



ARLEKIN

FORMATION À LA MÉDIATION
POUR L'INCLUSION SOCIALE
PAR LA MOBILITÉ EUROPÉENNE



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

1

ArleKin fait partie du projet Erasmus+ CreE.A, 2016 > 2019 n° 580448-EPP-1-2016-1-FR-EPPKA3-IP1-SOC-IN –

LE TOUR D'EUROPE DES MEDIATEURS SOCIAUX



LE « BISSAC »* DU COMPAGNONNAGE

** Le « Bissac » était le sac porté en bandoulière par les Compagnons au cours de leur Tour de France*

Elaboré par le Comité Arlekin Européen

Ana Maria Costa e Silva

André Moisan

Clarisse Fortecöef

Francine Kinet

Hamid Ghobrini

Nicolas Niscemi

Production CreE.A 2018

La médiation sociale à l'heure européenne

(par André MOISAN, Coordinateur du projet ArleKin, puis de CréE.A)

Pourquoi ce diable d'Arlequin a-t-il sorti de sa boîte magique cette idée du Tour d'Europe des médiateurs sociaux, initié par le projet européen qui porte son nom, ArleKin ?

Ce personnage haut en couleur, - présent dans le patrimoine culturel de tous les pays d'Europe, incontournable personnage de la *Commedia dell'arte*, humble de condition, serviteur de ses maîtres mais plus affûté qu'eux pour résoudre tous les *imbroglios* qui font le quotidien de nos vies sociales, d'une certaine façon, médiateur avant la lettre - sait prendre la mesure des situations et trouver l'idée de génie qui répond au problème.

(...)

Et voilà que surgit l'idée de génie d'Arlequin : le Tour d'Europe.

Le Tour, d'abord, en référence explicite au Tour de France des Compagnons¹. Il a comme caractéristique essentielle le fait que le métier s'apprend par la pratique, suivant la fameuse maxime : "C'est en forgeant qu'on devient forgeron". Il en est de même pour la médiation : pratique innovante, sans guère d'antécédent, le savoir ne peut se construire qu'à partir de l'expérience même des médiateurs, et non à partir de normes produites de l'extérieur. Et, comme le métier qu'apprenaient les compagnons, ce savoir s'enrichit d'une diversité de savoir-faire suivant les régions, les pays et les Maîtres qui l'exercent : et quelle meilleure façon de les acquérir sinon d'apprendre à pratiquer leur art à leur contact ? C'est à partir de cette conviction que le Tour d'Europe des médiateurs sociaux a vu le jour. Et sa première réalisation, par le projet ArleKin en 2016, a plus que confirmé cette hypothèse.

L'Europe, ensuite. D'abord, parce que c'est notre horizon commun, notre géographie contemporaine. Les enjeux sont les mêmes : enjeux structurels, suite à la "désinstitutionnalisation", les phénomènes dits d'exclusion, et l'individualisme moderne ; enjeux conjoncturels partagés, par l'accueil de flux migratoires et la montée de la violence terroriste. Ensuite, parce que l'Europe en elle-même représente une valeur : celle de la tolérance et ouverture à l'Autre. Là encore, le projet ArleKin, en 2016, a complètement confirmé cette hypothèse : il existe chez les médiateurs un "appétit d'Europe", de l'échange, de la rencontre et des constructions communes².

¹ Mais qui existe aussi en Allemagne, avec une tradition différente.

² Conférer les Temoignages des Médiateurs, p.33-34 de ce dossier.

Le Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux

Le Tour d'Europe représente une véritable formation qui demande un fort investissement. Les apprentissages seront à la hauteur de cet investissement. Pour l'accompagner, un certain nombre de ressources pédagogiques sont mises à disposition.

En même temps, ce voyage représente plus qu'une formation classique qui permet d'apprendre de nouvelles pratiques et de nouveaux savoirs : c'est une formation sur soi-même, une parenthèse qui conduit à s'interroger sur le sens que prend la médiation sociale dans son parcours personnel et professionnel.



5

Le Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux est un dispositif de formation qui vise l'apprentissage du métier de Médiateur Social par l'immersion dans différents contextes de médiation pour l'inclusion sociale. Il fait appel à une **méthodologie de "recherche-action-formation"** mobilisant en particulier les **dimensions expérientielle, réflexive et auto-formative**. Il illustre la "dimension mondialoguante" de l'autoformation, une «autoformation dialoguant avec le monde », pour reprendre l'expression de Pineau³.

³ Pineau, G. (2011). Pour une ingénierie des rencontres par une autoformation dialoguant avec le monde. Em A. A. J. Serizel, Rencontres et compagnonnages francomarocains. Entretien avec Gaston Pineau. Paris: L' Harmattan.

Table des matières

MON MANUEL DE VOYAGE9

Des apprentissages à différentes étapes 10

MA CAYENNE VIRTUELLE 15

Mon Journal de bord..... 19

1^{ère} étape du voyage : le séminaire de formation initiale 20

2^{ème} étape du voyage : l’immersion dans l’organisme d’accueil..... 24

3^{ème} étape du voyage : le séminaire d’évaluation après le stage 26

4^{ème} étape du Voyage : la présentation de mon chef d’œuvre 27

ANNEXES..... 31

Témoignages de Médiateurs Compagnons 33

Supports théoriques..... 35

Boîte à outils : MC, MA 39



Ce que je saurai faire à l'issue du voyage

- a. **Apprendre sur soi** pour construire sa professionnalité de médiateur-médiatrice ;
- b. **Apprendre à partir de ses propres pratiques** de médiation en la confrontant avec des **pratiques d'autres pays** et en développant des compétences méthodologiques d'analyse de situation ;
- c. **Reporter cette expérience** vers sa structure ;
- d. Développer et **promouvoir le concept et la pratique de médiation** ;
- e. **Promouvoir CreE.A** (la construction de l'espace européenne de la médiation social)

Les 4 domaines où j'aurai appris

- a. Apprendre **par l'expérience**, elle consiste à prendre sa propre pratique et sa propre expérience comme terrain privilégié d'apprentissage à condition de réfléchir sur elles pour mieux en tirer les leçons ;
- b. Apprendre **sur soi** (médiation avec soi-même) : par la réflexion sur sa propre biographie et son propre engagement dans la médiation sociale ; et aussi, par le choc que représente la rencontre avec d'autres représentations et d'autres pratiques. Cette réflexion et ce choc permettent de construire l'identité professionnelle de "médiateur social" et de construire sa "posture" de médiateur.

- c. **Apprendre des méthodes d'observation et d'analyse** : le médiateur compagnon va découvrir un autre univers. Pour pouvoir le décrire et le comprendre, il va devoir s'outiller de méthodes. Il va pouvoir ainsi les transposer dans son propre contexte professionnel.

- d. **Une nouvelle compréhension de la médiation** : la découverte de nouveaux contextes, de nouvelles pratiques et de nouvelles conceptions de la médiation, en étant directement en contact avec eux. Cette dimension théorique, concrète et agissante, **transforme le regard et le savoir** des médiateurs.

La formation vise également à construire un collectif de pairs – Médiateur-e Compagnons (MC) et Maître d'Apprentissage (MA) - qui viennent ainsi soutenir les candidats et consolider les apprentissages individuels. La formation et l'apprentissage c'est ainsi dialogique et se peut enrichir en plus.

Des apprentissages à différentes étapes

La formation proprement dite est centrée sur le stage d'immersion, qui est au cœur du dispositif. Mais, pour que les MC et MA puissent retirer le maximum de ce stage, ils doivent y être préparés. Ils doivent également pouvoir réfléchir sur cette expérience et l'évaluer pour pouvoir transférer ces apprentissages et les transmettre dans leurs contextes professionnels. Elle se déroule en 4 temps.

1. D'abord, un séminaire de préparation de deux jours - Un mois avant le stage d'immersion

Ce Séminaire dans une ville européenne a pour objectif de rassembler tous les "médiateurs-compagnons" et les "maîtres d'apprentissage" pour qu'ils fassent connaissance entre eux et s'approprient la démarche pédagogique proposée et les références théoriques et expérientielles.

Pour mieux en profiter les MC et MA devront, pendant toute la période avant le stage d'immersion, réaliser certaines tâches de préparation et surtout *faire en retour réflexif sur eux-mêmes en tant que personne et médiateur-e*.

Cette étape vise à reconstituer son autobiographie personnelle et professionnelle pour mieux se connaître et la partager avec les autres médiateurs du Tour d'Europe. Chacun-e cherche les caractéristiques personnelles les plus importantes, et aussi des expériences professionnelles en tant que médiateur-e (2 ou 3) qui ont été importantes dans son parcours professionnel.

Ils disposeront des outils qui visent à les aider à faire ce retour réflexif et à le partager au Séminaire et dans le Carnet de Voyage.

11

2. Le stage d'immersion dans l'organisme d'accueil

Le stage d'immersion est d'une durée de 12 jours. C'est l'étape de connaissance d'autres contextes, d'autres réalités, d'autres pratiques différents des siennes. Cette connaissance leur permettra de confronter leurs pratiques avec des pratiques d'autres pays et de développer des compétences méthodologiques d'analyse de situation. Pour cela il est important d'être à l'écoute et d'observer ce qui se passe dans une autre réalité géographique, communautaire et organisationnelle.

C'est aussi important d'observer et d'enregistrer ce qu'on observe et écoute et réfléchir sur cela, le mettre en mots par écrit.

Pour faciliter le travail d'organisation de la visite et des tâches d'exploration et d'observation, d'enregistrement et partage, des outils pédagogiques seront proposés aux médiateurs-compagnons et maîtres d'apprentissage.

3. Un séminaire d'évaluation – A l'issue du stage d'immersion

Les “médiateurs-compagnons”, accompagnés de leurs “maîtres d'apprentissage” se retrouvent ensemble dans une autre ville européenne pour un nouveau séminaire de 2 jours après le stage.

C'est le moment de faire ensemble, avec l'équipe pédagogique d'ArleKin, un bilan individuel et collectif du Tour d'Europe. C'est aussi le moment de partager les expériences vécues, les surprises...

À ce séminaire se fait une évaluation à chaud et se met en chantier, avec l'aide et la supervision de l'équipe pédagogique, la systématisation et la communication des vécus et des apprentissages qui seront enregistrés dans le Chef d'Œuvre pour les MC et le Dossier d'Accompagnement pour les MA.

12

4. Le Chef d'œuvre et la soutenance devant un Jury – De 3 à 5 mois après le stage d'immersion

Comme pour les compagnons du Tour de France, c'est par son œuvre que le médiateur compagnon et le maître d'apprentissage témoignent de leur capacité à « faire », et donc de l'acquisition de savoir-faire et de savoirs.

Le Carnet de Voyage sera le Chef d'œuvre des médiateurs compagnons. Il se constitue pendant tout le Voyage aux différentes étapes de formation. Les outils pédagogiques servent à organiser et mettre en ordre les observations, les surprises et les acquis. C'est le document qui raconte l'expérience du Tour d'Europe pour chacun-e et la situe au cœur de sa vie personnelle et professionnelle. Il faut qu'il donne de la visibilité à une expérience dans un parcours qui, ni ne commence, ni se termine à ce moment-là.

C'est un document personnel qui raconte une histoire et une expérience professionnelle vécue durant le Tour d'Europe. Il doit pouvoir être connu par d'autres pour que ceux-ci apprennent aussi.

Ils disposent des outils qui visent à les aider à communiquer sur leur expérience de voyage.

Les Chefs d'œuvre des médiateurs compagnons sont envoyés avant leur soutenance.

Ceux-ci présentent leur réalisation devant un Jury composé de professionnels et d'universitaires pour obtenir le Titre de « Médiateur Compagnon du Tour d'Europe ».

De même, les maîtres d'apprentissage auront envoyé un dossier sur l'accompagnement réalisé. Il sera évalué par le Jury pour l'obtention du titre de "maître d'apprentissage du Tour d'Europe".

Les diplômes sont délivrés au cours de la Journée Européenne de Médiation pour l'inclusion sociale qui se tient, en général, le jour qui suit la soutenance.

MA CAYENNE VIRTUELLE



Les compagnons du Tour de France se retrouvaient tous les soirs dans une Cayenne : c'est la maison conviviale où ils pouvaient échanger entre eux, faire part de leurs découvertes, apprendre des uns et des autres ...

Chaque compagnon fait ainsi partie d'un collectif. C'est une dimension essentielle du Tour d'Europe.

15

Dans le Tour d'Europe ArleKin, la Cayenne est **virtuelle** : tous ces échanges se font par les outils de communication de notre époque. Elle se fait à distance par la voie des réseaux sociaux et du site Internet, à partir de 2 outils.

What's app

Vous allez pouvoir échanger de manière spontanée et partager vos impressions avec les autres participants : médiateurs-compagnons, maîtres d'apprentissage, rouleurs et organisateurs du Tour d'Europe.

Ainsi se construira une dynamique collective dont vous ferez partie.



Le forum sur le site CreE.A



Quand vous voulez enregistrer des documents, des vidéos, des photos... le forum est à votre disposition.

Ces matériaux seront ainsi conservés et mis à la disposition de toute la communauté d'apprentissage que vous constituez. Vous pourrez les revoir, les retravailler. Les rouleurs vous donneront leurs conseils.

Vous y trouverez aussi votre boîte à outils et toutes les informations utiles.

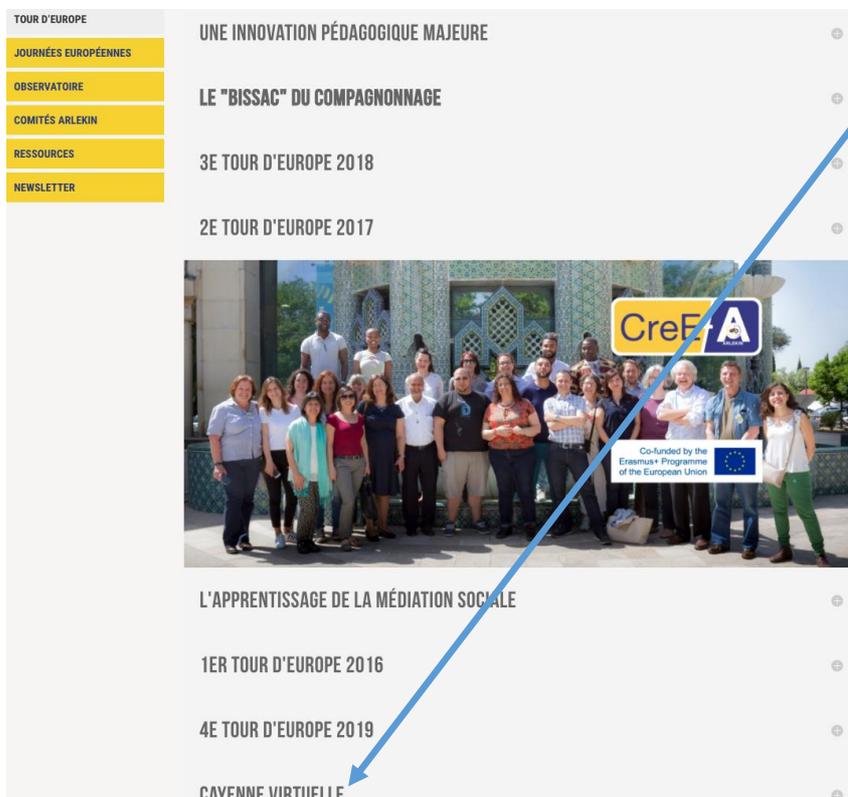
Voici comment accéder au Forum à partir du site Internet.

1. Connectez-vous au site CreE.A : <http://www.cree-a.eu/> et cliquez sur "Tour d'Europe"



16

2. Vous obtenez cet écran. Vous pouvez ainsi accéder à la Cayenne virtuelle :



3. Vous arrivez alors dans la Cayenne virtuelle. Vous accédez alors au "forum" en cliquant sur "Espace de travail"



CAYENNE VIRTUELLE

Cet espace est réservé aux Médiateurs Compagnons (MC) et Maîtres d'Apprentissage (MA).
Bienvenue !

TOUR D'EUROPE 2018

Informations générales

Le « bissac » du compagnonage

Espace de travail MC

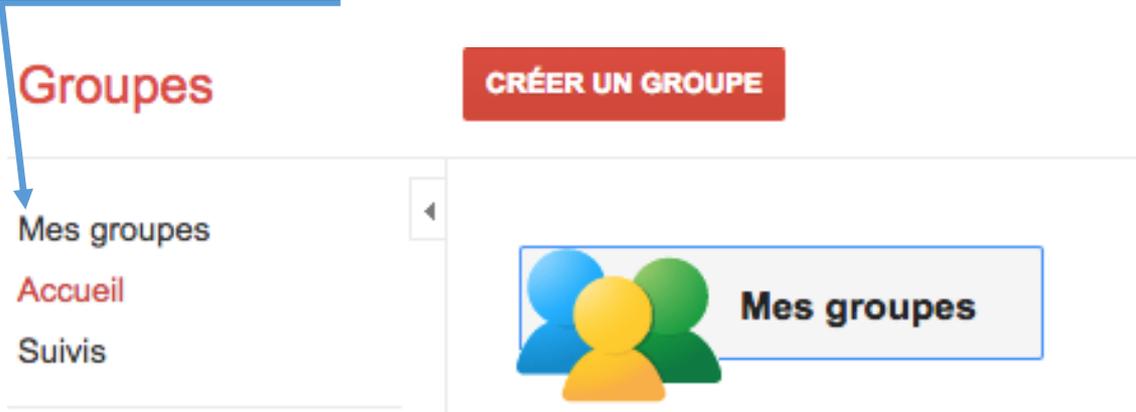
Espace de travail MA

L'accès à ces espaces n'est possible que si vous avez été au préalable invité.

Boîte à outils

17

4. Vous accédez à un "Google Group". Quand vous êtes inscrit, il vous suffit alors de cliquer sur "Mes groupes".



Groupes **CRÉER UN GROUPE**

Mes groupes

Accueil

Suivis

Mes groupes

Mon Journal de bord



19

Introduction

Voici votre **journal de bord**. Vous l'utiliserez comme un outil pour prendre des notes.

Vous trouvez tout au long du dossier des outils de formation-apprentissage, des propositions de réflexion et d'enregistrement de ce que vous observez.



Pour garder la mémoire de tout ce que vous avez appris, c'est important de l'enregistrer. Comme ça vous pouvez y retourner ensuite, pour reprendre des situations qui vous ont surpris, partager avec vos collègues de travail et avec d'autres médiateurs dans votre pays et au niveau européen, lors de vos rencontres. Il vous sera utile pour élaborer votre Carnet de Voyage qui sera votre Chef d'œuvre.

N'oubliez pas que c'est à nous de faire connaître la médiation dans un monde qui a de plus en plus besoin d'elle.

Ce dossier va aussi aider votre Maître d'apprentissage à vous accompagner tout au long de votre voyage.

1^{ère} étape du voyage : le séminaire de formation initiale

1. Je me prépare au premier séminaire

D'abord... apprendre sur moi-même **avant** mon premier voyage : **je me prépare** pour le séminaire de formation, **je fais un retour réflexif** sur moi-même en tant que personne et médiateur-e.

20

Objectifs

Se connaître et identifier des expériences et des moments formateurs dans sa trajectoire en tant que médiateur-e

pour

Apprendre sur soi et construire sa professionnalité de médiateur-e et apprendre à partir de ses propres pratiques .

L'auto (re)connaissance est très importante dans le parcours individuel et professionnel de chacun-e. Pour être médiateur-e, ce l'est d'autant plus. Pour mieux écouter et faciliter la communication et le dialogue entre les personnes, c'est important de savoir comment soi-même on communique avec les autres et quelles sont ses qualités et ses faiblesses pour mieux en tenir compte et aussi s'améliorer.

i) Pensez à vos caractéristiques personnelles particulières.



ii) Notez ci-dessous deux ou trois aspects de votre personnalité qui vous caractérisent :

L'autoformation et l'apprentissage du métier se font aussi grâce à la réflexion sur son propre parcours et ses expériences vécues.

*j) **Faites mentalement votre trajectoire en tant que médiateur-e, et identifiez 2 ou 3 moments formateurs dans ce parcours.***

*ii) Pour chacun des moments formateurs, **notez par exemple:***

Où cela s'est-il passé ? Dans quel contexte ?

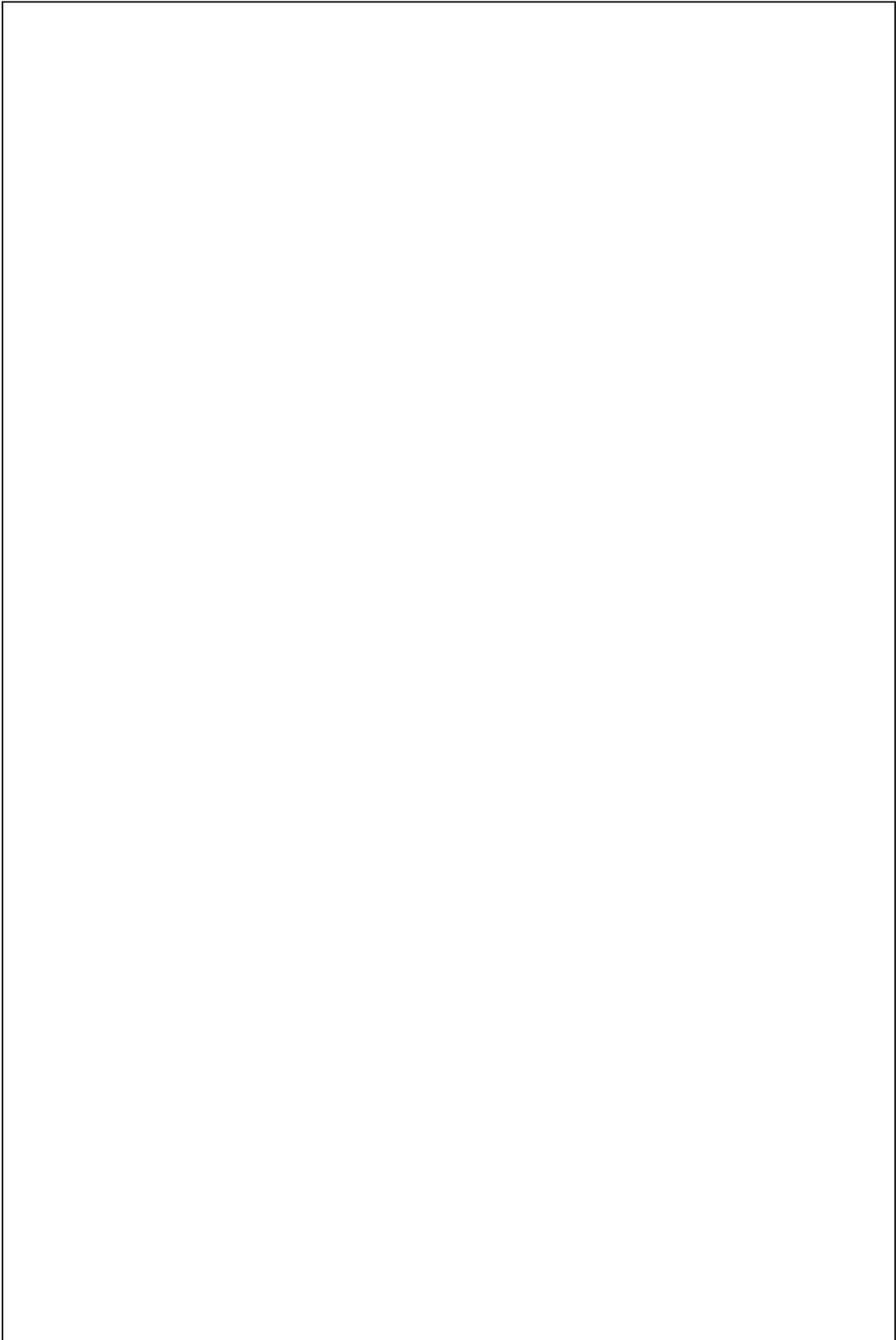
***Avec qui :** quels sont les acteurs présents au moment où cela s'est passé ? Que m'ont-ils apporté, demandé... ?*

***Que s'est-il exactement passé :** 1) description du déroulement des faits ; 2) analyse de ce qui ce qui s'est passé ; 3) identification des connaissances qui m'ont été utiles ; 4) identification des options que j'ai prises ;*

***Quelle reconnaissance ou pas j'ai pu obtenir :** de qui, comment, ...*

Quels sentiments j'ai alors ressentis ?

***Qu'est-ce que j'ai appris dans cette expérience :** savoirs, savoir-faire, savoir-être ?*



Vous disposez des outils qui visent à vous aider à faire ce retour réflexif que vous partagerez au séminaire de formation et que vous rédigerez dans le carnet de voyage.

Consultez l'outil MC3

2. Le premier séminaire de formation

Un des objectifs du 1^{er} séminaire est de rassembler tous les "médiateurs-compagnons" et les "maîtres d'apprentissage" pour qu'ils fassent connaissance. C'est un premier moment pour apprendre à connaître les expériences des uns et des autres.

1^{er} séminaire de formation : je me présente et partage mon expérience avec mes collègues de voyage.

23

A. Amenez une photo de vous et une petite fiche qui dit quelque chose de vous : une qualité, une caractéristique, ... On affichera ce petit document sur un panneau collectif lors du séminaire. Prenez l'outil MC11 pour le faire.

B. La présentation orale que vous partagerez avec les autres médiateurs compagnons, vous aurez 5 minutes. Vous pouvez recourir à une iconographie : image, photo, musique... qui pourront illustrer vos caractéristiques personnelles et/ou le moment formateur que vous avez choisi de partager. Si vous voulez, vous pouvez faire une petite vidéo...

Si vous voulez faire une vidéo, consultez les outils MC1 et MC2

Comment je veux me présenter à mes Compagnons ?

Qu'est-ce que je vais partager de mon expérience professionnelle ?

2^{ème} étape du voyage : l'immersion dans l'organisme d'accueil

1. Je le prépare...

Je fais quelques recherches avant de partir: je consulte mes notes du Séminaire de Formation, je consulte le site CreE.A - <https://www.cree-a.eu/>, je lis des documents sur la Médiation Sociale...

J'enregistre dans ce journal de bord... mes attentes..., ce que je sais déjà sur l'organisme d'accueil et ce que je veux savoir pour mieux le connaître...

Mon journal de bord, je l'utiliserai tout au long du voyage pour m'aider à construire mon Chef d'œuvre.

Pour vous aider à organiser et enregistrer vos expériences quotidiennes et réfléchir sur celles-ci, consultez l'outil MC5

De son côté, **l'organisme d'accueil** se prépare pour m'accueillir et faciliter mon séjour.

Le MA qui va m'accompagner pendant mon stage m'a envoyé des informations importantes sur l'organisme qui va m'accueillir (OA) et son terrain d'intervention.

Le MA prépare aussi une Feuille de Route des activités durant mon séjour de 12 jours.

Les MA disposent des outils qui doivent les aider à organiser les informations importantes. Outils MA1 et MA2



2. J'arrive... je prends connaissance de la ville, de l'organisme d'accueil et son environnement, des pratiques de médiation

Pour mieux organiser le temps que j'ai pour tout cela, pour bien observer, être attentif, à l'écoute... j'utilise des outils d'observation et d'enregistrement de ce que j'ai observé sur le terrain et dans l'organisme d'accueil.

Pour ce faire, utilisez l'outil MC 4.

N'oubliez pas que ce journal de bord (outil MC5) est fait pour enregistrer vos réflexions, ce qui vous a surpris, vos curiosités...

Les photos et les vidéos sont aussi une belle façon d'enregistrer des moments intéressants pour garder et partager... Faites-le quand vous avez des images importantes.

N'oubliez pas demander l'autorisation du droit à la parole et à l'image : utiliser l'outil MC9

25

Pour mieux connaître les pratiques de médiation, je dois observer, poser des questions, enregistrer ce qui me semble le plus important : ce que j'ai observé, ce qui m'a surpris...

Comment le faire d'une façon organisée, systématisée, orientée vers ce qui est plus important ... ?

Voilà des outils importants :

- ✓ pour observer et enregistrer les pratiques de médiation : utiliser l'outil MC6
- ✓ pour faire un entretien avec un-e Médiateur-e : utiliser l'outil MC7
- ✓ pour systématiser et écrire ce que vous avez observé dans les cas de médiation : utiliser l'outil MC8
- ✓ pour enregistrer vos questions, réflexions,... utiliser l'outil MC5

Chaque fois que j'ai de nouvelles expériences dans mon stage, je dois me demander ce que cela m'apporte à moi, pour ma pratique professionnelle dans mon pays...

3ème étape du voyage : le séminaire d'évaluation après le stage

Je fais le bilan de mon parcours

Je reprends les notes de mon journal de bord, je revois les photos que j'ai prises, **je réfléchis sur mon expérience** et je commence à organiser mon Chef d'œuvre. Je mets de l'ordre dans ma tête et dans mes papiers et documents recueillis...

26

Comment dire ce que j'ai vécu et ce que j'ai appris... ?

Comment est-ce que j'évalue cette expérience ?

Qu'est-ce que je veux partager avec mes compagnons au séminaire d'évaluation ? Et qu'est-ce qu'il faut dire de cette expérience ?... Les bons moments vécus, les moments de doute, les moments de faiblesse... ce qui m'a le plus surpris et ce que je garde comme 'le plus' de cette expérience...

Pour partager tout ça, je prépare un petit texte, une photo, un objet qui peut illustrer ce que je vais dire.



Comment dire ce que j'ai vécu et de que j'ai appris ?

Comment est-ce que j'évalue cette expérience ?

4^{ème} étape du Voyage : la présentation de mon chef d'œuvre

1. La réalisation du carnet de voyage

Grâce à votre journal de bord, vous allez réaliser un Carnet de Voyage (voir l'illustration dans la suite de ce dossier) qui devra montrer que vous avez atteint les objectifs de ce Tour d'Europe, à savoir :

- a. **Apprendre sur soi** pour construire sa professionnalité de médiateur-e ;
- b. **Apprendre à partir de ses propres pratiques** de médiation en la confrontant avec des **pratiques d'autres pays** et en développant des compétences méthodologiques d'analyse de situation ;
- c. **Reporter cette expérience.**

Comme pour les compagnons du Tour de France, c'est par le Carnet de Voyage que je témoigne ma capacité à « faire » et donc de l'acquisition de savoir-faire et de savoirs.



Je reprends mon Journal de bord et **je systématise mes apprentissages.**

Voici des tableaux possibles pour systématiser et reporter cette expérience

J'identifie mon Chef d'œuvre, je me présente, je systématise les observations que j'ai fait et mes découvertes...les analyses des pratiques de médiation...

Mon Carnet de voyage

Education et formation tout au long de la vie

Nom, Prénom
Structure d'appartenance :
Organisme d'accueil :
Non du Maître d'Apprentissage:

Ce carnet peut aussi bien comporter des passages écrits, que des photos, des vidéos, des croquis, dessins, etc. Suivant donc, le mode d'expression qui convient le mieux à chacun.

Les différents titres et illustrations sur l'ensemble de ce document sont donnés à titre d'exemple

Exploration de la médiation sociale en Italie

Je me présente...

- Mon parcours et expérience de la médiation sociale (quelques mots complétés d'une petite vidéo).

Exemple de vidéo : http://www.dailymotion.com/video/x29ktyv_agend-meditation-sociale_school



Je découvre...

- Le contexte national et local
- L'organisme d'accueil (statut, histoire, etc.)
- Les partenaires avec lesquels l'organisme travaille...

J'observe...

- Et, j'analyse 2 cas de médiation :
 - Origine du cas et pourquoi ce choix
 - Acteurs impliqués
 - Déroulement de l'intervention
 - Résolution du problème posé (conflit, accès au droit,...)
 - Raisons de la réussite ou échec de la médiation
 - Auto-supervision et évaluation de l'intervention
 - Réflexion et proposition(s) pour le futur

J'observe et j'analyse

Cas 1 :
exemple
(cf. points indiqués dans page précédente)



Un groupe de jeunes est attroupé dans la cage d'escalier et trouble la tranquillité des résidents de l'immeuble...

J'observe et j'analyse

Cas 2 (cf. points indiqués dans page précédente)

Exemple



Des élèves sont rackettés par des plus grands à la sortie de l'école...

Je complète mon travail observation...

- Je conduis un entretien auprès d'un médiateur suivant la grille prévue à cet effet, un des outils proposés (outil MC8)

Je note mes réflexions après tous cela...

... et je les mets en mots, images...

Je fais part du vécu de mon expérience ... 

- Je tiens tous les jours mon journal de bord. Je note mes impressions, mes surprises, mes remarques...
- Il est à moi... 
- J'en copie des extraits dans mon Carnet de voyage.

9

J'écris mon bilan de l'expérience 

- Mes découvertes
- Mes surprises
- Mes apprentissages
- Les questions que je me pose

10

Mon « Chef d'œuvre » 

Quelques mots sur ce *Carnet* et sa réalisation...



11

Je tire le bilan de mon expérience de formation 

- Mon retour et mes impressions...

12

Conclusions et perspectives



Ce "Carnet de voyage" où je note les observations, les entretiens, les discussions, mais aussi les découvertes, les surprises, les impressions, etc. je le réalise avec toute la palette d'outils que je souhaite : dessins, photos, vidéos, montages, etc. Il est enregistré sur un support virtuel.

2. La préparation de la présentation au jury

Vous présenterez ce Carnet de Voyage à un jury composé de professionnels et d'universitaires devant vos collègues MC et MA.

Portez avec vous votre **Carnet de Voyage imprimé**. Comme ça tous les MC et MA le pouvons regarder sur une table en exposition.

Pour vous aider à préparer votre soutenance consulter **l'outil MC 10**

30

Vous **assisterez aux autres présentations**, car il s'agit **encore d'un moment de formation important**.

Un résumé du Chef d'œuvre et de sa soutenance est publié sur le site CréE-A pour constituer, ainsi, une banque de données de pratiques de médiation sociale. Consultez dans le site CreE-A les soutenances des 1ères Tour d'Europe Arlekin : <https://www.cree-a.eu/>

"Je voulais découvrir d'autres expériences, d'autres pays, d'autres structures (...). J'étais venue pour chercher des réponses et j'ai trouvé des questions". Christine Böckmann (Allemagne)

"J'ai découvert que la médiation est d'abord une attitude, un parcours, un processus. Et si je reste persuadée que le droit représente la meilleure solution pour tous, son système engorgé fait que la médiation représente une alternative intéressante, à un moindre coût. De plus, elle recrée du lien entre les personnes, sans intermédiaires, lien que la justice aujourd'hui ne permet pas de tisser. En fait, c'est une flèche de plus à notre arc..." Noëlla Daniella Ndereka (Belgique)

"Avec la médiation, on prend le temps d'accompagner". Julia Otin (Espagne)

"Ce qui est intéressant, c'est que les médiateurs sociaux de Barro sont eux-mêmes issus de la communauté gitane" (...). "Ils ont été formés à la médiation, ce qui permet de combler le fossé entre la société dite normée et la société gitane". Marc Purnotte (Belgique)

"Ce Tour d'Europe m'a donné un véritable coup de fouet, même si je me suis rendue compte que nous étions souvent plus dans la négociation que dans la médiation. Il faudrait mieux apaiser les personnes qui font appel à nous, avoir de meilleures compétences pour les orienter, leur ouvrir des pistes... Nous, nous sommes un peu sur la défensive par rapport à elles". Corinne Blanchard (France)

"Aller là-bas fut pour moi quelque chose de très fort, car j'ai découvert une autre expérience et je ressens aujourd'hui encore plus l'importance de la médiation interculturelle. Ce projet m'a conduit à penser que l'avenir se trouve au coin de la rue et qu'il faut faire confiance à l'autre. Avec la médiation, on accueille la différence. C'est un projet du futur". Alberto Marques Fragoso (Portugal)

"Les médiateurs ont travaillé dans une vraie position de neutralité, avec une grande écoute. Et ces deux personnes qui ne s'étaient jamais parlé ont enclenché un dialogue. (...) la seule arme de la médiation, c'est la parole, le dialogue." Youssef Oukattou (France)

Cette expérience m'a beaucoup apporté et permis de faire une autocritique de mon travail. Nous devons réfléchir à notre conduite car je pense que nous sommes trop dans le jugement". Eva Maria Ferreira (Portugal)

"Ce qui m'a paru très intéressant, c'est que l'équipe de médiateurs est à l'image de la variété culturelle des voyageurs. C'est comme un miroir de la société. (...) Cette médiation est utile pour prévenir les éventuels conflits grâce à leur seule présence dans les trains et sur les quais. En fait, ils anticipent les besoins des voyageurs, avec pour seule arme le dialogue". Anna Pipitone (Italie)

"Ce stage m'a permis de découvrir de différentes formes de médiation, ce qui ouvre selon moi de nombreuses portes. J'aimerais bien essayer de construire quelque chose à partir de ce que j'ai vu à Turin, car je pense qu'on peut transposer en France plusieurs axes de travail. (...) Ce séjour m'a ouvert les yeux. J'ai beaucoup appris et trouvé de la matière pour faire évoluer les choses. J'ai découvert et je me suis découvert". Alkhaly Touré (France)

« Au Portugal, les médiateurs agissent dans un projet sociétal global. Nous, à Limoges, on intervient plus à chaud, en cas de problème. C'est toute la différence entre une médiation qui vise à réparer les conflits et celle qui fait de la prévention et de la sensibilisation. Mais les deux ont finalement le même objectif". Moutie Larzak (France).

Pour en savoir plus allez vers le site : <https://www.cree-a.eu/tour-deurope/>



Création d'un espace Européen
pour la Médiation pour l'inclusion sociale



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Projet ERASMUS+ n° 580448-EPP-1-2016-EPPKA3-IPI-SOC-IN

FINALITE ET OBJECTIF

Le projet **CreE.A** vise à la Création un espace Européen de la médiation pour l'inclusion sociale.

La médiation pour l'inclusion sociale

Elle se réfère à la recommandation produite par les 42 experts réunis au Séminaire de Septembre 2000 à Créteil. Elle contient une définition qui sert de référence commune pour le projet.

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

D'autres pratiques se sont développées, parfois sous le terme de médiation sociale, poursuivant ces mêmes objectifs, en recourant également à l'intervention d'un tiers, mais sans remplir les conditions de son impartialité ou de son indépendance. Néanmoins, ces pratiques doivent être incluses dans la réflexion globale sur la médiation sociale.

Le terme d'inclusion sociale est utilisé pour renforcer la finalité que se donnent les différentes formes de médiation sociale : celle de construire ou de re-construire les liens sociaux entre les personnes et entre celles-ci et les institutions.

La médiation sociale met en œuvre une vision politique de la participation de tous à la construction de la vie en commun. Elle se fonde sur la communication, le dialogue et l'intercompréhension, et non seulement sur la norme et le Droit. Elle s'appuie sur des valeurs : l'ouverture à l'Autre, la diversité et la confiance dans la capacité des personnes à dépasser leur propre intérêt. Elle promeut une culture de l'accueil, du dialogue et de la rencontre. Elle correspond à une posture de tiers proposant des espaces d'accueil, de rencontre et de confiance permettant, au-delà de la gestion positive des conflits, de construire le lien social.

La médiation sociale s'inscrit ainsi dans des contextes différents : le voisinage, les écoles, les transports, les quartiers,... pour mettre en œuvre ces principes généraux.

L'espace européen

Le projet CreE.A a pour ambition de créer un espace européen de la médiation sociale.

Celui-ci correspond à un espace d'apprentissage collectif qui associe et articule à la fois le partage d'expériences et de pratiques, la consolidation éthique et professionnelle des

acteurs et la mise en discussion des études et recherches dans le champ de la médiation sociale.

Il constitue ainsi un espace d'échange, de communication et de dialogue entre tous les acteurs impliqués : professionnels de la médiation sociale, chercheurs, formateurs et universitaires, institutions territoriales et nationales.

Il met lui-même en œuvre, en son sein, les valeurs de la médiation sociale : l'accueil et la rencontre de la diversité des pratiques et des représentations s'y rapportant.

Il vise à promouvoir la médiation sociale, qui œuvre à l'inclusion sociale, auprès des institutions européennes et nationales.

Liens vers d'autres documents

- *L'apprentissage de la médiation sociale* - <https://www.cree-a.eu/tour-deurope/>
- *Déclaration de Lunéville 16 Septembre 2016* : <https://www.cree-a.eu/wp-content/uploads/2017/06/D%C3%A9claration-de-Lun%C3%A9ville-2-1.pdf>
- *Petite histoire de l'espace européen de la médiation pour l'inclusion sociale* : <https://www.cree-a.eu/la-mis-en-europe/>
- *National Forúm of Urban Affairs Professionals (2000). Social Mediation and new methods of conflict resolution in daily life. Proceedings of the Seminar organised by the Interministerial Delegation for Urban Affairs unoder the French Presidency of the European Union. Paris, Créteil: Les Éditions de la DIV* : http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-francais_cle573239.pdf
- *Moisan, A.; Silva, A. M. C.; Fortecöef, C. & Buelens, N. (Eds.) (2016). Le Tour d'Europe des médiateurs sociaux: de la valorisation de l'expérience et la formation à la reconnaissance et la professionnalisation. Braga: CECS – Universidade do Minho.*
https://www.cree-a.eu/wp-content/uploads/2017/12/47b.E_Book2_Suite_Braga.pdf
- *Silva, A. M. C.; Carvalho, M. L. & Oliveira, L. R.(eds.) (2016). Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas. Braga: CECS - Universidade do Minho.*
https://www.cree-a.eu/wp-content/uploads/2017/12/47a.E_Book1_Suite_Braga.pdf

Boîte à outils : MC, MA

Boîte à outils du médiateur compagnon et du maître d'apprentissage : Grille d'ingénierie pédagogique

Objectifs	Outils de la boîte		Pour qui ?	A quel moment ?	Par quel moyen de partage ?
	MC	MA			
i) réfléchir sur sa biographie professionnelle	MC1 – Pistes retour réflexif MC2 – Pistes de réflexion	MA3 – Pistes retour réflexif	MC MA	Séminaire Formation avant le stage	Dossier Pédagogique Cayenne virtuelle et pendant le séminaire de formation
ii) Identifier son expérience et ses connaissances professionnelles	MC1 – Pistes retour réflexif	MA3 – Pistes retour réflexif	MC MA	Avant, pendant et après le stage	Dossier Pédagogique Cayenne virtuelle et pendant le séminaire d'évaluation
iii) Connaître les pratiques de médiation pour l'inclusion sociale dans un autre pays	MC4 – Grille d'observation du contexte MC6 – Grille d'observation des cas de médiation MC7 – Guide d'entretien aux médiateurs/ médiatrices	MA1 – Guide pour la présentation de l'organisme d'accueil MA2 – Feuille de Route	MC MA Autres médiateurs et professionnels	Avant le Stage	Contexte du stage
iv) Décrire les pratiques observées	MC5 – Journal de Bord MC8 – Pistes pour analyser les cas de médiation observés		MC	Pendant et après le Stage	Dossier Pédagogique Cayenne Virtuelle
v) Rapporter les apprentissages et l'expérience de formation	MC5 – Journal de Bord Carnet de voyage Dossier d'Accompagnement	MC	MA	Pendant et après le stage Journées de soutenance	Cayenne virtuelle Pendant le séminaire de formation Soutenance



Médiateur Compagnon

OUTIL MC1 - Retour réflexif sur mon parcours de Médiateur

41

Objectif : Identifier des expériences, des rencontres et des moments formateurs, dans votre trajectoire en tant que médiateurs.

Après la reconstitution mentale de votre trajectoire en tant que médiateurs, identifiez 2 ou 3 moments formateurs dans votre parcours. Pour chacun des moments formateurs identifiez et écrivez les remarques que vous considérez les plus importantes. Notamment :

- i) **Où** s'est-il passé ? Dans quel contexte ?
- ii) **Avec qui** : quels sont les acteurs présents au moment où il s'est passé ? ; Que m'ont-ils apporté, demandé... ?
- iii) **Que s'est-il exactement passé** : 1) description du déroulement précis des faits ; 2) analyse de ce qui ce qui s'est passé ; 3) identification des connaissances qui m'ont été utiles ; 4) identification des options que j'ai prises ;
- iv) **Quelle reconnaissance** ou pas j'ai pu obtenir : de qui, comment, ...
- v) **Quels sentiments** j'ai alors ressentis ?
- vi) **Qu'est-ce que j'ai appris** dans cette expérience : savoirs, savoir-faire, savoir-être
- vii) **Mon action de médiation** a-t 'elle été pertinente ? a-t 'elle fait évoluer la situation ?

Si cela vous est utile, vous pouvez recourir à une **iconographie** : image, photo, musique... pour mieux documenter chaque moment formateur.

Ou alors ... une petit vidéo où vous vous présentez ? Si vous voulez bien le faire, consultez outil MC2 et MC3.

NB : Écriture à porter pour le 1^{er} Séminaire de Formation.



Médiateur Compagnon

OUTIL MC2 - Pour se présenter : un récit autobiographique

43

Objectif: se présenter **oralement** aux autres Médiateurs au 1^{er} Séminaire de Formation

Notes: Il ne s'agit pas de faire une autobiographie complète (ça prendrait trop de temps!). Pas besoin de faire le documentaire de la famille! Il s'agit plutôt d'esquisser ce qui, dans votre parcours personnel et professionnel, vous a conduit au métier de médiateur.

Vous aurez autour de 5 minutes.

Des suggestions:

- 1) le style est libre c'est à dire que vous pouvez commencer par le début ou par la fin. Il n'est pas nécessaire de faire un récit chronologique.
- 2) rappelez votre vie 'en nuage', comme les idées vous viennent, et notez les flashes (des mots)
- 3) listez les mots (les événements) suivant l'ordre qui vous semble important et significatif;
- 4) créez des phrases avec ces mots et rallongez-les avec des qualificatifs (utiliser des paragraphes);
- 5) changez les verbes avoir et être après des verbes d'action;
- 6) créez un titre !;
- 7) affinez le texte, créez une structure narrative (qui, fait quoi, quand, où, comment, pourquoi et dans quel but), c'est-à-dire, trouvez une problématique, une idée, **un fil conducteur !**
N'oubliez pas un petit suspense pour qu'un climax puisse parvenir! 😊

A la fin, vous aurez une autobiographie courte et significative que vous pourrez utiliser et/ou développer, plus tard, à d'autres fins.

NB : Ça pourra vous aider à vous présenter au 1^{er} **Séminaire de Formation**. Vous pouvez aussi en profiter pour faire votre vidéo de présentation.



1.

OUTIL MC3 - Comment réaliser/produire une vidéo de présentation de soi-même...

45

Objectif: se présenter à l'équipe du projet et aux autres Médiateurs, par le mode de communication audiovisuel numérique.

Des indications:

- ✓ la durée doit être entre 3 et 5 minutes;
- ✓ le choix de l'éditeur vidéo est libre, offline ou online (MovieMaker, Première, WeVideo, Animoto, etc) de même que, si utilisée, le choix de la caméra (camcorder, camera photo, cellulaire...)
- ✓ le style est libre
 - photo-montage avec légendes, locution, musique
 - segments de vidéo
 - talking head,
 - ou encore, expression directe face à la caméra
- ✓ le contenu doit se centrer sur les topics / éléments du retour réflexif (cf. Outil : « Récit autobiographique »)
- ✓ la vidéo doit être accompagnée d'un **synopsis** (résumé du contenu, de ce qu'on voit et/ou écoute dans la vidéo), d'une **planification** simple (du genre storyboard, une ébauche même faite à main et puis numérisée...) et d'une **courte réflexion** sur l'expérience de réalisation de ce vidéo (2 aspects positifs et 2 aspects négatifs aussi bien qu'une très courte phrase de synthèse);
- ✓ si vous avez des problèmes ou difficultés purement techniques, demandez de l'aide à quelqu'un ! Un ami, une amie, un fils, une fille, un/une collègue... il y aura toujours quelqu'un à votre disposition! Une petite vidéo de présentation comme celle-ci est, en quelque sorte, comme un sonnet ou un haïku... tout le monde peut apprendre à le faire!

A la fin, vous aurez ce qu'on appelle un podcast audiovisuel, une vraie pièce de **digital storytelling!** 😊

Médiateur Compagnon

OUTIL MC 4 - Grille d'observation

Objectif : Noter ce que j'ai pu observer directement ou recueillir dans des documents écrits et/ou audiovisuels sur l'organisme d'accueil et son contexte territorial.

– **Sur le Contexte Territorial**

Qu'est-ce que j'ai cherché à savoir ? Qu'est-ce j'ai pu observer ?

- 1) Histoire, 2) politiques locales, 3) population, 4) culture, 5) situation sociale et économique, 6) réponses en MIS, 7) objectifs... 8) autres (spécificités, territoire, acteurs locaux)

Date :	Source de la collecte d'informations (documents, conversations informelles, interviews, observation, website) :						
Qu'est-ce que j'ai cherché à savoir ? Qu'est-ce que j'ai observé?							
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
Observations et commentaires (image, photo, vidéo, enregistrements audio, schémas,...)							

Sur l'Organisme d'Accueil

1) Son statut, 2) son histoire, 3) son organigramme, 4) ses financements, 5) son fonctionnement, 6) son organisation, 7) sa participation à des réseaux professionnels, 8) ses partenaires... 9) ses objectifs en MIS, 10) les réponses à quelles politiques publiques locales, 11) public ciblé, 12) contextes/domaines de la MIS (communauté, quartier, écoles, hôpital...), 13) médiation préventive, créatrice, résolutive... 14) acteurs de la MIS, 15) caractéristiques des médiateurs (niveau de formation, volontaires ou pas...)

Date :							Source de la collecte d'informations (documents, conversations informelles, interviews, observation, website) :							
Qu'est-ce que j'ai recherché? Qu'est-ce que j'ai observé?														
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
Observations et commentaires (image, photo, vidéo, enregistrements audio, schémas,...)														

OUTIL MC 5 - Journal de Bord

Objectif : Organiser et enregistrer vos expériences quotidiennes et réfléchir sur celles-ci afin de les retourner dans le Carnet de Voyage.

A l'issu de votre immersion au sein de la structure d'accueil, à l'aide de ces grilles, vous aurez réalisé un travail de synthèse qui vous permettra aisément de reprendre les éléments nécessaires aux travaux de restitution.

Pour cela nous vous proposons une grille d'enregistrement de votre vécu.

<i>Date :</i>	<i>Contexte(s) :</i>	<i>Situations :</i>
Points d'intérêts <i>(nouveautés, controverses, points intéressants, imprévus...)</i>		
Contretemps <i>(problèmes, difficultés, doutes...)</i>		
Évolutions, Progrès <i>(apprentissages, décisions, projets...)</i>		

Médiateur Compagnon

OUTIL MC 6 - Grille d'observation des pratiques de Médiation

Objectif : Enregistrer ce que j'observe dans la situation de Médiation

Qu'est-ce que j'observe? L'histoire, l'origine/genèse de la situation, les problèmes, le développement, que font les médiateurs et comment opèrent-ils, les résultats.

Date :		Contexte :			
Le contexte de la médiation					
1) zone cible (communauté, quartier, école, hôpital,...), 2) qui demande la médiation, 3) types d'accès à médiation (formel / informel; obligatoire / volontaire), 4) formes d'intervention (centrale / décentralisée, directe / indirecte)					
①	②	③	④		
Les personnes, groupes cibles					
1) les citoyens, les communautés linguistiques ou culturelles, les écoles, les familles, les jeunes, 2) protagonistes, parties du conflit, 3) caractéristiques et relations entre eux (il est intéressant d'incorporer un sociogramme), 4) les positions de chacun, 5) les intérêts de chacun, 6) les contraintes de chacun					
①	②	③	④	⑤	⑥

Situation/problème/conflit					
1) types de conflit, (individuel, interpersonnel, intergroupes, culturel, social, etc.), 2) causes, 3) contenus et motifs du problème/conflit, 4) définitions du problème(s) pour chacun des protagonistes; 5) façons d'aborder le problème/conflit					
①	②	③	④	⑤	
La Médiation					
1) quelle médiation (conflits entre individus / entre groupes, vie scolaire, liens communautaires, relations interculturelles, accès aux droits, réparation pénale...), 2) quels objectifs liés aux interventions de la médiation, 3) quels modèles et méthodes ont été suivis (orientation du processus de médiation), 4) quels résultats, 5) quelle évaluation est faite (formelle, informelle, par qui...), 6) quelles limites de la médiation (actes criminels, conflits très violents, appels à d'autres acteurs légitimes)					
①	②	③	④	⑤	⑥
Le(s) Médiateur(s)					

1) statut du médiateur (professionnel, bénévole), 2) mandat / légitimité (en quoi le/la médiateur/trice est-t'il/elle légitime pour intervenir ; si mandat public : par qui ? si mandat privé : par qui, fondations, associations ? si partenariats public-privé : contrats locaux de sécurité, etc. ? 3) financement (public, privé, mixte), 4) combien de médiateurs interviennent, co-médiation ? 5) gestes, communication...

①	②	③	④	⑤



OUTIL MC7 - Guide d'entretien au/à Médiateur-e

Objectif : Reconstituer une situation/un cas de Médiation par ce qu'en dit le/la la Médiateur/Médiatrice

- Pouvez-vous me parler de la situation/ du cas de médiation que vous avez choisi ?
- Pourquoi avez-vous choisi ce cas-là ?
- En quoi ce cas est-il représentatif de votre pratique de médiation ?
- Ce cas rentre-t-il dans vos missions historiques ?
- Ce cas est-il en accord avec votre méthodologie ?
- Vous avez vécu ce cas, qu'en pensez-vous ?
- Qu'est-ce que vous retenir de votre intervention médiatrice dans ce cas ?

OUTIL MC8 - Orientations pour la présentation et la rédaction des cas de médiation observés

Pour l'écriture des cas de médiation, il est recommandé d'inclure toutes les données importantes qui permettent de bien comprendre les circonstances et les faits qui sont racontés.

Ensuite, nous présentons un schéma général de l'écriture des cas.

1. Présentation

Dénomination: Titre du cas

Mots-clés: quelques mots ou concepts qui caractérisent le cas

2. Synopsis: bref résumé du cas en un ou deux paragraphes. Devrait donner une première idée très bref du cas: quoi, où, quand, ce qui est arrivé, conclusions.

3. Description du cas

Suivez son déroulement chronologique: l'histoire, l'origine / genèse, le développement, les résultats. Prendre en compte, dans la description, les éléments suivants:

i) **Contexte** : zone cible (communauté, quartier, école, hôpital,...) ; demandeur de la médiation ; types d'accès à la médiation (formel / informel; obligatoire / volontaire) ; formes d'intervention (central / décentralisée, direct / indirect)

ii) **Personnes**, groupes cibles (les citoyens, les communautés linguistiques ou culturelles, les écoles, les familles, les jeunes) ; protagonistes et parties du conflit, caractéristiques et relations entre eux (il peut être intéressant d'incorporer un sociogramme) ; les positions, les intérêts, les contraintes de chacun.

iii) **Situation/problème/conflit**: types de conflit, (individuel, interpersonnel, intergroupes, culturel, social, etc.) ou de problème (accès aux droits, ...) ; causes, contenus et motifs du problème/conflit ; définitions du problème(s) pour chacun des protagonistes ; façons d'aborder le problème/conflit ;

iv) **Médiation** : quelle médiation (de conflits, scolaire, communautaire, interculturelle...) ; quels objectifs liés aux interventions de la médiation ; quels modèles et méthodes sont suivis (orientation du processus de médiation) ; quels résultats ; quelle évaluation ; quelles limites de la médiation (actes criminels, conflits très violents, recours à des acteurs légitimes) ;

v) **Médiateur** : statut du médiateur (professionnel, bénévole) ; mandat (mandat (si mandat public : par qui ? si mandat privé : par qui, fondations, associations ? si partenariats public-privé : contrats locaux de sécurité, etc. ? ; financement (public, privé, mixte) ; en quoi le médiateur est-t'il légitime ?

4. Analyse du cas

Après cette description, il est important de réfléchir sur ces différents points : la situation, le processus et l'intervention, concrètement l'action médiatrice. Voici quelques questions qui peuvent aider la réflexion :

Quelle est la caractéristique principale de ce cas (son originalité, en quoi il est significatif) ? Quelle est l'influence du contexte? Comment le problème s'est présenté au début ? Comment sa définition a évolué ? Qu'est-ce qui était latent, non-dit, implicite dans ce cas ? Comment les facteurs personnels, contextuels et culturels se sont manifesté et comment ? Quels facteurs ont conditionné l'évolution de la situation? Qu'est-ce qui a été bien fait et qu'est-ce que n'a pas été bien fait? Qu'est-ce qui a été à l'origine du bon résultat?

5. Conclusions et apprentissages

Quelles conclusions peut-on tirer de ce cas? Quels apprentissages nous pouvons faire de cette expérience ? Quelles actions préventives peut-on mettre en place pour éviter ce problème à l'avenir ou pour mieux régler la situation et le processus ?



OUTIL MC9 - DROIT D'UTILISATION DE LA PAROLE ET DE L'IMAGE

Pour chacune des propositions suivantes, entourez le « Oui » ou le « Non » :

- J'accepte que mes paroles soient mises en accès public : *Oui* *Non*
- J'accepte que mon image soit mise en accès public : *Oui* *Non*
- J'accepte que mon nom soit cité : *Oui* *Non*

sur le site internet du projet CreE.A : <http://www.cree-a.eu>

Fait à le.....

Nom : Prénom.....

Date :

Signature :

OUTIL MC10 - Préparation de la soutenance du Chef d'oeuvre

1. Déroulement de la soutenance :

- 10 mn de présentation par le MC ;
 - 10 mn d'échange avec les membres du jury ;
 - 10 mn pour la délibération du jury.
- 30 mn en total pour la soutenance de chacun.

2. Consignes pour la présentation : articulation autour des points/questions suivant(e)s :

- a) Je me présente ;
- b) Qu'est-ce que j'ai aimé/apprécie ?
- c) Qu'est-ce que je n'ai pas aimé/apprécie ?
- d) Mes propositions d'amélioration.

3. Pour les Chefs d'œuvre qui ne sont pas en français, merci de le compléter par une synthèse en français (1 page).

Médiateur Compagnon

OUTIL MC11 – FICHE DE PRÉSENTATION AU SÉMINAIRE

61

Je parle, je comprends :



Qui je suis ?

D'où je viens ?

Présentation rapide

Photo

*Un projet d'échange
européen ?*

Pourquoi ?

*Qu'est-ce que je viens
chercher ?*

Mon parcours :

*Formation, étude,
expériences
professionnelles,
expériences
internationales, ...*

Maître d'apprentissage

OUTIL MA1 - Présentation de l'Organisme d'Accueil (OA) ArleKin

Objectif : Présenter l'OA au MC et lui fournir des informations importantes sur l'OA et le territoire d'intervention.

63

Afin de préparer le tour d'Europe des Médiateurs Compagnons, il faut une présentation du contexte territorial où vous vous situez, ainsi que de votre structure. Vous devez rédiger un document de présentation dans lequel vous pouvez insérer des images, indication de site web, etc.

Nous vous proposons quelques pistes sur ce qu'il serait important de rapporter

I - Le territoire

Localisation géographique et environnemental; dimension de la ville (population) ; caractéristiques socio-économiques (structure de la population, activités économiques, chômage, immigration, etc.) ; services sociaux ; La culture locale, activités culturelles et la perception de ce qui pourrait conduire à la médiation ; Le soutien politique de la médiation (législation, financement, reconnaissance, services publics et privés de médiation....).
Comment et depuis quand la médiation s'est développée sur le territoire ?

II – Structure d'Accueil

Organisation générale : finalités/objectifs ; ressources humaines et organigramme ; projets en développement (caractéristiques : champs d'intervention ; population ciblé ; dynamiques de participation et communication avec d'autres institutions académiques, culturelles sociales, ou autres) ; financements et conventions; participation à des réseaux professionnels ;

Pratiques de Médiation : objectifs (renforcer le tissu social dans la communauté, aider à améliorer la qualité de vie ; rétablir le lien social ; répondre aux besoins locaux en matière de sécurité et de protection des citoyens ; lutter contre le sentiment d'insécurité, stimuler le citoyen à une autre façon de gérer les conflits et répondre plus adéquatement à ses instances...); niveaux d' intervention (individuel, interpersonnel, intergroupe) ; formes d' intervention (centralisée, décentralisée, direct, indirect) ; types d'accès (formel, informel; obligatoire, volontaire) ; statut du médiateur (professionnel, volontaire) demandes de médiation par les différents acteurs (écoles, communauté, hôpitaux...) ; groupes cibles (les

citoyens, les communautés linguistiques ou culturelles, les écoles, les familles, les jeunes) ; zone cible (habitants d'un quartier, usagers des services publics) ; mandat (public – municipalités ; privés - fondations, associations ; ou partenariats public-privé) ; financement (public, privé, mixte) ; limites de la médiation: (actes criminels, les conflits très violents). Par ailleurs... n'oubliez pas de fournir également un **organigramme** à jour de l'OA^{ARLEKIN} et **l'adresse** Google Mapp

NB : Vous devez préparer les documents et la présentation de votre l'Organisme d'Accueil **pour le 1^{er} Séminaire de Formation.**

Maître d'apprentissage

OUTIL MA2 - Exemple Feuille de Route

Objectif: Préparer une Feuille de Route des activités durant le séjour des MC

Vous pouvez l'adapter comme vous le voulez

65

Activités	Jour et heure*	Participants	Où	Avec quelles ressources
Accompagnement des équipes de médiateurs				
Observation des pratiques de médiation – 3 ou 4 situations au moins				
Visites de contextes locaux et territoriaux d'intervention de l'Organisme d'Accueil (OA)				
Réunions de travail MA - MC				
Participation aux réunions de travail des Médiateurs				
Consultation de documentation sur l'OA				
Entretien programmé avec un/une Médiateur/trice				

* Vous pouvez ajouter des lignes si nécessaire

NB : Vous devez préparer cette Feuille de Route et l'envoyer au MC et au Comité de Pilotage CreE.A une semaine avant le stage d'immersion.

Maître d'apprentissage

67

OUTIL MA3 – Retour réflexif sur mon parcours de Médiateur-e

Objectif : Identifier des expériences, des rencontres et des moments formateurs, dans votre trajectoire en tant que médiateurs.

Après la reconstitution mentale de votre trajectoire en tant que médiateurs, identifiez 2 ou 3 moments formateurs dans votre parcours. Pour chacun des moments formateurs identifiez et écrivez les remarques que vous considérez les plus importantes. Notamment :

- i) **Où** s'est-il passé ? Dans quel contexte ?
- ii) **Avec qui** : quels sont les acteurs présents au moment où il s'est passé ? ; Que m'ont-ils apporté, demandé... ?
- iii) **Que s'est-il exactement passé** : 1) description du déroulement précis des faits ; 2) analyse de ce qui ce qui s'est passé ; 3) identification des connaissances qui m'ont été utiles ; 4) identification des options que j'ai prises ;
- iv) **Quelle reconnaissance** ou pas j'ai pu obtenir : de qui, comment, ...
- v) **Quels sentiments** j'ai alors ressentis ?
- vi) **Qu'est-ce que j'ai appris** dans cette expérience : savoirs, savoir-faire, savoir-être
- vii) **Mon action de médiation** a-t 'elle été pertinente ? a-t 'elle fait évoluer la situation ?

Si cela vous est utile, vous pouvez recourir à une **iconographie** : image, photo, musique... pour mieux documenter chaque moment formateur.

Ou alors ... une petit vidéo où vous vous présentez ? Si vous voulez bien le faire, consultez outil MC2 et MC3.

NB : Écriture à porter **pour le 1er Séminaire de Formation**. Vous pouvez aussi en profiter pour faire votre vidéo de présentation.

Maître d'apprentissage

OUTIL MA4 - Comment réaliser/produire une vidéo de présentation de soi-même...

69

Objectif: se présenter aux autres Maîtres d'apprentissages et aux Médiateurs Compagnons par le mode de communication audiovisuel numérique.

Des indications:

- 1) la durée doit se situer entre 3 et 5 minutes;
- 2) le choix de l'éditeur vidéo est libre, offline ou online (MovieMaker, Première, WeVideo, Animoto, etc.) ainsi que, si utilisée, le choix de la caméra (camcorder, camera photo, cellulaire...);
- 3) le style est libre (photo-montage avec légendes, locution, musique ou segments de vidéo ou talking head, à savoir, s'adresser directement à la caméra ;
- 4) le contenu doit se centrer sur votre trajectoire de formation et professionnelle et ce qui vous attire dans la Médiation Social ;
- 5) si vous avez des problèmes ou difficultés purement techniques, demandez de l'aide à quelqu'un! Un ami, une amie, un fils, une fille, un/une collègue... il y aura toujours quelqu'un à votre disposition! Une petite vidéo de présentation comme celle-ci est, en quelque sorte comme un sonnet ou un haïku... tout le monde peut apprendre à le faire!

A la fin, vous aurez ce qu'on appelle un podcast audiovisuel, une vraie pièce de **digital storytelling!**