

La médiation sociale dans le Centre d'Accueil pour demandeurs de protection internationale à Séville

Une stratégie en 3 phases

1. L'accès au Centre d'Accueil:

Il s'agit du premier contact qui se produit, entre les migrants-demandeurs de protection internationale et les membres de l'équipe technique destinés à ce programme. Entre ces derniers, le médiateur qui, tout en travaillant dans un partenariat avec le reste de l'équipe, se constitue en référence pour les migrants et par rapport au processus d'accompagnement. Une fois que les premières présentations précédentes sont faites, on passe à l'entretien individuel et à l'identification des personnes.

2. "Sitúate": Entretien de groupe

On pourrait traduire le terme "¡Sitúate !" par « Orientes-toi ! ». Il s'agit en effet et fondamentalement d'orienter les nouveaux arrivants. Le but de cet espace est de guider les nouveaux arrivants dans leur nouvel environnement. Souvent, les attentes et les représentations qu'ils se font de l'Espagne ou de l'Europe en général, sont très éloignées de la réalité qu'ils vont rencontrer. Pour atteindre cet objectif, une réunion de groupe est organisée où toutes les personnes admises dans le Centre d'Accueil assistent et participent activement dans un échange avec tous les membres de l'équipe de l'organisation ; une équipe multidisciplinaire.

Il s'agit entre autre, d'un échange sur ce que les migrants savent ou ne savent pas de l'Espagne, de leurs besoins et comment pensent ou pensaient-ils les satisfaire. Le retour qu'ils reçoivent des membres de l'équipe leur permet d'effectuer un premier réajustement des projets migratoires.

C'est au cours de cet échange que les migrants accèdent à plus d'informations sur le programme d'asile et de protection internationale, mais aussi sur le reste de services offerts par l'organisation. Tout cela se

déroule lors d'un « petit déjeuner interculturel », dans une atmosphère détendue et accueillante.

A tour de rôle, les demandes se précisent et sont orientées vers des voies et moyens propices à leur satisfaction.

Enfin, on leur explique les règles de fonctionnement du centre d'Accueil et le programme d'activités et de suivi, établi par l'organisation.

3. Phase d'intervention: règles pour le vivre-ensemble dans le Centre d'Accueil

Après les premiers dix jours de « coexistence », au cours desquels les migrants ont pu se connaître un peu mieux, on procède à la révision du degré d'accomplissement des règles de « coexistence » et connaître les nouvelles demandes.

Cette réunion est plus dynamique que la précédente puisque lors des échanges, les migrants seront les protagonistes. C'est le temps de l'écoute ; le temps des nuances par rapport aux premiers entretiens ; le temps des premières frictions.... La communication est plus ouverte. Les échanges permettent aussi de détecter les contradictions, les potentiels, les vertus....mais avec une absence de tout jugement de la part des membres de l'équipe de travail. Et le médiateur est aux aguets. C'est lui qui est le responsable du processus. C'est lui qui voit ce que les autres ne voient pas très souvent. Il encourage à parler, à éclairer ou expliciter les messages. Il modère. Il s'assure que tout le monde dise quelque chose.

Cette réunion est utilisée aussi pour sonder les premiers désaccords ou malentendus entre les migrants. Ainsi, les conflits latents ou ceux qui ont pu surgir sont abordés. On profite de ce que les conflits ont de positif, c'est à dire, l'opportunité qu'ils offrent de révéler et ainsi pour aborder les malentendus dans le dialogue et le respect de l'autre comme être humain et de ses points de vue. On essaie d'éviter les ruptures en créant un espace propice à la compréhension, c'est-à-dire un espace formel de médiation où tout un chacun peut communiquer avec l'autre.

Le Centre d'Accueil évolue vers un espace où le vivre-ensemble est possible et d'où s'éloigne la « coexistence ». On parle de nouveau des normes

établies. Certaines changent ou sont nuancées grâce aux recommandations des migrants. On construit ensemble un nouveau cadre.

L'implication et la disponibilité du médiateur sont importantes et même essentielles pour créer ces espaces communs de communication et de réflexion.

Pour que cela marche, tout le monde fait preuve d'une grande implication et volonté, en commençant par le médiateur.

Prochaine réunion de suivi dans un mois.

Les valeurs sous-jacentes à l'intervention de la médiation tout au long de ce processus

-**La prévention** comme moyen d'aborder non seulement la « coexistence » dans les Centres d'Accueil, mais aussi dès le premier contact avec les demandeurs d'asile afin d'éviter les malentendus.

-**Ecoute active** : ce sont des moments où les protagonistes sont les migrants. Ils nous diront qui ils sont, d'où ils viennent, pourquoi ...

-**Empathie**:

-**Clarté et transparence** dans les informations fournies.

-**Disponibilité, proximité et implication** du médiateur.

-**Transversalité de la médiation** dans toutes les actions

- **La création d'espaces de médiation.**