médiation: Le Regard Des Sciences Humaines*, 49–86. Bruxelles, Belgique : Peter Lang , 2020.

Tancrède, Jean-René. "Code National de Déontologie Du Médiateur ". *Les annonces de la Seine*, Mai 11, 2009 : 12-14. <https://www.mediation-imgh.com/wp-content/uploads/2017/04/doc2-code-national-deontologie-mediateur.pdf> (page consultée en mai 2023).

Verrept, Hans ; Isabelle Coune. *GUIDE POUR LA MEDIATION INTERCULTURELLE DANS LES SOINS DE SANTE'*. Bruxelles, Belgique, 2016.

## Références sitographiques

*Code national de déontologie du médiateur*, <https://www.anm-mediation.com/documents/code-de-deontologie.pdf> (page consultée en juin 2023).

IMGH Médiation, <https://www.mediation-imgh.com/> (page consultée en juin 2023).

Ministero della Giustizia, <https://www.giustizia.it/giustizia/> (page consultée en juin 2023).