

# Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux

## 4<sup>ème</sup> édition 2019

ARLEKIN, PROJET ERASMUS+ CREE.A, 2016>2019 N° 580448-EPP-1-2016-1-FR-EPPKA3-IPI-SOC-IN



# Carnet de voyage

IMMERSION DANS DES PRATIQUES DE MÉDIATION SOCIALE AU PORTUGAL

---



MÉDIATEUR COMPAGNON: SING-LOON CHEUNG

---

*Ingénieur en médiation, chargé de mission « intégration et handicap »*

ORGANISME D'ORIGINE: SERVICE À L'ÉGALITÉ DES CHANCES DE LA VILLE DE DIFFERDANGE

MAÎTRE D'APPRENTISSAGE: PROFESSORA ELISABETE PINTO DA COSTA

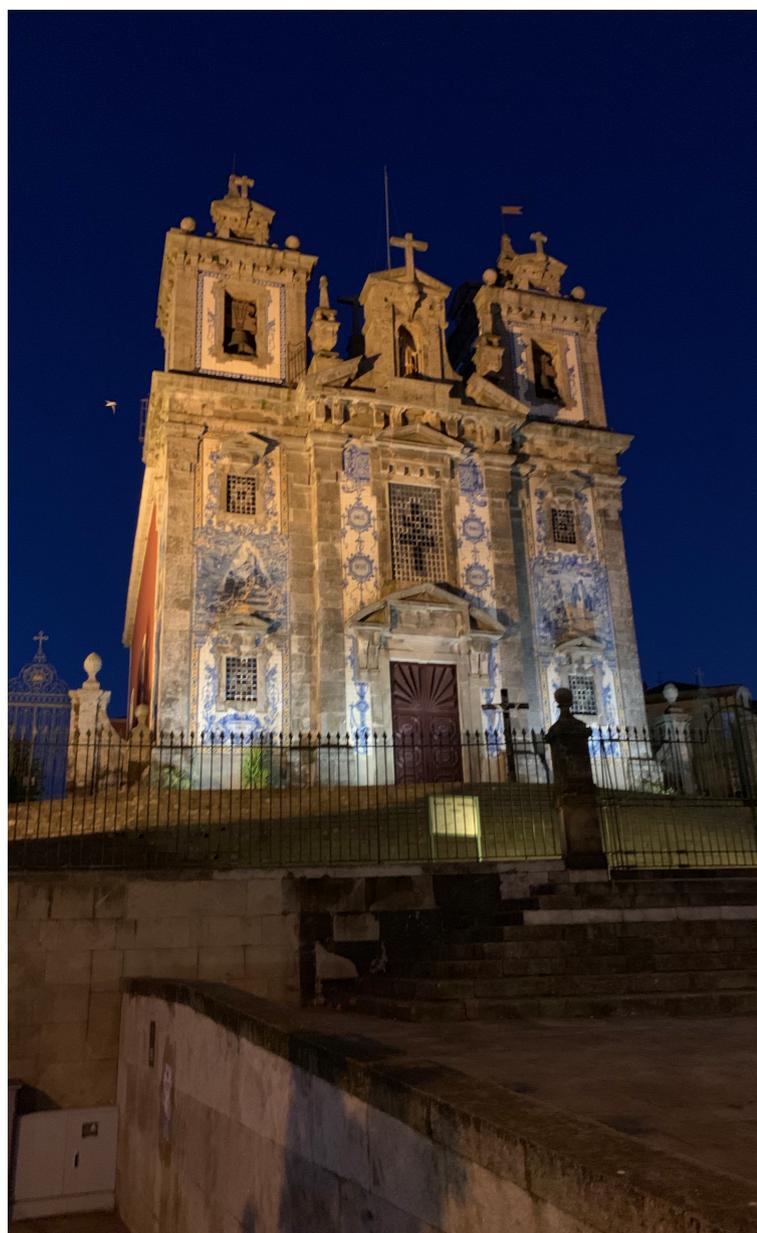
---

*Pro-Recteur à l'Universidade Lusófona do Porto, directrice de l'IMULP, enseignante-chercheuse en médiation, enseignante en affaires européennes, médiatrice certifiée*

ORGANISME D'ACCUEIL: IMULP - INSTITUTO DE MEDIAÇÃO DA UNIVERSIDADE LUSÓFONA

PARTENAIRE EUROPÉEN: UNIVERSITÉ DU LUXEMBOURG

---



*Igreja de Santo Ildefonso, praça da Batalha, Porto (à proximité du lieu d'hébergement)*

# Table des matières

## **I. Page 5 – Tour d’Europe de Médiation sociale à porto en 2019**

I.i. Page 5 – Introduction

## **II. Page 6 – Le médiateur compagnon**

II.i. Page 6 – Sing-Loon CHEUNG, le MC

II.ii. Page 7 – Mes attentes

## **III. Page 8 – Le contexte de l’immersion**

III.i. Page 8 – Le contexte national et local

III.ii. Page 9 – L’organisme d’accueil

## **IV. Page 11 – L’immersion**

## **V. Page 13 – Observations et analyses**

### **V.i. Page 14 – Cas 1: jour 7, avec Licínio MATEUS, médiateur municipal, quartier du Cerco**

V.i.i. Page 14 – Présentation et acteurs impliqués et programme

V.i.ii. Page 14 – Déroulement

V.i.iii. Page 16 – Le problème posé et sa résolution

V.i.iv. Page 17 – Raisons de la réussite ou de l’échec de la médiation

V.i.v. Page 18 – Auto-supervision et évaluation

V.i.vi. Page 18 – Réflexions et propositions pour le futur

### **V.ii. Page 20 – Cas 2: jour 8, avec l’équipe de médiation interculturelle, Maia**

V.ii.i. Page 20 – Présentation et acteurs impliqués et programme

V.ii.ii. Page 20 – Déroulement

V.ii.iii. Page 25 – Le problème posé et sa résolution

V.ii.iv. Page 26 – Raisons de la réussite ou de l’échec de la médiation

V.ii.v. Page 27 – Auto-supervision et évaluation

V.ii.vi. Page 27 – Réflexions et propositions pour le futur

## **VI. Page 29 – Données pour compléter les observations**

### **VI.i. Page 29 – Entretiens et échanges**

VI.i.i. Page 29 – Jour 1, enregistrement avec la collaboratrice de l'IMULP Susana SÁ

VI.i.ii. Page 30 – Jour 2 et 11, rencontre de médiateurs à l'école Alexandre Herculano de Porto

VI.i.iii. Page 30 – Jour 2, enregistrement avec les médiateurs interculturels de Braga

VI.i.iv. Page 31 – Jour 4, enregistrement avec la médiatrice interculturelle Verónica ALVES du quartier Ramalde et son équipe

VI.i.v. Page 31 – Jour 4, rencontre avec Dr. Vlademiro DUARTE du Haut Commissariat des Migrations (ACM-CNAIM) à Porto

VI.i.vi. Page 32 – Jour 5, rencontre avec Dr. Otilia PAULA, représentante de la Chambre Municipale de Porto pour l'éducation à Porto

VI.i.vii. Page 32 – Jours 5, 7 et 11, rencontres et échanges durant les classes de formation et d'enseignement à Porto, Maia et Viana do Castelo

VI.i.viii. Page 33 – Jour 7, enregistrement avec la médiatrice interculturelle et l'association « Atlântico Brasil em Portugal » à Porto

VI.i.ix. Page 33 – Jour 7, rencontre avec le médiateur municipal Licínio MATEUS du quartier Cerco à Porto

VI.i.x. Page 33 – Jour 10, enregistrement avec la médiatrice scolaire Monica SOARES de l'école Abel Salazar à Matosinhos

VI.i.xi. Page 34 – En continu: échanges avec mon MA

## **VII. Page 35 – Bilan de mon expérience de formation**

VII.i. Page 35 – Vécu, bilan

VII.ii. Page 36 – Les attentes mutuelles

VII.iii. Page 37 – Continuation des échanges

VII.iv. Page 37 – Paramètres fondamentaux

## **VIII. Page 39 – Mon « Chef d'oeuvre »**

## **IX. Page 40 – Conclusions et perspectives**

X. Page 41 – Notes de texte

XI. Page 42 – Annexes

# TOUR D'EUROPE DE MÉDIATION SOCIALE À PORTO EN 2019

## Introduction<sup>1</sup>

Le Tour d'Europe des Médiateurs Sociaux (en abrégé TE) a pour ambition de créer un espace européen pour l'inclusion sociale en se référant explicitement aux traditions de compagnonnage, dont la caractéristique essentielle le fait que le métier s'apprend par la pratique.

Pour atteindre ses objectifs, cette forme pédagogique encadre une pratique innovante, sans guère d'antécédent: la médiation sociale.

Le savoir du médiateur se construit à partir de l'expérience des médiateurs « Maîtres », et non seulement à partir de normes produites de l'extérieur. C'est donc ainsi que ce savoir s'enrichit d'une diversité de savoir-faire suivant les régions, les pays et les Maîtres qui l'exercent. Le TE permet de les faire se rencontrer.

Les rencontres lors des 3 premiers TE ont confirmé l'hypothèse qu'il existe chez les médiateurs un « appétit européen » de tolérance et d'ouverture à l'Autre, de l'échange, de la rencontre et des constructions communes.

Ce Carnet de voyage est un document personnel qui raconte une histoire et une expérience professionnelle vécue par le Médiateur Compagnon (en abrégé MC) Sing-Loon CHEUNG durant la 4ème édition du TE en 2019.

Il s'est constitué pendant tout le Voyage, aux différentes étapes de formation, grâce aux échanges avec les autres MC et au contact avec son Maître d'Apprentissage (en abrégé MA), Madame la Professeure Elisabete PINTO DA COSTA.

Ainsi, comme le veut la tradition du compagnonnage, ce Carnet de voyage témoignera de la capacité du MC à « faire », donc de son acquisition de savoir-faire et de savoirs.

Il sera le Chef d'œuvre du compagnon et racontera l'expérience du MC Sing-Loon CHEUNG en la situant au cœur de sa vie personnelle et professionnelle.

## Sing-Loon CHEUNG, le MC

Lors du séminaire de préparation qui s'est déroulé du 11 ou 12 mars 2019 à Magdeburg en Allemagne, je me suis présenté à travers 2 médias.

Une fiche synthétisant ma personne et une interaction ludique sous forme de « quiz<sup>2</sup> ».

Comme aimera me présenter mon MA tout au long de l'immersion:

*« Sing-Loon est né d'un père chinois et d'une mère française. Il a [entre autres] étudié à Paris et vit au Luxembourg avec sa femme originaire du Cap-Vert après avoir appris le portugais au Brésil »*

[en plus de parler le français, le luxembourgeois, l'allemand, l'anglais et un peu l'espagnol et le créole capverdien].

Après un baccalauréat scientifique me destinant à des études d'astrophysique, j'ai finalement choisi de devenir travailleur social (éducateur gradué).



**Sing-Loon CHEUNG**

Né au Luxembourg de parents français et britanniques (Hong Kong).

Aujourd'hui papa dans une famille à moitié capverdienne.

Vit et observe une société avec des personnes différentes n'arrivant pas toujours à se comprendre.

Travaille pour créer du lien et des échanges.



J'ai occupé le poste de « Streetworker » pour *Caritas - Jeunes et Familles a.s.b.l.*, avant de devenir chargé de mission pour les questions de diversité culturelle et de handicaps au sein de l'administration communale de la *Ville de Differdange* au Luxembourg.

Je suis détenteur du titre d'*ingénieur en médiation*, qui est un Master proposé par l'*Université du Luxembourg*.

Au moment de l'immersion, j'ai 36 ans et suis père d'une fille de 6 ans et d'un fils de 9 ans avec ma compagne d'origine capverdienne.

Aujourd'hui, mes activités professionnelles de médiation sont principalement informelles mais toujours liées aux diversités.

## **Mes attentes**

Pour moi, le TE a d'abord été une opportunité d'acquérir une nouvelle sensibilité au sujet des questions interculturelles. Et de la comparer aux conceptions de mes compagnons MC et MA durant ce voyage.

En effet, je vis et je travaille dans une ville où 54% de la population n'est pas de nationalité luxembourgeoise. Ceci malgré le fait que les porteurs de double nationalité avec la nationalité luxembourgeoise sont comptabilisés comme des luxembourgeois.

Ceci fait apparaître l'importance de l'arrière-plan migratoire de la population locale.

Ainsi, étant professionnellement en contact avec les résidents de Differdange composés d'environ 35% de portugais (environ 9.500 sur 27.000 habitants), cela a orienté mon immersion vers le Portugal et certaines questions se sont alors naturellement détachées.

En voici quelques-unes:

- Comment sont les portugais dans leur pays d'origine?
- Leurs comportements et habitudes diffèrent-ils de ce qui est visible à Differdange?
- Pourrais-je découvrir des facettes de leurs caractéristiques culturelles communes?
- À Differdange, serai-je ensuite en mesure de me se baser dessus pour optimiser les prestations proposées?
- En quoi la médiation apporte-t-elle une plus-value par rapport à d'autres méthodologies?
- Quelles sont les « bonnes » pratiques de médiations interculturelles au Portugal?
- Au regard de la grande différence démographique liée aux migrations (4% contre 54% de la population étant « étrangère »), ce TE permettra-t-il de confronter / comparer les approches portugaises avec les approches luxembourgeoises?

### Le contexte national et local

L'immersion a eu lieu au Portugal, à Porto entre le 22 avril et le 4 mai 2019.

Porto est la deuxième ville (superficie: 41,42 km<sup>2</sup>) et la quatrième municipalité la plus peuplée (237 591 habitants en 2011) du Portugal. Elle est située dans le nord-ouest du pays (région Douro littoral) et est la capitale de la région métropolitaine.

Porto est mondialement connue pour son vin, ses ponts et son architecture contemporaine, son centre historique classé au patrimoine mondial de l'UNESCO, sa gastronomie, ses équipes de football et pour la qualité de ses hôpitaux.

En termes de migrations, la population étrangère résidant à Porto n'a pas subi de variations substantielles entre 2008 et 2016 et se situe aux alentours de 4%.

Parmi les 135 pays d'origine de la population migrante de Porto, les 10 pays les plus représentés<sup>3</sup> sont:

- Brésil: 30,89%
- Cap-Vert: 6,71%
- Espagne: 5,24%
- Chine: 5,03%
- Angola: 4,06%
- Italie: 4,04%
- Ukraine: 3,70%
- France: 3,25%
- Royaume-Uni: 2,50%
- Inde: 2,25%
- ...

Ainsi, plus de 70% des communautés migrantes à Porto proviennent des continents européens et américains (centrale et du sud).

## L'organisme d'accueil

L'organisme d'accueil pour l'immersion est l'IMULP – Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto (institut de médiation de l'université lusophone de Porto).

Il s'agit d'un institut de l'ULP – Universidade Lusófona do Porto (université lusophone de Porto) qui est un établissement d'enseignement supérieur privé faisant partie du groupe Lusófona dont le nom provient du mot "Lusofonia"<sup>4</sup> qui désigne tous les pays de langue portugaise et leurs origines linguistiques et culturelles communes<sup>5</sup>.

À Porto, l'ULP compte 5 facultés<sup>6</sup> en plus de l'IMULP.

Cet institut de médiation a été créé au sein de l'ULP et est intégré au département de science politique et des relations internationales.

Compte tenu de la nature spécifique et transversale de la médiation en général et de ses caractéristiques en particulier, l'IMULP est un organe scientifiquement autonome.

Il peut s'appuyer, en plus de sa directrice (et MA) Elisabete PINTO DA COSTA, sur 5 collaborateurs.

L'IMULP a pour mission de contribuer au développement de la médiation des conflits au Portugal et poursuit plusieurs objectifs:

- Promouvoir des programmes et des actions de formation de base et de spécialisation;
- Organiser des séminaires, des conférences et des ateliers;
- Développer des projets de recherche scientifique et intégrer des projets et des réseaux nationaux et internationaux en vue d'échanger et d'approfondir les connaissances et les expériences;
- Soutenir les institutions qui envisagent de développer des projets de médiation, se rendant disponibles, selon leur propre définition, pour fournir des services à la communauté;
- Publier ou soutenir la publication d'études et d'informations pertinentes;
- Promouvoir des protocoles avec les universités et autres institutions ayant vocation à des activités scientifiques et pratiques dans le domaine de la médiation.

Parmi les activités de l'IMULP qui se démarquent, il faut citer:

- A. Projet « Tour d'Europe des médiateurs sociaux »;
- B. Contexte scolaire:
  - B.a. « Projet de médiation des conflits dans les écoles: vers la coexistence des citoyens » (travaillant dans plusieurs écoles au niveau national);
  - B.b. Cours de médiation de conflit dans plusieurs établissements (11<sup>ème</sup> édition);
  - B.c. Formation continue pour enseignants, en partenariat avec les centres de formation continue.
- C. Contexte interculturel et intercommunautaire:
  - C.a. Soutien au service de médiation municipale (MM) et interculturelle (MI) de la Chambre Municipale de la Ville de Porto;
  - C.b. Participation à la conception et en tant que formateur du programme de formation en MI pour le Haut Commissariat aux Migrations (dans le cadre des services de MM et MI).
- D. Réseaux:
  - D.a. Commission portugaise de médiation ArleKin (CPMA), créée dans le cadre du projet - CreE.A: Construction d'un espace européen de médiation sociale;
  - D.b. Réseau d'enseignement supérieur pour la médiation interculturelle (RESMI), promu par le Haut Commissariat pour les Migrations (ACM);
  - D.c. Fédération Nationale de Médiation;
  - D.d. Forum mondial de médiation;
  - D.e. Forum international des médiateurs professionnels.

## L'IMMERSION

---

Durant l'immersion de ce Tour d'Europe de médiation sociale à Porto au Portugal, j'ai pu être témoin, vivre, participer ou être impliqué dans de nombreux domaines.

Tout d'abord, il y eu l'encadrement par mon MA. Il a consisté en de nombreuses rencontres ou échanges avec un souci permanent pour ce que cette immersion soit réussie. Je tiens à la remercier pour son implication dans la réussite de cette immersion.

Les activités d'immersion vécues consistaient en des:

- Formations;
- Rencontres et échanges sur le sujet de la médiation;
- Séance de médiation;
- Accompagnements dans des contextes spécifiques;
- Activités ou interventions liés à des projets de médiation.

Le tout, avec une répartition entre les domaines interculturels ou (inter)communautaires (6x), scolaires (3x) et extrajudiciaire (1x).

Les acteurs rencontrés étaient représentatifs de nombreux profils:

- Académiques;
- Encadrant scolaire;
- Travailleur social;
- Coordinateurs de projets de médiation;
- Représentant d'administration publique;
- Personnes-clé de communautés;
- Individus et groupes des populations ciblées;
- Responsables associatifs;
- Formateurs;
- Apprenants;
- Et, bien sûr, médiateurs.

Le parcours d'immersion est schématisé en annexe.

Les populations bénéficiaires de toutes ces démarches (les « médiés ») étaient également très diverses:

1. Les élèves d'écoles primaires.
2. Les migrants de communautés:
  - 2.1. tsigane;
  - 2.2. sénégallo-portugaise;
  - 2.3. ukrainienne;
  - 2.4. brésilienne;
  - 2.5. et autres...
3. Les résidents portugais.
4. Les habitants de quartiers défavorisés:
  - 4.1. enfants et jeunes;
  - 4.2. adultes.
5. Des personnes ouvertes à une résolution extrajudiciaire des conflits.

Enfin, puisqu'une immersion n'a de sens que lorsqu'on s'imprègne de la vie locale dans tous ces aspects, j'ai également pu vivre et découvrir:

- Des sites touristiques;
- Du patrimoine et de l'architecture;
- De la gastronomie;
- La nature et l'environnement;
- Les habitudes de transports locaux;
- La vie commerçante et touristique.

# OBSERVATIONS ET ANALYSES

Ce TE étant particulièrement riche en expériences vécues, il est impossible de tout partager dans un seul Carnet de voyage. C'est pourquoi, malgré l'intérêt de chacun des moments d'immersion vécus, j'ai choisi:

- De ne pas traiter la médiation scolaire de par son environnement particulier (car tellement spécifique que difficilement transposable ailleurs sans adaptations);
- De ne pas relater les formations ou cours de médiation auxquels j'ai pu participer (sessions riches en échanges bidirectionnels avec les participants);
- De limiter la retranscription des entretiens aux cas présentés ici (ou aux déclarations dont le caractère indirect des expériences relatées est pertinent pour ce Carnet de voyage);
- De ne pas relater la session de médiation extrajudiciaire malgré la confirmation de la valeur de la médiation (parce que partielle puisque je n'ai assisté qu'à l'ultime rencontre).

Ces choix ont été faits car le Carnet de voyage doit valoriser la médiation sociale et interculturelle.

Les 2 exemples choisis et retranscrits ci-après sont, bien que concernant une population-cible apparemment semblable, très riches en enseignements.

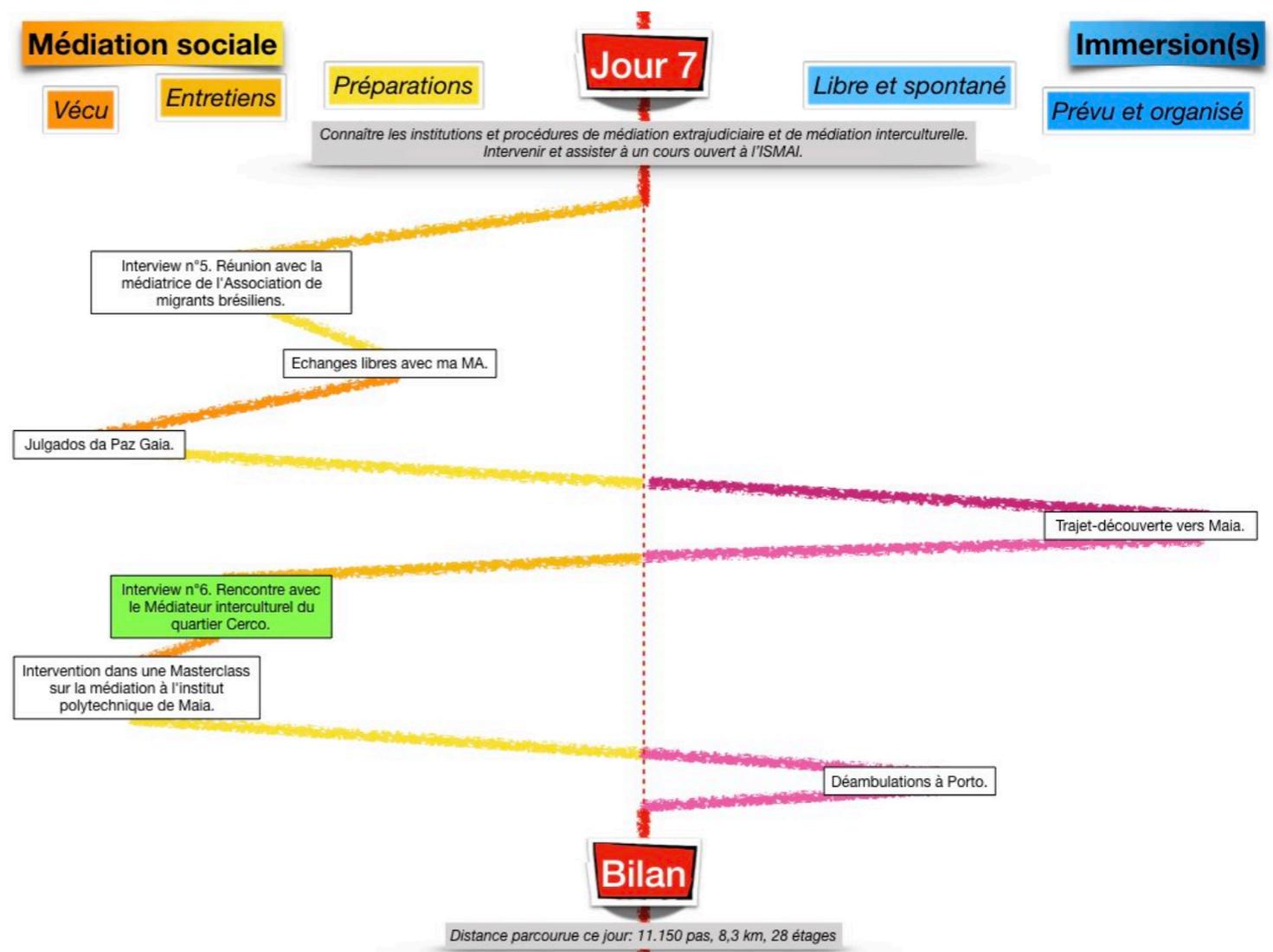
# CAS 1: JOUR 7, AVEC LICÍNIO MATEUS, MÉDIATEUR MUNICIPAL, QUARTIER DU CERCO

## Présentation et acteurs impliqués et programme

Immersion dans un quartier défavorisé de Porto comptant historiquement une grande proportion d'habitants se réclamant de l'ethnie Tsigane<sup>7</sup>.

Au programme:

1. Echanges informels d'expérience, visite guidée du quartier et explications sur la « vie » dans le quartier;
2. Accompagnement par le médiateur municipal nouvellement formé Licínio MATEUS;
3. Non annoncé: rencontre avec le patriarche;
4. Interactions spontanées avec des habitants du quartier.



## Déroulement

Le premier contact avec le médiateur municipal s'est fait par téléphone afin de définir le point de rendez-vous.

*- J'ai eu des inquiétudes quant à l'exactitude des informations échangées... Le portugais n'est pas ma langue habituelle et Licínio paraissait avoir un certain accent compliquant, pour moi, sa compréhension -*

Le trajet se fit seul, en train, jusqu'à la gare de Contumil où je devais le rejoindre dans un café à proximité.

*- Malgré les préparatifs et renseignements pris par avance, ce premier déplacement non accompagné créa une certaine appréhension quant à ma capacité à arriver à l'endroit convenu -*

La rencontre se fait à la descente du train, sur un quai de la gare de Contumil où Licínio décida de venir m'accueillir.

Licínio m'oriente vers le quartier du Cerco et nous faisons connaissance durant le trajet à pied.

J'ai droit à un intéressant panorama historique et social du quartier remontant à plusieurs générations.

*- Nos échanges confirment la prononciation « inhabituelle » (pour moi) de Licínio sans toutefois gêner la compréhension de nos discussions. Le quartier est décrit comme « Tsigane », sortant d'une longue période d'abandon et essayant de se reconstruire. -*

Licínio relaie le sentiment des habitants qui se disent victimes de l'absence d'emploi et de discriminations.

Nous rencontrons plusieurs habitants ou groupes d'habitants, jeunes ou jeunes adultes et Licínio me partage les habitudes des « gens du quartier ».



*- Vu les faibles ressources et l'absence d'occupation, les relations sociales et familiales revêtent une grande importance -*

D'après Licínio, les conflits prennent principalement leur source dans la non-compréhension et mauvaise communication entre les habitants et les responsables locaux. Les attentes des uns ne correspondent pas aux usages observés.

Une de ses missions en tant que médiateur municipal est, justement, de recréer un contact entre ces différents groupes. Cela passe par la construction d'une stature de référence pour sa fonction qui doit être reconnue et acceptée par tous.

*- Cette construction semble facilitée par l'histoire familiale de Licínio, petit-fils du patriarche -*

Nous allons à la rencontre du patriarche, M. José FERNANDES MARIA, et l'interrompons pour une rencontre qui semble avoir été convenue d'avance et faire partie du programme de cette immersion.

*- Malgré que le cadre extérieur soit délabré, M. José FERNANDES MARIA, semble disposer d'attentions privilégiées reconnaissable par la chaise dont il dispose (tous n'en disposent pas) et par l'attitude pleine de référence des personnes le rencontrant -*

Je salue son interlocuteur et suis invité au domicile de M. José FERNANDES MARIA pour une présentation personnalisée de la situation des Tsiganes en général, de son histoire en particulier et de ce quartier.

*- Cette rencontre m'a permis de ressentir l'importance que M. José FERNANDES MARIA attribue à sa posture de pionnier associatif reconnu au sein de la communauté -*

Après cette rencontre considérée comme importante, et un rapide passage par une infrastructure socio-éducative destinée aux enfants du quartier, Licínio regrette ne plus avoir le temps de me faire visiter d'autres endroits-clés du quartier ni d'avoir la possibilité d'échanger d'avantages d'expériences ou opinions avec moi.

Le chemin de retour vers la gare emprunte un itinéraire différent et suit la même logique intense d'échanges d'idées sur les conditions d'une « bonne » médiation et un intérêt sur les pratiques au Luxembourg.

### Le problème posé et sa résolution

Ce que les responsables locaux perçoivent comme problématique relèverait de la mauvaise considération mutuelle des droits, devoirs, attentes et pouvoir de chaque acteur.

Ceci expliquerait (au moins en partie), le mauvais état du quartier et l'échec des mesures d'intégration tout comme le faible taux d'emploi ou niveau d'instruction des habitants.

L'impact de la « culture Tsigane<sup>8</sup> » n'est pas à négliger. D'après les personnes rencontrées, il peut se caractériser par le respect et l'amour pour la « famille » mais aussi par une certaine exigence quant au respect des « usages et traditions Tsiganes ».

Les résolutions de cette problématique passent certainement, au moins en partie, par un travail de communication *in situ*.

Une autre difficulté concernait la détermination des acteurs « de terrain » les plus adéquats.

Il faut trouver un savant équilibre entre la l'acceptation de la communauté Tsigane et la disponibilité à s'éloigner de certains usages traditionnels (qui ont démontré leur inefficacité).

Le choix de Licínio s'est imposé par son ascendance paternelle (petit-fils du patriarche reconnu) et par sa jeunesse et soif d'apprentissage (des méthodes de la médiation).

Son potentiel dans l'amélioration de la situation me semble indiscutable.

### Raisons de la réussite ou de l'échec de la médiation

---

Lors de la « gestion » d'une situation, et malgré les différences sociales et géographiques, Licínio et moi convenons de l'importance de prendre en compte les spécificités des personnes impliquées.

Durant nos échanges, nous parvenons à synthétiser que la prise en compte est réalisable aux conditions suivantes:

- Ouverture d'esprit;
- Recherche active de contacts;
- Tolérance à la différence;
- Valorisation des différences culturelles;
- Construction commune de consensus;
- Disponibilité à l'action;
- Être prêt à faire des changements.

De même, la tendance à Licínio pour œuvrer au rééquilibrage des échanges s'appuie sur les interactions sociales, la confiance mutuelle, la reconnaissance et une conception des droits selon une idée d'équité.

Néanmoins, Licínio avoue son manque de pratiques et fait montre d'une grande écoute dans le partage de nos expériences.

L'importance de la formation et du suivi des médiateurs municipaux est centrale car cela évitera à ces médiateurs municipaux de « retomber » dans les usages traditionnels qui les entourent quotidiennement en renforçant – par l'expérience et en valorisant les réussites – les pratiques de médiation sociale.

### Auto-supervision et évaluation

---

Il est difficile de conserver une certaine objectivité lorsque tous les échanges sont couverts d'une forme très conviviale, voire amicale et frisant la familiarité.

J'estime que la relation vécue avec Licínio – authentique et intense – doit sa réussite au fait que ma venue ait été annoncée par mon MA et validée par le patriarche. De même, ma posture et mon comportement exprimant une curiosité sincère associée à une volonté d'apprentissage authentique ont pu jouer un rôle facilitateur dans la richesse des partages vécus.

Cette création de proximité avec Licínio (et donc de personnes étrangères mais « acceptées » dans la communauté, telles que moi) démontre 2 choses:

- les Tsiganes sont prêts à accueillir toute personne et tout projet qui fasse du sens (à condition que cela soit introduit dans le respect des usages);
- l'importance de l'identification de ces usages et leur respect dans la prise en compte de toute mesure ou initiative est vitale.

### Réflexions et propositions pour le futur

---

L'approche basée sur les compétences de médiation et la reconnaissance intra-communautaire des médiateurs semble être une méthode efficace pour (re)créer rapidement du lien social dans les quartiers défavorisés.

Néanmoins, l'efficacité de cette approche peut-elle être remise en question en modifiant les variables que sont la « reconnaissance intra-communautaire » et les « compétences en médiation »?

Il me semble que oui, si l'on tient compte de l'autre expérience d'immersion vécue dans un contexte similaire (médiation interculturelle dans un quartier « Tsigane ») mais opéré par une équipe non-Tsigane<sup>9</sup>.

Toutefois, une telle configuration implique une maîtrise des « outils » du médiateur potentiellement plus rapide mais également un besoin temporel accru dans la reconnaissance du médiateur par la ou les communauté(s).

Le choix revient aux responsables locaux qui sont les seuls à pouvoir décider en fonction des caractéristiques de chaque situation.

Nous invitons humblement lesdits décideurs à considérer cette algébrique dans leurs décisions.



## CAS 2: JOUR 8, AVEC L'ÉQUIPE DE MÉDIATION INTERCULTURELLE, MAIA

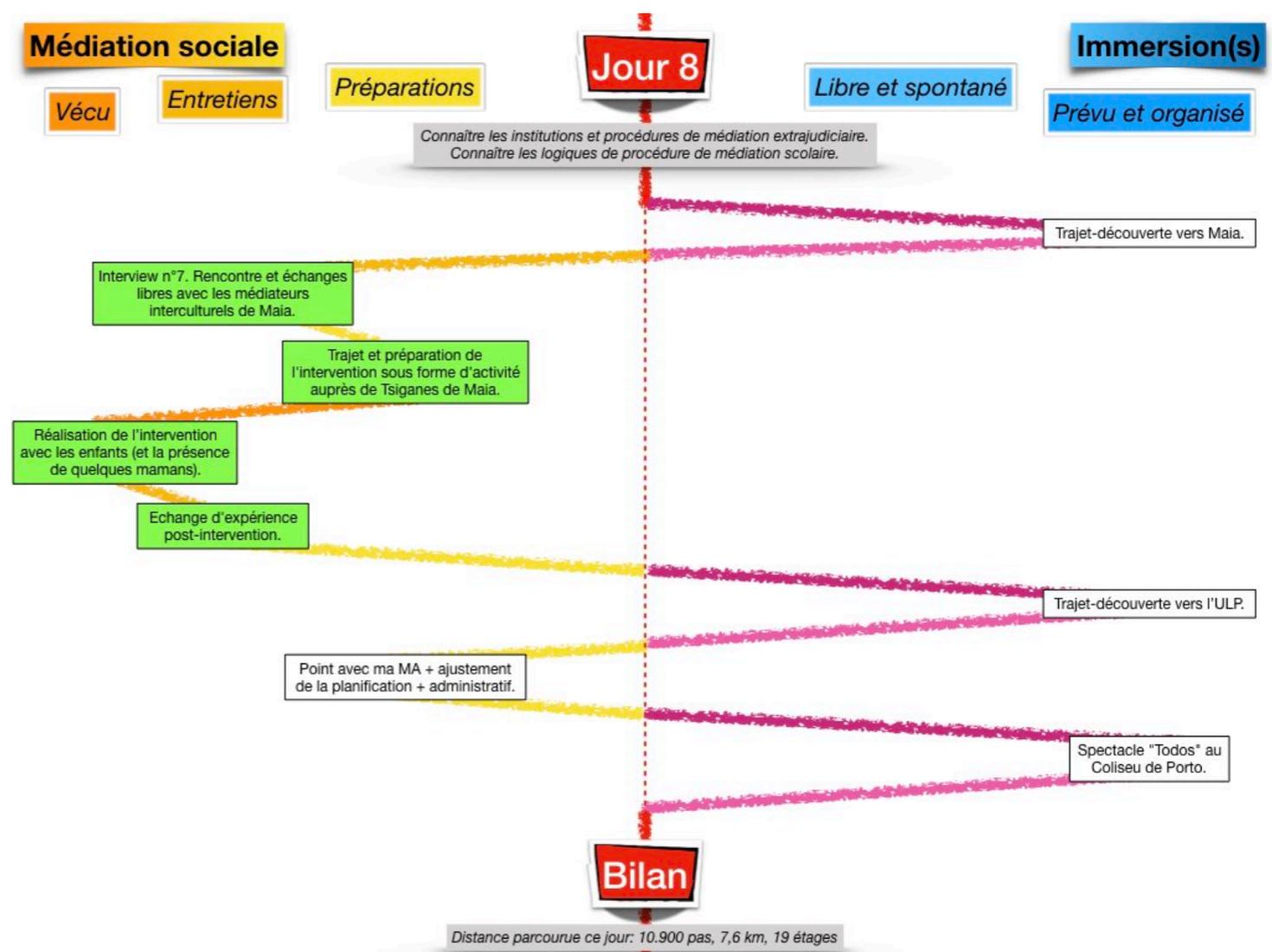
### Présentation et acteurs impliqués et programme

Rencontre avec les médiateurs interculturels de la Chambre Municipale de la ville de Maia.

Au « programme »:

1. Echanges informels d'expérience, intervention l'après-midi puis retour d'expériences;
2. Accompagnement par la médiatrice interculturelle Dr. Adriana DIHL MORAES et son collègue, le Pasteur Tsigane Eduardo CABEÇOS;
3. Présence de quelques autres agents municipaux (travailleurs sociaux et psychologue);
4. Sur décision spontanée, immersion dans un habitat constitué de logements et du lieu de vie d'un groupe de personnes se réclamant de

5. Interactions spontanées avec ce groupe et les agents municipaux durant l'intervention.



### Déroulement

Pour se rendre sur le point de rendez-vous, un second trajet « seul » fut réalisé.



Ce trajet impliqua plus d'inconnues concernant les lignes de métro à prendre, la durée à prévoir en fonction de l'affluence habituellement prévue, la validité des titres de transport, à partir de quelles stations, avant de descendre à quel arrêt et réussir à identifier les bureaux au sein de l'administration communale de Maia.

*- Malgré ces paramètres vécus quotidiennement par la population locale, j'ai pu apprécier la qualité des transports publics utilisés et des aménagements urbains traversés -*

Une fois l'édifice identifié, et malgré mes demandes d'aide ou de renseignement, la recherche mes médiateurs fut difficile et infructueuse.... jusqu'à ce qu'Adriana m'interpelle alors que j'attendais un renseignement devant un poste d'accueil.

*- Heureusement qu'il y a eu un contact (sans échanges) sur un réseau social précédemment! -*

Adriana et Eduardo m'emmènent vers la cantine municipale pour déjeuner en leur compagnie et faire connaissance.

Nos échanges s'articulent principalement sur leur intérêt pour le Luxembourg, ses spécificités et mon expérience avec l'interculturalité.

*- Rapidement, nous sommes d'accord sur l'importance des relations interpersonnelles choisies et respectueuses et la nécessité pour créer cela d'établir de la confiance mutuelle. -*

Alors que la rencontre devait se limiter à cet échange, Adriana et Eduardo me demandent si je souhaite les accompagner dans un « village » Tsigane pour une activité avec des enfants.

Ils m'expliquent que ce sera le 2<sup>ème</sup> contact avec ce groupe de Tsigane et que l'approche à travers les enfants revêt plusieurs objectifs:

1. Offrir, à ces enfants souvent déscolarisés, un contact et des interactions avec des personnes étrangères à leur communauté;
2. Créer un contact avec leurs parents et construire une relation de confiance avec eux;
3. Permettre, grâce à cela, la mise en place des conditions nécessaires à la réponse aux besoins exprimés par les Tsiganes, mais aussi par les volontés ou impératifs des responsables locaux (enseignement, besoins courants en eau et électricité, etc.).

*- Cela répond parfaitement à nos échanges sur la nécessité de créer un lien de qualité avant de pouvoir intervenir. Auprès de la population Tsigane en particulier, la prise en compte de leur Culture est un impératif et la réussite de cette construction de lien exige flexibilité et créativité dans les approches choisies. -*

Après avoir rassemblé le matériel nécessaire, trouvé le véhicule et rejoint les agents municipaux nous accompagnant, nous nous dirigeons vers Anta au nord de Maia.

L'interrogation d'Adriana et d'Eduardo concerne la qualité de l'accueil qu'ils vont recevoir après une première intervention qu'ils qualifient de « réussie ».

Une fois arrivés dans ce « village » isolé de la municipalité et non raccordé aux réseaux publics (eau, électricité, égouts), l'accueil est ouvert, sans être chaleureux.

Puisque la première activité s'était déroulée dans une des habitations (et que la salubrité de l'endroit avait laissé un mauvais souvenir à Adriana), la décision fut prise de profiter de la météo clémente et de s'installer à l'extérieur, sur un espace légèrement éloigné des habitations.

*- J'observais avec intérêt les interactions entre les Tsiganes et les étrangers (nous) en notant l'habileté d'Adriana à mobiliser les enfants. Eduardo, quant à lui, semblait revêtir un rôle correspondant aux attentes masculines du groupe, en s'adressant principalement aux -*

Une fois installés, la curiosité des enfants et l'adresse d'Adriana ont été les moteurs du succès de cette activité. Celle-ci consistait en plusieurs jeux adaptés à leur (faible) capacité de concentration, leur volatilité et leur manque d'habitude dans ce genre de passe-temps.

L'objectif principal étant de créer un lien avec les parents, la présence de certaines mamans (et le passage de certains papas) était considéré comme un succès.

Durant l'activité d'Adriana, Eduardo et les autres agents ont interagi avec les adultes Tsiganes présents renforçant ainsi la confiance mutuelle.



*La médiatrice interculturelle Adriana en pleine activité avec les enfants Tsiganes et leurs mères en spectatrices. (Les interactions d'Eduardo se déroulent en dehors du cadre de la photo.)*

Lorsque l'intérêt des enfants s'émoissa et que certains parents commencèrent à réclamer leur retour, il fut temps de partir.

Les adieux furent courts et la promesse d'une prochaine présence fut accueillie simplement, sans grande considération.

*- Je sentis l'hésitation d'Adriana et d'Eduardo entre la satisfaction d'avoir fait un pas de plus dans leur direction et la frustration du chemin encore à accomplir pour réellement obtenir un place au sein de cette communauté. -*

Lors du trajet de retour, on m'expliqua que le nombre d'enfants ayant participé était inférieur que lors de la première activité. Néanmoins, cela pouvant s'expliquer par de très nombreuses hypothèses, il était préférable de se concentrer sur les aspects positifs de cette intervention.

Ils concernaient:

1. la facilité de la mise en place de l'activité (montrant, déjà, une certaine acceptation);
2. l'intérêt et l'application des enfants (et l'amélioration de leurs capacités à respecter les consignes);
3. l'intérêt des parents à proximité (signifiant le début d'une relation).

Les difficultés consistaient principalement en la fiabilité des accords (promesses de présence) et la « qualité » de l'environnement (insalubrité, déchets, etc.).

*- La conclusion de notre discussion concernait l'importance des relations humaines de qualité entre tous les acteurs AVANT de pouvoir entreprendre une mesure. Le sujet de la meilleure manière de construire ces relations s'articulait toujours autour de l'authenticité des personnes, de la transparence et de sa crédibilité -*

Une fois de retour à leurs bureaux, le bilan de l'activité a mis en avant les compétences d'Adriana et d'Eduardo

dans l'interaction avec le groupe rencontré. Il en est ressorti qu'une bonne connaissance des us et coutumes était vitale pour dire/faire la « bonne » chose de la « bonne » manière.

Concernant la motivation des personnes à participer à ce processus, elle pouvait être « évidente » et donc à sonder ultérieurement. Si la motivation n'était pas encore présente, c'était aux médiateurs de la créer.

Dans un contexte de « milieu ouvert », c'est-à-dire dans un espace de vie public non assujéti à une réglementation particulière autre que la loi publique, la création d'une relation nécessite des interactions.

Obtenir des interactions dans un tel contexte implique de proposer une activité basée sur la libre-adhésion.

Et la libre adhésion s'obtient lorsque les médiateurs garantissent une certaine transparence dans leurs objectifs. De même, ladite activité devra répondre aux attentes de la population ciblée tout en proposant un certain « bénéfice ».

Ce « bénéfice » pouvant être d'ordre matériel, humain, social ou autre.

Ainsi, une médiation sociale auprès d'une population-cible marginalisée nécessite un travail préalable conscient. Ce pré-travail pourrait être considéré comme relevant plus du domaine socio-éducatif mais il est un préalable indispensable et non-transférable à certaines situations où la médiation sociale se veut utile.

*- Après cet ultime échange, il était nécessaire de saluer la responsable administrative du service de médiation interculturelle. Cela permettait à la fois de valoriser son équipe que son service. -*

Le trajet de retour vers Porto a permis de préparer un point avec mon MA. Ce fut l'occasion de discuter sur les nombreux aspects que pouvait revêtir la médiation interculturelle à travers ses impératifs de flexibilité et de gestion des interactions avant et après chaque intervention.

### Le problème posé et sa résolution

Le fait qu'un groupe de personnes soit marginalisé est considéré comme problématique par les autorités. Ainsi, les responsables locaux ont le souhait de les réintégrer à la société.

Leur isolement géographique complique leur accès aux offres et services publics (enseignement, canalisations, etc.). De même, leur éloignement « culturel » a mis en

échec les mesures usuelles préalablement mise en place (rappel des obligations légales, orientation vers les travailleurs sociaux, travaux d'aménagement ou d'urbanisme, etc.).

Dans un tel contexte, la médiation sociale est une nouvelle tentative pour recréer du lien entre ce groupe marginalisé et la société. La création de ce lien est considéré comme la « porte d'entrée » aux autres mesures d'amélioration ou de correction considérés comme nécessaires.

Une difficulté mise en lumière par cette immersion est la confusion qui peut être faite entre la médiation sociale et les animations socio-pédagogiques.

En effet, même si les compétences et le déroulé de ces activités sont identiques entre les 2 corps de métier cités, les objectifs finaux sont sensiblement différents. Nous pourrions résumer cela de la façon suivante:

1. L'animateur socio-pédagogique (souvent éducateur) cherche à développer les compétences et comportements des participants;
2. Le médiateur cherche à construire une relation interpersonnelle de qualité entre lui (représentant désigné de la « société ») et les participants (représentants du groupe « marginalisé »).

Un dernier impératif consiste à correctement informer les responsables locaux de l'importance de ce type d'approche. En effet, le soutien des décideurs doit être garanti et toute confusion avec une autre approche doit être évitée ou clarifiée.

Ainsi, une même « forme » peut viser des objectifs différents et même complémentaires, mais toujours avec des impératifs spécifiques.

Dans notre cas présenté ci-dessus, s'il s'agissait une mesure socio-pédagogique, l'intervenant (l'éducateur) pourrait changer tout en conservant la qualité des animations et l'évolution des compétences des enfants participants.

Mais puisqu'il s'agit de médiation sociale, le médiateur souhaitant construire une relation ne doit pas changer au risque de tout devoir recommencer. Les animations servent de moteur à la création de la reconnaissance et de la confiance mutuelle (auprès des participants et du public alentour comme les parents, etc.).

Auprès de ce groupe marginalisé, la médiation sociale est en voie de réussite car l'inclusion des médiateurs au sein du groupe est en voie de construction.

## Raisons de la réussite ou de l'échec de la médiation

---

Dans le cas ici décrit, c'est une combinaison des compétences socio-pédagogiques d'Adriana avec la connaissance de la culture Tsigane d'Eduardo qui rendent possible la création de lien propice à la médiation sociale.

De manière plus générale, la médiation sera rendue possible grâce à plusieurs éléments:

1. La connaissance et le respect de la culture Tsigane (grâce à Eduardo);
2. La mise en place d'une forme d'échange associée à des valeurs positives (grâce aux animations avec les enfants);
3. L'introduction de compétences utiles grâce à la venue des médiateurs (psychologue et travailleurs sociaux).

Après solidification de ces éléments, la médiation interculturelle sera possible. Des actions de contact, de résolution de difficultés, de gestion des incompréhensions, etc. contribueront à inclure la population marginalisée dans la société portugaise.

## Auto-supervision et évaluation

---

Certaines appréhensions initiales « naturelles » concernant la rencontre d'un groupe marginalisé ont été l'objet d'une attention particulière. Il s'en est suivi une confirmation que les appréhensions prenaient source dans des préjugés à propos de ces groupes.

La rencontre a également confirmé que ces préjugés pouvaient être expliqués à partir de pratiques culturelles spécifiques qui sont souvent mal ou incomprises.

Ces éclaircissements culturels ont ainsi permis d'ôter le caractère négatif de ces appréhensions.

Cela renforce encore d'avantage ma persuasion que toutes les dérives liées à des appréhensions, des préjugés ou des stigmatisations (discriminations, xénophobie et même racisme) peuvent facilement être levées grâce à une démarche de meilleure connaissance de l'Autre.

Je tiens néanmoins à relativiser l'adverbe « facilement ».

Le caractère « facile » renvoie, pour les médiateurs que nous sommes, à la méthodologie de la médiation sociale.

De même, « facile » renvoie à une prédisposition individuelle que je qualifierai de « curiosité neutre et authentique ». Cette prédisposition peut ne pas être partagée par tous les acteurs impliqués.

Ainsi, la difficulté de ce type de démarche dans le cadre de la médiation interculturelle relève plutôt d'une compétence d'équité sociale favorisant la recherche de contacts.

## Réflexions et propositions pour le futur

---

Suite à cette immersion, c'est le caractère encore mal connu de la médiation qui me semble être source potentielle de difficulté.

Ceci de par l'amalgame fait entre certaines de ses approches (nécessaires) et les pratiques habituelles d'autres professionnels du secteur social et éducatif.

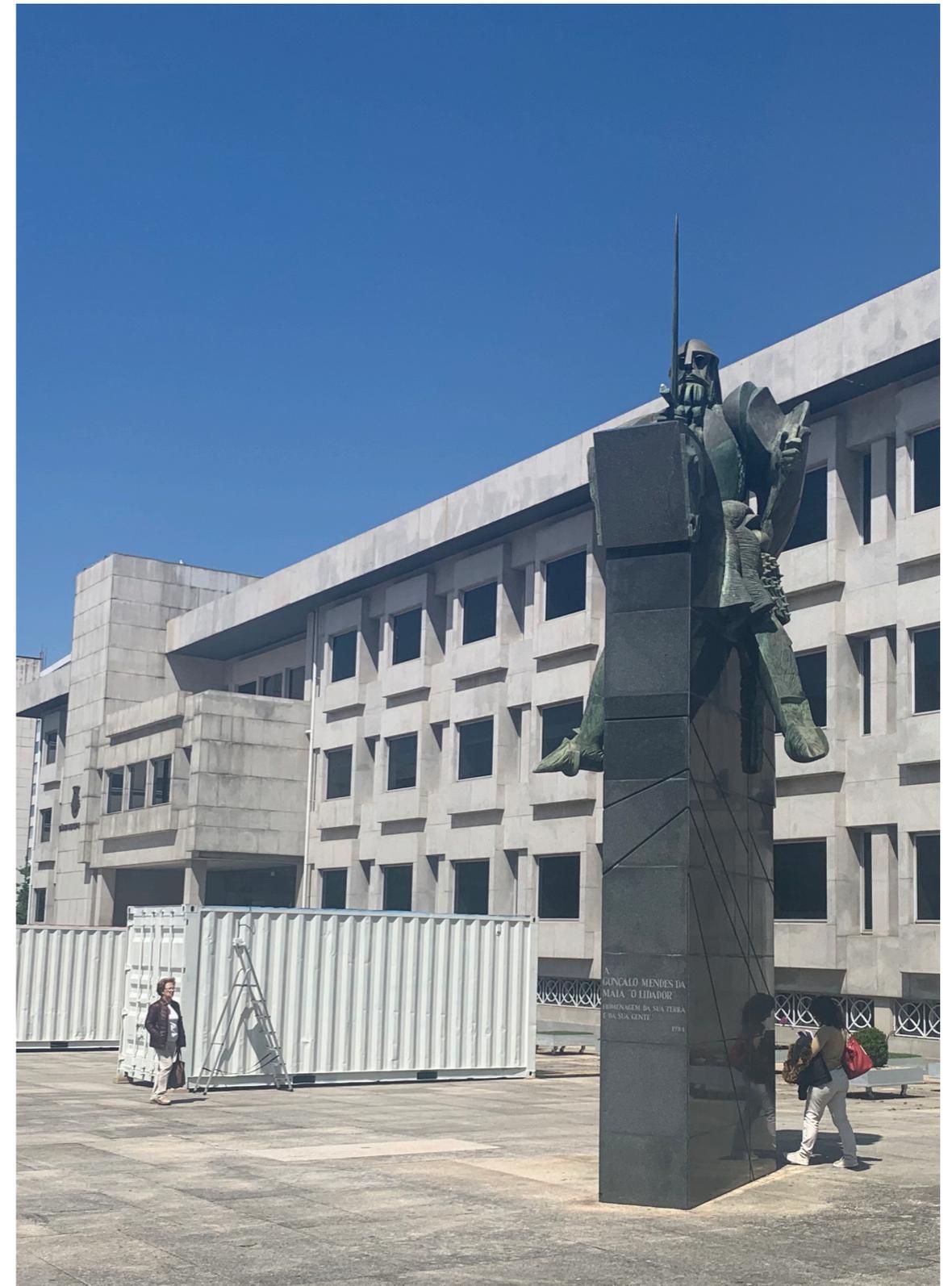
Réussir à établir la médiation sociale comme outil pertinent de gestion de l'inter-culturalité nécessiterait alors, entre autres:

1. Une promotion claire des objectifs poursuivis;
2. Une description de la méthodologie usuellement appliquée;
3. Au sein de cette méthodologie, du caractère flexible et créatif des outils mis en place;
4. De rappels concrets (exemples issus du « terrain ») avec une mise en lumière des attentions particulières nécessaires à la médiation sociale;
5. De bilans de réussite démontrant la pertinence de ces outils.

De plus, la médiation se basant sur des compétences interpersonnelles parfois considérées comme évidentes telles que le respect ou l'écoute, il arrive que la médiation soit considérée comme une boîte à outils déjà présente dans chaque être humain.

Je tiens à exprimer mon espoir que cette considération soit juste.

Néanmoins, posséder une boîte à outils ne signifie pas que l'on dispose des compétences nécessaires au choix du bon outil ni à leur usage effectif. C'est là une raison justifiant le recours à des médiateurs spécialement formés à l'utilisation de l'écoute active, la reformulation, l'analyse des sensibilités de chacun, l'esprit de synthèse, l'observation et la mise en lumière des non-dits, etc.



*Bâtiment de la chambre municipale de la ville de Maia.*

# DONNÉES POUR COMPLÉTER LES OBSERVATIONS

## Entretiens et échanges

Des entretiens formels et informels ont accompagné toute cette immersion. Certains étaient spontanés et d'autres ont pu être enregistrés.

Je dispose de nombreuses notes ainsi que de 6 heures et 32 minutes d'enregistrements répartis comme suit:

- 46 minutes au jour 1 avec la collaboratrice de l'IMULP;
- 1 heure et 43 minutes au jour 2 avec les médiateurs interculturels de Braga;
- 1 heure et 06 minutes au jour 4 avec la médiatrice interculturelle du quartier Ramalde et son équipe;
- 1 heure et 17 minutes au jour 7 avec la médiatrice interculturelle et l'association « Atlântico Brasil em Portugal »;
- 1 heure et 40 minutes au jour 10 avec la médiatrice scolaire de l'école Abel Salazar.

Voici une sélection de sujets, thématiques ou déclarations ayant contribué à construire ma perception de l'immersion.

Jour 1, enregistrement avec la collaboratrice de l'IMULP Susana SÁ

- Le problème de l'intégration des communautés est lié à leur taille. Plus elles sont grandes, plus c'est difficile.
- Le critère pour estimer l'intégration est quand les personnes « ne vivent plus au coût de la société ».
- « Les médiateurs ont une mission fondamentale. Ils sont préoccupés à rechercher cela, sur des sites pertinents et auprès de personnes intégrées d'une certaine manière mais non incluses ».
- « Les responsables sont dans leur zone de confort et pensent que toutes les autres personnes pensent comme eux, avec les mêmes références ».



## Jour 2 et 11, rencontre de médiateurs à l'école Alexandre Herculano de Porto

- L'intérêt existe pour le projet de médiation scolaire mais un rappel/renforcement est nécessaire. Il faut également tirer avantage de la dynamique positive pour concrétiser ce projet en garantissant l'implication des élèves ici rencontrés.
- Les élèves médiateurs sont des « Ambassadeurs de médiation scolaire ».
- « Le problème est aussi économique. Ils n'ont pas besoin de travailler et vivent au coût de la société. Et ne participent pas à la vie locale mais sont présents! »
- « Les communautés doivent voir qu'il existe de bons exemples au sein-même des communautés. Cela doit être valorisé ».
- « L'intérêt de former les jeunes à la médiation et de leur apporter ce langage de paix, cette manière d'être et de vivre ensemble aux jeunes ne fonctionnant qu'avec un



langage de violence. Grace à cela, ils résolvent leurs propres conflits d'une meilleure manière. Et en vieillissant, ils auront une autre posture car ils auront intégré ce schéma, ils auront vécu une autre manière ».

## Jour 2, enregistrement avec les médiateurs interculturels de Braga

- Les médiateurs sont « recrutés » parmi les personnes-clés des différentes communautés.
- Il n'existe pas de « parachute ».
- Dans le choix des médiateurs, l'élément-clé est la confiance.
- « La communication est très importante pour que les bénéficiaires de ce type de projets puissent avoir accès aux informations ».
- « Ne pas sous-estimer l'impact de la médiation » dans le milieu scolaire (et au-delà).



## Jour 4, enregistrement avec la médiatrice interculturelle Verónica ALVES du quartier Ramalde et son équipe

- Une des missions d'ASAS Ramalde est d'accompagner le changement social de la société et de toucher un maximum de Tsiganes en les faisant vivre des « croisements » avec la société « majoritaire ».
- Les Tsiganes ont peu accès aux services publics.
- Cela est rendu possible à travers des activités de loisir comme la danse, etc.
- Cela est impossible sans la confiance.
- L'espace de contact inévitable est « la rue ».
- Il est nécessaire que les habitants sachent que la médiation peut leur « apporter quelque chose ».
- « Malgré le fait que certains Tsiganes aient un bon niveau de vie, lorsqu'ils recherchent un logement, les propriétaires apprenant qu'ils sont Tsiganes leur refusent le logement ».
- « Le médiateur organise une réunion qui permet de clarifier tout cela entre eux. Cela démystifie beaucoup de choses. Car cela crée des ponts ».



## Jour 4, rencontre avec Dr. Vlademiro DUARTE du Haut Commissariat des Migrations (ACM-CNAIM) à Porto

- C'est un office citoyen pour les étrangers et pour les migrations (entrées et sorties).
- Le cadre légal a permis une « régularisation » de la médiation du socioculturel vers l'interculturel.
- Le travail en réseau est très important.
- L'importance de la langue existe car toutes les structures du réseau doivent proposer des formes d'interaction compatibles avec les migrants.
- Les difficultés résident dans les réalités culturelles différentes.
- Le processus d'intégration dépend de la volonté d'intégration des personnes.
- Le travail des médiations socio-culturelles concernait, par exemple, la volonté des réfugiés.
- La première étape des échanges consiste en de l'écoute et de la transmission d'informations (viennent ensuite les recherches et les orientations).
- Ses sessions d'information au public et les rencontres avec les entreprises fonctionnent. Il faut « sortir de son service! »



### Jour 5, rencontre avec Dr. Otilia PAULA, représentante de la Chambre Municipale de Porto pour l'éducation à Porto

---

- L'importance du choix des mots a, entre autres, conduit à un travail sur la législation en vigueur (« mineurs » « enfant » ou « jeune »; « problème » « défis »; etc.).
- Les paramètres centraux sont l'intérêt supérieur de l'enfant, le respect de la vie privée et des interventions minimales.
- Il est nécessaire de synthétiser les savoirs et de savoir les communiquer.



### Jours 5, 7 et 11, rencontres et échanges durant les classes de formation et d'enseignement à Porto, Maia et Viana do Castelo

---

- Cours de la post-graduation en médiation scolaire par Dr. Otilia PAULA. Sujet: "Systèmes de promotion et de protection des enfants et jeunes".
- Cours de Renata TELES sur la médiation familiale et scolaire avec une présentation des pratiques au Luxembourg par moi-même.
- « Masterclass » de « licenciatura em Solicitadoria » (droit) à l'*Instituto Politécnico da Maia* à Maia.
- Formation en médiation familiale à Viana do Castelo.



## Jour 7, enregistrement avec la médiatrice interculturelle et l'association « Atlântico Brasil em Portugal » à Porto

- Il est vital de rencontrer les personnes « dehors » (dans leur lieu de vie et de socialisation).
- Il ne faut pas commencer les accompagnements sans « base de compromis ».
- Il est important d'avoir une certaine réactivité et de ne pas laisser trop de temps entre 2 rencontres.
- Il faut apprendre et enseigner à être résilient.



## Jour 7, rencontre avec le médiateur municipal Licínio MATEUS du quartier Cerco à Porto

- Il existait, durant la dictature, 2 obstacles majeurs à l'inclusion des Tsiganes: la police et les lois Tsiganes.
- Le besoin en visibilité de la communauté Tsigane a été amélioré grâce à la création d'associations.

- La volonté du peuple Tsigane réside dans une bonne intégration.
- Il est important de savoir ce qu'est le peuple Tsigane (le respect et l'amour).
- Il existe un projet « mon pays dans le tiens ».

## Jour 10, enregistrement avec la médiatrice scolaire Monica SOARES de l'école Abel Salazar à Matosinhos

- La dynamique entre les élèves peut être mieux comprise grâce à des sociogrammes.
- L'école n'est pas uniquement un lieu de transmission de savoirs. C'est un lieu de socialisation.
- La « Peer-Médiation » est ainsi une formation à la vie.
- Le développement des compétences sociales justifie, entre autres, les projets de médiation.
- La « facilitation » de la vie des enseignants en fait partie.
- Il faut « penser à une école différente ».



De manière continue, les échanges avec mon MA ont permis de préciser de nombreux vécus. Par exemple:

- A. Concernant la médiation scolaire:
  - A.a. Pour beaucoup, la médiation est un instrument positif;
  - A.b. Il est important d'avoir un service de médiation scolaire implanté dans les écoles;
  - A.c. La médiation permet une désinstitutionalisation des réponses car elles surgissent des personnes impliquées.
- B. Concernant la médiation interculturelle:
  - B.a. La médiation « municipale » cible uniquement les Tsiganes;
  - B.b. La médiation « interculturelle » cible toutes les populations (même lorsque les Tsiganes sont majoritaires);
  - B.c. La population Tsigane cristallise les peurs.

Enfin, les échelles de référence ont toujours dû être remise en perspective car ce qui est considéré comme élevé à Porto ne l'est pas forcément à Differdange, en particulier, aussi bien les personnes impliquées au Portugal qu'au Luxembourg estiment avoir à traiter avec « beaucoup » d'étrangers.



Cela fait sens avec la thématique de la médiation sociale et de l'approche interculturelle, mais cette perception d'avoir à gérer un grand nombre de situations ou d'individus est relative.

En effet, rappelons que la ville de Porto compte environ 4% d'étrangers alors que Differdange en compte 54%. Mais l'importance ne se situe pas dans les chiffres bruts, mais dans la perception qu'en ont les personnes concernées.

Il est question de médiation sociale, c'est-à-dire d'une réponse à un besoin d'améliorer le « vivre ensemble ».

# BILAN DE MON EXPÉRIENCE DE FORMATION

## Vécu, bilan

Concernant le vécu de l'immersion, certaines anecdotes ont agrémenté le quotidien.

Toutes auront, d'une façon ou d'une autre, contribué à ce que ce voyage produise de nombreuses expériences. Chacune d'entre elle a sa place dans la construction du MC que je suis.

Durant une séance formation, la prononciation de mon prénom d'origine cantonaise semblait difficile pour certaines personnes. De manière spontanée, je fus rebaptisé « Simão ». J'ai interprété cela comme une acte d'inclusion au sein du groupe et un message fort en direction des apports que je pouvais proposer.

Pour beaucoup de médiateurs, la médiation est encore trop méconnue par le public. Néanmoins, quelle surprise de rencontrer le mot « médiation » associé à des interactions immobilières ou d'assurance. J'ai appris que l'usage fait que les ventes de biens immobiliers ou la souscription de contrats d'assurance sont désignés comme des « médiations ».

Cela a renforcé notre réflexion quant à la nécessité de bien promouvoir la médiation sociale auprès du public et des décideurs.

L'ULP étant un établissement d'enseignement supérieur, il est normal que de nombreux étudiants y gravitent autour. Hasard du calendrier, la période de l'immersion correspondait aux préparatifs de la « Queima », grande fête estudiantine clôturant le cursus académique.

Tous les établissements d'enseignement supérieur y prennent part et cela suscite un fort engouement aussi bien auprès des étudiants que de la population locale.

Ce rituel est lié à des traditions et celles-ci se doivent d'être respectées par quiconque souhaite faire partie du mouvement.

D'un point de vue social, cela s'apparente plus à de l'assimilation qu'à de l'inclusion mais, puisque la « Queima » est un considéré comme un objectif et que ses « règles » sont acceptées, on peut y voir la volonté de faire partie d'une société éphémère.

On pourrait considérer que les conditions initiales pour faire partie de cet événement sont:

1. Faire partie du groupe de manière identifiée;
2. Partager les valeurs du groupe et de la « Queima »;
3. Connaître et respecter les traditions et usages en vigueur au sein de celle-ci;
4. Faire preuve d'esprit collaboratif pour un objectif supérieur commun;
5. Accepter d'être un acteur individuel et indispensable dans cet événement collectif qu'est la « Queima ».

Pour en revenir à la médiation sociale, il est clair que l'on peut tirer de ce microcosme un certain nombre d'enseignement comportementaux, voire sociétaux qui, une fois adaptés aux environnements respectifs, seraient utiles à la médiation sociale.

Un autre fait marquant de cette immersion est la prédominance féminine parmi les acteurs de la médiation sociale. Que ce soit dans les sessions de formation, parmi les médiateurs et les apprenants, peu d'hommes étaient présents.

Cela m'a frappé parce que la situation est, d'après mon expérience, similaire dans le secteur socio-éducatif luxembourgeois. Mes interlocuteurs m'ont assuré c'était semblable au Portugal.

Ce point soulève certaines interrogations que je ne m'aventurerai pas à répondre ici.

Néanmoins, une des interrogations qui m'interpelle est de savoir si la prédominance féminine ne pourrait pas être associée au caractère relationnel de la médiation?

Puisque les relations interpersonnelles sont centrales dans la médiation, n'est-il pas « normal<sup>10</sup> » que plus de femmes s'y intéressent?

Il reste encore d'autres petits faits qui m'ont soit marqué ou interpellé. Ils sont d'une importance très discutable mais ils ont tous contribué à forger ma perception de la vie à Porto. Le seul exemple que je pourrais citer sans y répondre serait: pourquoi une des spécialités culinaires s'appelle la « Françesinha », littéralement la « petite française »?

## **Les attentes mutuelles**

J'ai été surpris des attentes élevées exprimées par l'ensemble des personnes rencontrées. Cet intérêt - ou parfois de la simple curiosité - avait pour sujet le Luxembourg, ses spécificités et les mesures qui existent pour y faire face.

Alors que c'était à moi de découvrir le maximum sur le Portugal, l'intérêt pour mon retour d'expérience était une rétribution équitable à offrir pour que nos échanges soient mutuellement le plus enrichissant possible.

## Continuation des échanges

De même, certains contacts ont évolué vers des échanges professionnels internationaux ou des recommandations vers des partenaires mutuels.

Ainsi, j'ai été sollicité pour éclaircir le traitement d'une famille résidente dans une commune proche de Differdange et j'ai pu orienter un demandeur vers un interlocuteur à Porto qui me sembla le plus approprié.

## Paramètres fondamentaux

Que ce soit de manière formelle ou suite à l'analyse des différents échanges, les compétences humaines et sociales se sont révélées indispensables en médiation sociale. Ainsi, durant l'immersion, des paramètres sont apparus comme fondamentaux par l'ensemble des personnes rencontrées.

Etant donné qu'il est possible d'associer ces *compétences humaines et sociales* à beaucoup d'éléments différents, il me semble important de les préciser ci-après.

Tout d'abord, un médiateur ne peut agir que s'il respecte ce qui est important pour les communautés. Cela implique donc un apprentissage de leurs *us et coutumes* et, par extension, des valeurs fondamentales importantes pour eux. Cela sous-entend aussi une certaine compréhension dans la gradation ou la hiérarchie entre ces valeurs.

Ainsi, il devient possible d'identifier des conflits potentiels lors de la rencontre de 2 schémas de valeurs différents.

L'exemple m'a été donné que la communauté Tsigane punissait (beaucoup) plus sévèrement une atteinte aux valeurs familiales que ne le faisait la loi nationale (portugaise).

Ignorer ce fait peut créer (et a déjà créé) des conflits entre les Tsiganes et les autorités lorsqu'il s'est agi de résoudre un cas d'un méfait survenu dans l'environnement familial.

Ensuite, au niveau de la communication, un médiateur assure une fonction d'intermédiaire entre les différents acteurs en jeu. C'est à lui que revient la mission de bonne et complète compréhension des informations partagées entre tous.

Par conséquent, il revient au médiateur de savoir sous quelle forme les communications sont culturellement acceptées. Et de s'y adapter.

Un non-respect de ce critère peut avoir comme conséquence que le « fond » du message ne parvienne pas jusqu'à son destinataire car la « forme » ne le permet pas. La « forme » prime sur le « fond » car sans forme adaptée, point de fond et le destinataire associera cet échec communicationnel avec une incapacité ou une non-volonté de s'adapter de la part de l'émetteur.

Enfin, le médiateur ne pouvant être réduit à un simple « expert des valeurs et de la communication », il est nécessaire de garantir une offre spécifique du médiateur. En effet, celui-ci devra pouvoir « justifier » son « intrusion » dans le cadre de vie des personnes impliquées par une raison crédible et vérifiée. C'est ainsi qu'en tant qu'intermédiaire, il pourra aussi bien faire se réaliser des mesures par les autorités que faire remonter les desideratas des communautés.

Cette « boîte à outils » construira la crédibilité du médiateur qui ne devra pas uniquement se fonder sur ses compétences communicationnelles ou son habileté à jongler avec les valeurs.



*Les nombreuses barques sur le Douro, comme autant d'outils pour naviguer dans les médiations.*

## MON « CHEF D'OEUVRE »

Une fois l'immersion et le séminaire d'évaluation terminés, les obligations courantes ont repris leurs droits.

Les retrouvailles familiales étaient chaleureuses et la reprise professionnelle était intense.

Après quelques semaines de maturation, la réalisation de ce Carnet de voyage a été l'opportunité de poser un nouveau regard sur le vécu de cette immersion.

Le fait de se replonger dans ses notes, enregistrements, photos et documents a été non seulement un second voyage mais aussi une seconde immersion à Porto avec un regard plus acéré grâce à l'évolution de ma propre conception de la médiation sociale.

Ce Carnet de voyage a permis de structurer, mettre en lumière ce qui, finalement, a été riche et pertinent pour moi. J'espère que ces enseignements apporteront un éclairage supplémentaire à toutes celles et ceux s'intéressant à la thématique de la gestion de l'interculturalité en général et de la médiation sociale en particulier.

De même, sachant que rien ne pourra jamais remplacer une véritable immersion, j'ai également tenté de partager, dans ce Carnet de voyage, un certain goût pour la découverte avec une approche légèrement aventureuse.

Pour terminer, un Chef d'œuvre étant une production intimement personnelle et subjective, sa réalisation a été un moment fort de construction de ma propre personne. Tant comme médiateur qu'en tant que professionnel mais aussi en tant que personne.

# CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

L'ambition du TE est de créer un espace européen pour l'inclusion sociale. Cet espace européen, se basant sur la médiation sociale, prend tout son sens après ce voyage.

En effet, bien que débutant celui-ci avec un base en médiation autochtone<sup>11</sup>, une fois sorti de sa zone de confort, le médiateur se heurte aux différences. Ce voyage démontre que les différences peuvent être bien plus profondes que de simples considérations règlementaires ou contextuelles. Ces différences prennent source au plus profond de chaque personne et c'est peut-être cela qui est le dénominateur commun à cet espace européen, qui lui enlève son caractère utopique.

Ce savoir et savoir-faire, qui se construisent par l'expérience des « Maîtres », ont deux conséquences opposées. D'un côté on comprend le caractère universel de l'approche de la médiation sociale et, de l'autre, on comprend que cette médiation sociale n'est pas simplement une recette mais qu'elle doit être acquise par la formation et l'apprentissage.

Il est heureux que les MC et les MA rencontrés durant ce TE disposent d'une ouverture d'esprit et d'un apriori positif

quant à leur rencontre avec des cultures différentes des leurs.

Concernant le TE décrit dans les pages précédentes, je rappellerai les paramètres que j'ai pu identifier comme importants à mes yeux:

1. connaître et respecter les valeurs de l'Autre;
2. adopter une forme de communication en accord avec les codes et culture de l'Autre;
3. construire une crédibilité en permettant la réalisation d'actes et de mesures et/ou en apportant « quelque chose » d'inédit à l'Autre.

Enfin, grâce aux échanges avec les autres MC et MA, je rappelle également que, comme pour la médiation, le médiateur se doit d'être créatif et flexible. Mais surtout, le médiateur est un fin observateur doté d'une sensibilité élevée. Il doit avoir une grande capacité de réaction aux diverses situations tout en maîtrisant les principes fondamentaux qui font de la médiation sociale une forme pédagogique innovante, sans guère d'antécédent.

# Notes de texte

1. **« Introduction », page 5:** Informations compilées à partir du « Bissac » (<https://www.cree-a.eu/wp-content/uploads/2018/02/180210-BISSAC-derniere-version.pdf>) et du « Dossier de présentation » ([https://www.cree-a.eu/wp-content/uploads/2018/01/180105\\_Dossier-de-presentacion.pdf](https://www.cree-a.eu/wp-content/uploads/2018/01/180105_Dossier-de-presentacion.pdf)) en ligne au moment de la rédaction de ce Carnet de Voyage.
2. **« quiz », page 6:** Malheureusement, il n'a pas été possible de réaliser ce « quiz » lors du séminaire mais il est annexé au présent Carnet de voyage.
3. **« les 10 pays les plus représentés », page 8:** Dont 44,41% de pays lusophones (en vert pour les pays listés).
4. **« lusofonia », page 9:** [www.grupolusofona.pt](http://www.grupolusofona.pt).
5. **« origines linguistiques et culturelles communes », page 9:** Le groupe se développe dans plusieurs pays de langue officielle portugaise tels que l'Angola, le Mozambique, la Guinée et le Cap-Vert et concerne un espace géographique et linguistique de plus de 200 millions d'habitants.
6. **« 5 facultés », page 9:** Faculté des sciences économiques et sociales et des affaires, Faculté des sciences naturelles, ingénierie et technologie, Faculté de communication, architecture, arts et technologies de l'information, Faculté de droit et de sciences politiques, Faculté de psychologie, d'éducation et de sport.
7. **« ethnie Tsigane », page 14:** le terme portugais employé est « Ciganos » (ou « etnia Cigana ») et le nom « Tsigane » a été choisi en français pour sa proximité phonétique.
8. **« culture Tsigane », page 17:** Voir la déclaration « Somos assim... » de l'association « União Romani Portuguesa » en annexe.
9. **« équipe non-Tsigane », page 18:** Comme au jour 4, quartier Ramalde, initiative « Asas », avec la présence de mon MA et avec une médiatrice non-Tsigane.
10. **« normal », page 36:** allusion volontairement provocante car il n'y a nulle intention d'alimenter des clichés de genre.
11. **« médiation autochtone », page 40:** « Autochtone » signifie « originaire du lieu où elle habite », c'est-à-dire fortement imprégnée des particularités du contexte où elle est habituellement pratiquée.

# Annexes

## Au carnet de voyage du Médiateur Compagnon (Porto, 2019)

Vous trouverez ci-après les documents cités dans le carnet de voyage.

Tout d'abord, **en page 43, le « Quiz » de présentation** préparé pour le séminaire de préparation au Tour d'Europe à Magdeburg (mais malheureusement non utilisé).

Ensuite, **en page 48, la déclaration Tsigane** décrivant ce qu'est leur culture.

Pour terminer, **en page 49, un déroulé schématique** de tout le parcours d'immersion vécu à Porto.



C'est «*quoi*» celui-là?...

*Un petit quiz?*

Il fait quoi?

*Plusieurs réponses possibles:*

- Éducateur / Travailleur social
- Astrophysicien
- Entraîneur d'arts martiaux
- Pilote moto
- Ingénieur
- Gestionnaire de projets
- ...?

Voulait être astrophysicien, réorienté vers le travail social jusqu'à devenir ingénieur en médiation et organisateur de nombreux projets pour une administration communale.

En privé, a toujours beaucoup pratiqué les arts martiaux et aimé rouler à moto sur des circuits...

## Il vient d'où?

*Plusieurs réponses possibles:*

- Bolivien
- Français
- Pakistanais
- Chinois
- Luxembourg
- Algérien
- ...?

A été décrit comme ressemblant aux boliviens ou aux pakistanais mais est né au Luxembourg d'une maman française, d'un papa cantonais, avec un cousin algérien.

## Il est quoi/comment?

*Plusieurs réponses possibles:*

- Transmetteur de métissage
- Accidenté
- Polyglotte
- Geek
- Pipelette
- Pareto ou encore
- ...?

Papa de 2 enfants porteurs de mes gènes et de gènes capverdiens.  
A subi un accident de la route l'ayant transformé en pipelette incapable de parler peu, dans aucune des 5 langues...  
A tendance à rester collé devant l'ordinateur pour essayer de perfectionner jusqu'à 100% ses projets, alors que «moins» suffirait...

## Un parcours 'normal'

1. **Lycée:** futur astrophysicien convaincu
2. **Université:** de la dynamique stellaire aux dynamiques de groupe
3. **Travail:** «*Streetwork*»
4. **Uni & Travail:** Master en Médiation – ingénierie
5. **Travail:** diversités pour une ville de:
  1. 26.804 habitants
  2. 105 nationalités (+4)
  3. 54,69% d'étrangers

## La médiation et moi!

- Tampon/facilitateur/intermédiaire/traducteur entre «*moi*» et «*l'aide*»
- Mise en place de «*moments d'intelligence collective*» dans le quartier
- «*Comment faire pour que ces deux-là se parlent?*»
- «*Ils sont différents mais faisons quelque chose pour qu'ils se comprennent!*»
- De manière informelle:
  - Voisinage, interculturel, environnemental, de santé, ...

1. Pour les «*personne à problème*» → Organisation d'aide
2. Discussion collective autour d'une problématique définie
3. Ou agir avec/pour 2 personnes en conflit...
4. Organiser des contacts entre 2 communautés (de fait, culturelles, professionnelles, ...)
5. Tentatives de création d'un cadre positif («*nudge*»)

## Aujourd'hui, j'essaye...

- Mission = diversités, càd.:
  - Facilitateur (Résidents → Ville)
  - Cohérence (Ville → résidents)
  - Intermédiaire («*débloquer*» des situations)
  - Projets (pour le «*vivre ensemble*»)
  - Faire prendre conscience (sensibiliser, «*Aha!*»)

Essaye de «secouer» tous les acteurs impliqués, car rien ne se passera spontanément!

## Fil rouge \_\_\_\_\_

Équité – Inclusion sociale – Diversité –  
Transversalité – Communication authentique –  
Action soci(ét)ale – Anti-discrimination –  
Analyses – Bottom up – Activation des acteurs —  
Intelligence collective

Dans toutes les actions, soucide prendre en compte les impératifs et de les rendre compatibles avec les sensibilités de chacun.

## Tour d'Europe des **Médiateurs Sociaux**

Appel: *«Tu Es Mon Seul candidat potentiel»...*

- Par immersion?... Intéressant!
- PT: 35% chez moi... <=> 95,7% chez eux!
- Contextes différents, situations semblables?
- Qu'est-ce que je ne sais pas de «là-bas» mais qui m'aidera à mieux appréhender «ici»?

Ça a commencé par un coup de téléphone par le partenaire européen... qui finalement fait du sens!

## Merci!

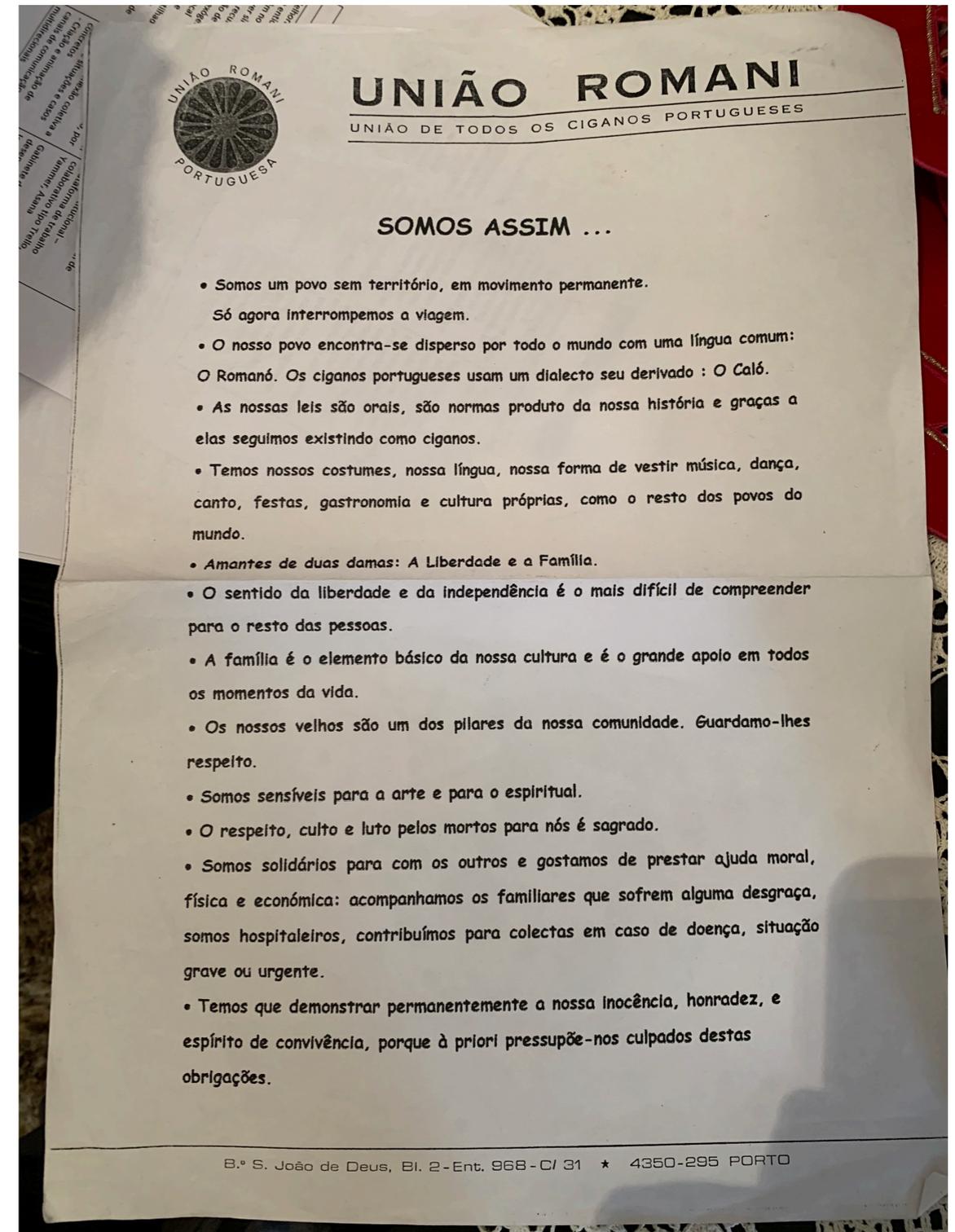
*Pour bien dire mon prénom, il suffit de penser en anglais  
que je chante ('sing') longtemps ('long') → Sing-Loon 😊*

# DÉCLARATION SUR LA CULTURE TSIGANE (TRADUCTION LIBRE)

## Union Romani | union de tous les Tsiganes portugais

*Nous sommes comme ça....*

- *Nous sommes un peuple sans territoire, en mouvement permanent.*
- *Ce n'est que maintenant que nous interrompons le voyage.*
- *Notre peuple se retrouve dispersé dans le monde entier avec une langue commune: le Romanó. Les Tsiganes portugais utilisent un dialecte qui en est dérivé: le Caló.*
- *Nos lois sont orales, elles sont le produit de notre histoire et grâce à elles nous continuons à exister en tant que Tsiganes.*
- *Nous avons nos propres coutumes, notre propre langue, notre propre façon de nous habiller, de jouer de la musique, de danser, de chanter, de faire la fête, notre propre gastronomie et culture, comme tout les peuples dans le reste du monde.*
- *Nous sommes les amants de deux dames: la liberté et la famille.*
- *Notre sentiment de liberté et d'indépendance est le plus difficile à comprendre pour le reste de la population.*
- *La famille est l'élément de base de notre culture et est un grand soutien dans tous les moments de la vie.*
- *Nos personnes âgées sont l'un des piliers de notre communauté. Nous les respectons.*
- *Nous sommes sensibles à l'art et au spirituel.*
- *Le respect, le culte et le deuil des morts sont sacrés pour nous.*
- *Nous sommes solidaires des autres et nous aimons apporter une aide morale, physique et économique: nous accompagnons les proches qui souffrent d'un malheur, nous sommes hospitaliers, nous contribuons aux collectes en cas de maladie, de situation grave ou urgente.*
- *Nous devons constamment faire preuve d'innocence, d'honnêteté et d'esprit de coexistence, car cela suppose a priori que nous soyons coupables de ces obligations.*



# PARCOURS SCHÉMATIQUE DE L'IMMERSION

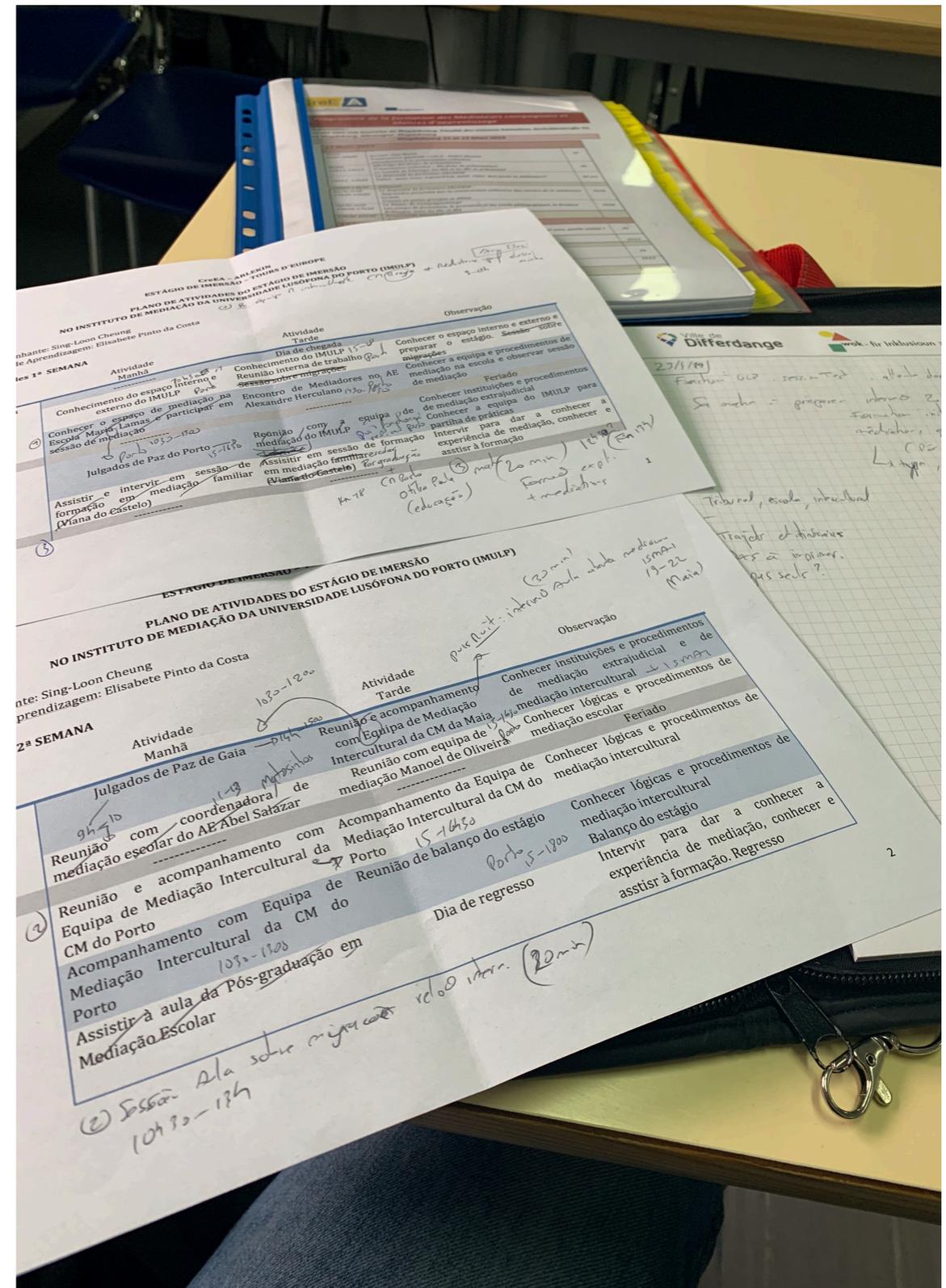
## Construction du parcours schématique

Les pages suivantes permettent de connaître le parcours détaillé de l'immersion telle que vécue à Porto en 2019.

Une page représente un jour d'immersion.

La ligne centrale représente le parcours suivi et s'échelonne entre, à gauche, les expériences en lien direct avec la médiation sociale et, à droite, les espaces-temps d'immersion dans la culture locale.

Par simple curiosité – et parce que Porto est une ville ayant une topographie intéressante – les distances horizontales et verticales parcourues à pied sont indiqués pour chaque jour de l'immersion (en nombre de pas, en kilomètres et en cumul d'étages).



# Médiation sociale

Vécu

Entretiens

Préparations

## Arrivée à Porto

Libre et spontané

## Immersion(s)

Prévu et organisé

Prise de contact MC-MA et installation.

## Bilan

Installation dans un hôtel idéalement situé sur la Praça da Batalha.

Accueil et visite guidée des endroits-clés par ma MA.

# Médiation sociale

Vécu

Entretiens

Préparations

## Jour 1

Libre et spontané

# Immersion(s)

Prévu et organisé

Connaître l'espace interne et externe et préparer le stage.  
Connaître le travail de l'IMULP.

Définition de la planification.

Echanges libres avec ma MA et  
la médiatrice interviewée n°1.

Interview n°1. Echanges avec  
une collaboratrice de l'IMULP.

Ajustement de la  
planification + administratif.

Déambulations à Porto.

## Bilan

Distance parcourue ce jour: 12.500 pas, 9,9 km, 49 étages

# Médiation sociale

Vécu

Entretiens

Préparations

## Jour 2

Libre et spontané

# Immersion(s)

Prévu et organisé

Connaître l'équipe et les procédures de médiation à l'école et observer une session de médiation.

Interview n°2. Echanges avec les médiateurs interculturels de Braga.

Point avec ma MA + trajet.

Rencontre de médiateurs à l'école Alexandre Herculano de Porto.

Déambulations à Porto.

## Bilan

Distance parcourue ce jour: 8.600 pas, 6,3 km, 13 étages

# Médiation sociale

Vécu

Entretiens

Préparations

## Jour 3 (off)

(jour férié)

Libre et spontané

## Immersion(s)

Prévu et organisé

Promenade jusqu'à Matosinhos puis Foz (Playa dos Ingleses) suivi d'une marche côtière jusqu'au Tram électrique n°1. Retour vers Porto et déambulations.

## Bilan

Distance parcourue ce jour: 12.300 pas, 8,9 km, 33 étages

# Médiation sociale

Véçu

Entretiens

Préparations

## Jour 4

Libre et spontané

# Immersion(s)

Prévu et organisé

Connaître les institutions qui travaillent avec la médiation interculturelle et les sujets d'immigration.

Point avec ma MA + trajet.

Interview n°3. Rencontre avec la médiatrice interculturelle du quartier Ramalde ciblant la population Tsigane.

Interview n°4. Entretien avec Dr. Vlademiro Duarte du Haut Commissariat des Migrations (ACM-CNAIM).

Point avec ma MA + ajustement de la planification.

Déambulations à Porto.

## Bilan

Distance parcourue ce jour: 10.300 pas, 7,7 km, 33 étages

# Médiation sociale

Véçu

Entretiens

Préparations

## Jour 5

Libre et spontané

# Immersion(s)

Prévu et organisé

Intervenir pour faire connaître l'expérience de médiation, connaître et assister à une formation de médiateurs scolaires.

Cours de la post-graduation en médiation scolaire par Dr. Otilia Paula. Sujet: "Systèmes de promotion et de protection des enfants et jeunes".

Echanges libres avec ma MA et Dr. Otilia Paula.

Cours de Renata Teles sur la médiation familiale et scolaire + présentation des pratiques au Luxembourg.

Point avec ma MA + ajustement de la planification.

Déambulations à Porto.

## Bilan

Distance parcourue ce jour: 10.500 pas, 7,5 km, 10 étages

**Médiation sociale**

Vécu

Entretiens

Préparations

**Jour 6 (off)**

(jour férié)

Libre et spontané

**Immersion(s)**

Prévu et organisé

Déambulations à Vila Nova de Gaia et Porto.

**Bilan**

Distance parcourue ce jour: 20.000 pas, 14,3 km, 24 étages

# Médiation sociale

## Jour 7

# Immersion(s)

Vécu

Entretiens

Préparations

Libre et spontané

Prévu et organisé

Connaître les institutions et procédures de médiation extrajudiciaire et de médiation interculturelle.  
Intervenir et assister à un cours ouvert à l'ISMAI.

Interview n°5. Réunion avec la médiatrice de l'Association de migrants brésiliens.

Echanges libres avec ma MA.

Julgados da Paz Gaia.

Trajet-découverte vers Maia.

Interview n°6. Rencontre avec le Médiateur interculturel du quartier Cerco.

Intervention dans une Masterclass sur la médiation à l'institut polytechnique de Maia.

Déambulations à Porto.

## Bilan

Distance parcourue ce jour: 11.150 pas, 8,3 km, 28 étages

# Médiation sociale

Vécu

Entretiens

Préparations

## Jour 8

Libre et spontané

# Immersion(s)

Prévu et organisé

Connaître les institutions et procédures de médiation extrajudiciaire.  
Connaître les logiques de procédure de médiation scolaire.

Trajet-découverte vers Maia.

Interview n°7. Rencontre et échanges libres avec les médiateurs interculturels de Maia.

Trajet et préparation de l'intervention sous forme d'activité auprès de Tsiganes de Maia.

Réalisation de l'intervention avec les enfants (et la présence de quelques mamans).

Echange d'expérience post-intervention.

Trajet-découverte vers l'ULP.

Point avec ma MA + ajustement de la planification + administratif.

Spectacle "Todos" au Coliseu de Porto.

## Bilan

Distance parcourue ce jour: 10.900 pas, 7,6 km, 19 étages

# Médiation sociale

Vécu

Entretiens

Préparations

## Jour 9 (off)

(jour férié)

Libre et spontané

## Immersion(s)

Prévu et organisé

## Bilan

Distance parcourue ce jour: 10.000 pas, 6,9 km, 27 étages

Roadtrip à moto le long du Douro.

Déambulations à Porto.

# Médiation sociale

Vécu

Entretiens

Préparations

## Jour 10

Libre et spontané

## Immersion(s)

Prévu et organisé

Connaître les logiques de procédure de médiation interculturelle.

Interview n°8. Rencontre avec la responsable et coordinatrice de médiation scolaire de l'école Abel Salazar à Matosinhos.

Trajet-découverte vers l'école Abel Salazar à Matosinhos.

Trajet-découverte retour + repas.

Bilan de stage avec ma MA.

Déambulations à Porto.

## Bilan

Distance parcourue ce jour: 12.700 pas, 9,2 km, 11 étages

# Médiation sociale

Véçu

Entretiens

Préparations

## Jour 11

Libre et spontané

## Immersion(s)

Prévu et organisé

Connaître les logiques de procédure de médiation.  
Intervenir et assister à un cours de médiatrices familiales.

Visite de l'exposition des œuvres de Joana Vasconcelos.

2ème Rencontre de médiateurs à l'école Alexandre Herculano de Porto.

Session de formation à la médiation familiale + intervention.

Déambulations à Porto.

## Bilan

Distance parcourue ce jour: 10.500 pas, 7,6 km, 12 étages

# Médiation sociale

Vécu

Entretiens

Préparations

## Départ de Porto

Libre et spontané

## Immersion(s)

Prévu et organisé

Retour à Luxembourg

Accompagnement à l'aéroport.

## Bilan

Distance totale parcourue durant l'immersion: 116.750 pas, 94,2 km, 289 étages