

Les Enjeux de la Fabrication Collective d'une Licence Européenne de Médiation pour l'Inclusion Sociale

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.78.4>

Sylvie Rouxel

Centre National d'Arts et Métiers, Paris, France
<https://orcid.org/0009-0006-1796-6524>
sylvie.rouxel@lecnam.net

Mathieu Flinois

Centre National d'Arts et Métiers, Paris, France
m4ti3u@gmail.com

Résumé

La complexité des relations sociales et humaines aujourd'hui nécessite de reconnaître la médiation comme démarche et profession reconnue dans l'ensemble des sociétés européennes et mondiales. Dans un contexte où les conflits et la violence s'intensifient, il y a lieu de s'entendre collectivement pour créer les conditions d'une société pacifiée dans laquelle les citoyens puissent participer et agir ensemble au sein d'un monde fini. L'objet de ce texte est de présenter le contexte européen de travail et de réflexion collectif dans lequel un projet Européen Erasmus + s'élabore, pour construire une Licence européenne de médiation pour l'inclusion sociale (LIMediat). Plusieurs enjeux d'ordres interdisciplinaires et interculturels sont mobilisés dans la perspective commune de s'entendre sur un socle commun de compétences articulés autour du plan de formation de manière à être conforme aux exigences académiques (processus de Bologne) et aux besoins de professionnalisation et de reconnaissance des médiateurs en Europe.

Mots Clefs

médiation, médiateurs européen, professionnalisation, reconnaissance, licence européenne

Introduction

Les besoins et les défis de la société contemporaine – la complexification des réseaux sociaux, la mondialisation, les migrations, les conflits à différents niveaux (interpersonnels, communautaires, régionaux et internationaux), ainsi que les expériences déjà développées aux niveaux national et international révèlent l'importance de la médiation en tant que méthodologie spécifique d'intervention sociale pour le développement de sociétés pacifiques et durables. Les organisations internationales, comme le Conseil de l'Europe et l'ONU, incitent fortement à la prévention et à la résolution pacifique des conflits. Les Objectifs de Développement Durable 2030 notamment sont clairs quant à la formulation et le fait que «pour réaliser un avenir meilleur et plus durable pour tous», il est important de promouvoir des sociétés pacifiques et inclusives pour le développement durable, assurer l'accès à la justice pour tous et créer des institutions efficaces, responsables et inclusives à tous les niveaux (Conseil de l'Europe, 2022). Ces objectifs sont en étroite liaison avec une démarche de médiation qui prend en compte à la fois la résolution des différends au niveau international et local, que l'amélioration des relations sociales et collectives dans des sociétés pacifiques.

De nombreuses pratiques de médiation se sont développées dès les années 1980. La formation universitaire en médiation se développe depuis quelques dizaines d'années. Il existe des programmes d'études de Master en résolution de conflits et médiation dans des universités de plusieurs pays. Les expériences de médiation et de formation, ainsi que les recherches (Divay, 2005) et les débats publics nous montrent que la question de la formation des médiateurs constitue un enjeu important pour la professionnalisation des médiateurs et l'acquisition des compétences clés.

Une Licence européenne en médiation pour l'inclusion sociale contribue ainsi à déployer la promotion des valeurs démocratiques et la prévention de la violence par le développement de la médiation comme approche professionnelle de résolution des différends et de culture de la paix, mais aussi, à consolider le profil professionnel au niveau académique, à harmoniser les critères d'intervention professionnelle, à permettre une formation équilibrée et solide intégrant les connaissances et les compétences nécessaires à l'exercice et la reconnaissance de la profession de médiateur. C'est là le propos principal de la Licence Européenne de Médiation pour l'inclusion sociale (*LIMEdiat*), projet *Erasmus+* (2020-1-FR01-KA203-079934, 2020-2023), pour la qualification de professionnels médiateurs. Il s'agit de construire un référentiel commun de formation, au niveau européen, afin de consolider la professionnalisation et d'innover en mobilisant les ressources et les connaissances du consortium constitué à cette fin, poursuivant le travail collectif mené de 2016 à 2019 dans le projet *CreE.a*, avec la mise en place d'une formation européenne par la pratique au niveau Européen (Moisan et al., 2021). La *LIMEdiat* œuvre à la construction d'un pro-

gramme de formation d'une licence européenne de médiation qui engage, au sein des membres du consortium du projet européen *LIMediat*, une réflexion collective impliquant des enjeux multiples. Nous devons, en effet, prendre en considération les contextes sociaux, professionnels et politiques des partenaires pour s'entendre sur une conception européenne de la médiation qui puisse être reconnue comme profession autonome en Europe.

C'est donc au nom de tous les membres du consortium, l'Université de Cagliari pour l'Italie, l'Université de Minho pour le Portugal, l'Université de Murcia pour l'Espagne, l'Université du Cnam et la ville de Limoges pour la France que nous nous engageons dans ce projet européen *Erasmus+* à proposer le plan de formation qui fera l'objet en juillet 2023 d'un programme de licence européenne de médiation pour l'inclusion sociale en Europe. Pour cela, c'est investi à la constitution d'un socle commun de connaissances, de savoirs faire et savoirs être propres qui permettent aux médiateurs d'asseoir une identité professionnelle au sein des autres professions dites « canoniques » notamment (Legros, 2005); donc, la reconnaissance par le diplôme de niveau licence participe du processus de légitimation de la profession (Dubar & Tripier, 1999; Dubar, 2002).

Les pratiques de médiation se conjuguent au pluriel. En effet, les contextes d'intervention, les problématiques rencontrées ainsi que les publics concernés sont très variés : il peut s'agir d'un conflit entre voisins qui s'exprime sur le palier de leur porte, d'un divorce houleux qu'une décision de Justice ne saurait apaiser, de difficultés institutionnelles pour l'accès au droit commun, ou encore d'un différend commercial qui réclame une conciliation. Pourtant, face à cette infinie diversité des cas rencontrés, la fonction de la médiation demeure la même.

Les membres du consortium *LIMediat* se sont entendus pour définir la médiation comme suit : La médiation se définit comme un moyen de prévention, de gestion et de résolution collaborative des conflits. C'est une démarche volontaire, elle peut être individuelle et/ou collective. Elle est confidentielle et implique la participation d'un tiers impartial : le médiateur. C'est une approche pluridisciplinaire spécifique d'intervention pour le développement de sociétés pacifiques et durables, valorisant la reconnaissance réciproque mutuelle des médiés. Définition construite collectivement à partir des expériences et travaux scientifiques existants (Luison & Valastro, 2004; Guillaume-Hofnung, 1995) tout en prenant en considération la dimension européenne. L'objectif de la médiation est de proposer un espace de dialogue neutre, sécurisé et apaisé pour accueillir la parole de chacun. Les médiateurs définissent cet espace et le supervisent ; par conséquent, il est nécessaire qu'ils soient reconnus comme des acteurs légitimes. La question de leur reconnaissance dépasse donc celle de leur cadre de travail – qui se pose différemment selon les pays, et selon le secteur d'activité dans lequel les médiateurs prennent place – puisque la qualité du service

proposé, autrement dit, l'efficacité même de leur action en dépend. Or, nous remarquons, que les statuts et les profils des médiateurs en poste varient fortement selon les pays et les situations. Néanmoins, ceux-ci souffrent dans l'ensemble d'un manque de reconnaissance (Flinois, 2019). D'aucuns déplorent la méconnaissance de leur activité de la part du public mais aussi des financeurs et des partenaires (Ben Mrad, 2004), d'autres sont discriminés à cause de leurs conditions de recrutement – ceux-là sont bénéficiaires d'une politique d'insertion professionnelle par exemple, ce qui les discrédite par rapport aux autres intervenants sociaux, généralement embauchés du fait de leur diplôme (métiers canoniques) ou, encore, certains assurent quotidiennement une mission de médiation qui n'apparaît qu'entre les lignes dans leur contrat de travail, d'autres encore assurent des fonctions de médiations sans qu'elles ne soient mentionnées clairement dans leur mission. Enfin, l'invisibilité professionnelle s'est également observée dans nos résultats d'enquête au sein du terrain européen à travers les pratiques bénévoles des médiateurs. L'enjeu de la Licence européenne de médiation pour l'inclusion sociale est alors de leur fournir une formation scientifique et opératoire, c'est-à-dire une démarche épistémologique et des techniques de travail pertinentes et polyvalentes, des référentiels déontologiques stables et applicables, mais aussi la légitimité d'intervenir. Celle-ci s'obtient par le diplôme – le sceau académique de l'université faisant autorité – mais également par une posture crédible qui affirme le professionnalisme. Cette dernière implique que les médiateurs fassent montre de compétences rédactionnelles pour communiquer sur leur activité et faire valoir leur expertise, de connaissances théoriques pour étayer leur positionnement, ou encore, de méthodes d'autoévaluation pour qu'ils puissent s'approprier et développer leur action ; c'est pourquoi des enseignements correspondants figureront au programme de la Licence de médiation pour l'inclusion sociale.

Éléments de Contexte

Le projet européen *Erasmus+ LIMediat* vise à concevoir un diplôme en médiation pour l'inclusion sociale au niveau européen de nature pluridisciplinaire pour le développement des compétences sociales, interculturelles et civiques afin de mettre en place une action et une réponse consistante et effective dans le domaine de la prévention, la gestion et la résolution pacifique des conflits pour la promotion de l'inclusion et la cohésion sociales. L'objectif principal est d'organiser et de valider un dispositif de formation pour former des professionnels prêts à développer des actions qui favorisent le dialogue et la reconnaissance mutuelle, la prévention, la gestion et la résolution pacifique des conflits, l'engagement civique, l'accès démocratique à la justice et à la participation pour la construction de communautés inclusives et cohésives. En ce sens, le projet s'inscrit dans la priorité horizontale *valeurs communes, participation et implication civiques* défendu par l'Europe et *Erasmus +* (European Commission, 2020), notamment en ce qui concerne le développement des compétences sociales et interculturelles et de la pensée critique, permettant aux européens de participer en tant que citoyens à la vie de la cité.

La Licence va s'organiser sur la base des principes de Bologne, en donnant la priorité à la mobilité des étudiants pour l'acquisition des connaissances et des compétences pertinentes et, en même temps, les procédures de reconnaissance et de certification de la formation aux niveaux national et européen seront développées. La licence s'inscrit, également, dans la priorité relative à la transparence et la reconnaissance des compétences et des qualifications, complétée par les priorités sectorielles de promotion de l'internationalisation, en mettant l'accent sur la coopération stratégique entre les différentes institutions partenaires en vue de la reconnaissance mutuelle automatique des qualifications et des résultats d'apprentissage, l'intégration de la mobilité dans les programmes curriculaires, la mise en œuvre des principes de Bologne et la conception d'outils facilitant la mobilité. *LIMEdiat* promeut également l'enseignement supérieur inclusif, en considérant l'intégration des étudiants à travers le système de reconnaissance et de validation des compétences, les groupes sous-représentés, à savoir les migrants et les minorités ethniques et la mise en œuvre de formats de mobilité flexibles, à savoir cours en présentiel, à distance et hybrides.

La société contemporaine appelle à la promotion et à la consolidation des valeurs démocratiques, de sociétés durables et pacifiques, des valeurs qui sont au fondement de l'Europe. La médiation est une méthodologie émergente et essentielle au développement de sociétés durables, humanistes, pacifiques et critiques. L'expansion de la culture de la médiation est une condition essentielle au développement de leaders démocratiques et solidaires, à l'éducation de personnes autonomes et autodéterminées, au développement de processus d'évolution personnelle et collective responsables (Silva, 2018). La complexité de la société s'est manifestée de différentes manières, dans un scénario d'instabilité et de ruptures épistémologiques, de représentations et de valeurs, ce qui est propice à la manifestation des différences et à la difficulté à y faire face à travers l'ouverture aux autres et à leur reconnaissance. Il est à noter l'attention qui est accordée par plusieurs organismes telles que le Conseil Européen, le Parlement Européen, l'ONU et par plusieurs personnalités internationales. Les Objectifs de Développement Durable 2030 sont également clairs quant à la formulation et l'accord que "pour réaliser un avenir meilleur et plus durable pour tous" il est important de "promouvoir des sociétés pacifiques et inclusives, assurer l'accès à la justice pour tous et créer des institutions efficaces, responsables et inclusives à tous les niveaux" (Organisation des Nations Unies, 2015, ODD 16). La Licence européenne en Médiation proposée veut développer les compétences des acteurs institutionnels et de terrain qui seront amenés à créer et gérer de telles institutions et à développer des dispositifs de prévention et gestion positive des conflits-problèmes quotidiens des citoyens, dans une culture pacifique.

Le projet *LIMEdiat* propose une formation de niveau Licence pour la construction du lien social à travers la médiation de qualité, au niveau du cadre théorique-méthodologique, technico-opératoire et éthique inhérent à la profession, basée sur la longue expérience des partenaires. Il s'agit d'une proposition nouvelle, jusqu'ici inexistante. Nouvelle sur le plan des objectifs, du contenu et des méthodes

d'enseignement, notamment par la mobilité et le compagnonnage international. Le niveau licence se justifie aussi par le constat fait dans des projets précédents (*ArleKin*¹ et *CreE.A*²) et des recherches dans plusieurs pays où les formations sont majoritairement mises en oeuvre par les organismes de médiation eux-mêmes, ou des formations au niveau master qui ont des référentiels et objectifs très divers. Le projet *LIMEdiat* profite de la riche expérience des différents partenaires pour innover et consolider une formation en médiation.

Cette formation vise à répondre à différents niveaux d'objectifs. Objectifs sociaux pour l'inclusion, en particulier former des médiateurs en respectant les valeurs propres à une culture pacifique et démocratique, en intégrant le respect des droits fondamentaux et d'égalité entre les hommes et les femmes, ainsi que le respect et la promotion des droits humains et des principes d'accessibilité universelle. Les objectifs de formation, concrètement, sont de privilégier l'accessibilité pour les professionnels ayant une expérience de terrain à partir de la Validation des Acquis de d'Expérience, l'interdisciplinarité et la multiculturalité au niveau des contenus et des méthodologies d'enseignement et d'apprentissage dans le plan de formation. Mais également, au regard de notre démarche collective, il s'agit de favoriser l'expérimentation et la réflexion que révèlent les pratiques et les expériences de la médiation dans les différents pays et cultures européens à travers la mobilité européenne et le compagnonnage. *LIMEdiat* s'inscrit dans la continuité des projets Européens précédents (notamment *ArleKin* et *CreE.A*) qui, au-delà de la prise en compte de la pratique professionnelle des médiateurs à l'échelle européenne, engage aussi les travaux théoriques des chercheurs pour accompagner la construction d'un positionnement professionnel spécifique, et une démarche d'analyse réflexive nécessaire pour affirmer l'identité professionnelle du médiateur européen sur le marché du travail. Aussi, nos objectifs consistent à développer des bases générales de coopération internationale et d'échange scientifique, technique et de transfert des connaissances entre enseignants, étudiants, chercheurs et praticiens ; de favoriser l'échange de pratiques et de connaissances en médiation au niveau européen et de réaliser une évaluation formative pour prendre des décisions en vue de recommander des contenus et des méthodologies d'apprentissage toujours en évolution.

Les Besoins de Formation Qualifiantes au Niveau des Professionnels et des Sociétés

Au-delà du constat observé des besoins de formations affirmés chez les professionnels de la médiation, au regard de la multitude des cas rencontrés dans les secteurs que nous pourrions qualifier de *classiques* issus de la réalité de terrains dans lesquels les fonctions de médiation ont commencé à se développer (familiale, transports, quartiers, interculturels, communautaires, scolaires, justice, etc.), la demande sociale

1 Projet européen *Grundtvig* 2013-2016 (539947-LLP-1-2013-1-FR- GRUNDTVIG-GMP).

2 Projet européen *Erasmus+* 2016-2019 (580448-EPP-1-2016-1-FR-EPPKA3-IPI-SOC-IN).

s'est multipliée à partir de décisions politiques plus récemment en créant des lois et des décrets rendant la médiation et le médiateur obligatoires dans les secteurs (public, commerciaux, en entreprises): la médiation institutionnelle et administrative, la médiation de la consommation, la médiation des entreprises notamment. Les médiateurs sont omniprésents dans nos sociétés complexes européennes.

La qualification professionnelle des médiateurs est alors incontournable et implique professionnellement des règles communes circonscrites, compte tenu de l'évolution des secteurs dans lesquels leurs interventions se développent. Un socle de compétences, une démarche méthodologique, un positionnement clair, éthique et déontologique communs et transférables selon les secteurs d'intervention doivent être proposés. C'est la raison pour laquelle le projet *LIMEdiat* et ses membres élaborent une licence européenne de niveau 3 sur le marché européen de la formation universitaire qui répond aux besoins exprimés des professionnels de la médiation et des sociétés européennes.

Les Compétences du Médiateur Européen pour l'Inclusion Sociale

La définition raisonnée des compétences clés des médiateurs est essentielle pour structurer le plan de formation à un niveau Licence, voire à d'autres niveaux de formation des médiateurs. La diversité de compétences identifiées pour les médiateurs, parfois peu cernées ou même dispersées. (Ben Mrad, 2002). La définition d'un référentiel de compétences est alors fondamentale pour atteindre les objectifs de *LIMEdiat* et au de-là de ce projet comme document de référence pour la formation et la reconnaissance de la profession (Divay, 2009). En d'autres termes, cela signifie que ce référentiel aura un potentiel de transférabilité au de-là de la vie de *LIMEdiat* pour la formation et la professionnalisation de la médiation au sein de la communauté académique, comme à l'extérieur de cette communauté, à savoir au niveau des organisations publiques et privées pour l'encadrement professionnel des médiateurs.

La démarche de construction du référentiel de compétences c'est fait à partir d'une échange entre tous les partenaires du projet, des apports des chercheurs, formateurs et médiateurs et aussi des apports théoriques. Cela nous a permis d'identifier des compétences fondamentales, pratiques et techniques des médiateurs. Nous avons, dans un second temps, regroupé les compétences identifiées autour de neuf compétences générales dans lesquels se répartissent des compétences spécifiques : théoriques, pratiques et techniques, présentées dans le Tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1
Compétences des médiateurs européens.

| Compétences Générales | Compétences Spécifiques: Théoriques, Pratiques, Techniques |
|---|--|
| CG1. Connaître des disciplines scientifiques dédiées à l'étude des conflits. | <p>Connaître les théories de la résolution des conflits. Connaître et maîtriser les techniques, outils et processus de gestion des conflits. Connaître l'application de la médiation en fonction des spécificités de chaque domaine et du contexte national ou international. Distinguer les différents modèles de médiation et les différentes méthodes de résolution des conflits. Connaître l'histoire et les contextes de la médiation. Réfléchir sur l'épistémologie de la médiation. Comprendre les bases théoriques de la communication et de l'interaction sociale. Connaître le profil et les fonctions du médiateur.</p> |
| CG2. Avoir des connaissances sur les principales problématiques contemporaines. | <p>Connaître la mise en oeuvre de la médiation en fonction des spécificités de chaque domaine et contexte national ou international. Connaître les principes et les enjeux de la participation citoyenneté. Connaître des approches d'évaluation des risques, de la vulnérabilité et de l'exclusion sociale. Avoir des connaissances sociologiques sur les principales problématiques contemporaines (migration, interculturelité, précarité, incivilité, délinquance, violences conjugales et scolaires, harcèlement moral et en ligne, exclusion, etc.). Rechercher des informations qualitatives et quantitatives auprès des différents partenaires et des médiés. Recueillir et interpréter des informations. Analyser les valeurs, émotions, besoins et sentiments d'autrui. Identifier les compétences sociales. Concevoir et mettre en oeuvre des processus de participation sociale citoyenne. Evaluer l'impact de l'intervention (sur la personne ou le groupe). Adapter l'exécution pratique de la médiation aux spécificités de chaque domaine et contexte national ou international. Discuter pour convenir collectivement des actions à mener et conduire des actions conjointes, si nécessaire.</p> |
| CG3. Connaître les théories et la mise en oeuvre de la médiation. | <p>Connaître des modèles de planification et de gestion de l'action de médiation. Adapter l'application pratique de la médiation aux spécificités de chaque zone et contexte national ou international. Compiler et interpréter de l'information. Analyser les valeurs, les émotions, les besoins et les sentiments des autres. Mener une procédure de médiation formelle et informelle. Enquêter et diagnostiquer un conflit et son contexte. Mener à bien un processus de résolution de conflit (par étapes). Choisir les procédures d'intervention les plus adaptées à la situation. Être capable de mettre en oeuvre un processus de médiation en face à face et en ligne.</p> |
| CG4. Connaître les préceptes déontologiques/éthiques de la discipline et savoir les défendre. | <p>Connaître la législation en vigueur applicable à sa pratique. Connaître les préceptes déontologiques/éthiques de sa propre discipline et savoir les défendre. Être capable d'introspection, de déconstruire sa propre expérience afin de comprendre sa propre sensibilité aux problèmes rencontrés. Maîtriser l'écoute attentive, l'empathie, la communication positive et constructive. Connaître ses limites (techniques et émotionnelles). Adopter une posture professionnelle respectueuse et impartiale. Identifier ses besoins spécifiques de formation (droits, devoirs). Appliquer un cadre neutre et confidentiel. Maîtriser ses propres émotions et les moyens d'y parvenir. Mener des processus de médiation formels et informels. Remplir les fonctions de professionnels de la gestion des conflits. Connaître ses droits et savoir les faire valoir. Connaître devoirs et limites professionnelles.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>CG5. Connaître des modèles de recherche, d'évaluation et (auto) supervision en médiation.</p> | <p>Connaître les modèles d'évaluation et d'(auto)supervision. Obtenir des informations qualitatives et quantitatives auprès des différents partenaires et médiateurs. Rédiger des rapports sur les problèmes rencontrés et le travail effectué pour la transmission et la continuité du service de médiation. Mener une réflexion sur la pratique et les valeurs de la profession et ses enjeux. Animer et/ou participer à des séances de supervision. Avoir des capacités d'expression écrite et orale afin de valoriser le travail effectué, de promouvoir des projets de développement et de défendre l'indépendance et les valeurs de la profession. Être capable d'introspection, de déconstruire sa propre expérience afin de comprendre sa propre sensibilité aux problèmes rencontrés. Connaître soi-même et ses limites (techniques et émotionnelles). Verbaliser ses émotions et demander de l'aide en cas de difficulté. Connaître ses droits et savoir les faire valoir. Connaître sa place et ses devoirs. Identifier ses besoins de formation spécifiques.</p> |
| <p>CG6. Construire des partenariats pour l'intervention sociale en médiation.</p> | <p>Connaître les principes et les enjeux de la participation citoyenne. Analyser le fonctionnement institutionnel et organisationnel du contexte professionnel. Générer un réseau d'interconnaissance avec les personnels administratifs qui instruisent les dossiers au sein des institutions. Avoir des compétences rédactionnelles et oratoires pour faire valoir le travail exécuté, pour promouvoir des projets de développement et défendre l'Indépendance et les valeurs du métier. Créer les conditions propices pour le travail en équipe. Échanger sur le vif des informations au sujet de la situation à traiter. Rédiger des comptes rendus des problématiques rencontrées et le travail suivi pour la transmission et la continuité du service de médiation. Développer, cultiver et soutenir des partenariats pour l'intervention dans de conflits. Conduire une réflexion sur la pratique et les valeurs du métier et ses enjeux. Animer et/ou participer à des séances de supervision. Connaître les préceptes déontologiques/éthiques de sa discipline et savoir les défendre. Mener des initiatives et des projets de médiation. Discuter pour convenir collectivement des actions à mener et conduire des actions conjointes, si nécessaire. Coopérer dans l'élaboration des projets multidisciplinaires d'intervention dans les conflits sociaux. Formaliser les décisions pris dans le processus de médiation sur la forme d'un accord mutuelle. Animer/participer à des réunions de pilotage et autres rencontres avec les financeurs, commanditaires et/ou supérieurs hiérarchiques. Connaître ses propres droits et les recours pour les faire valoir . Connaître sa place, ses devoirs et limites professionnelles. Identifier ses propres besoins de formation spécifiques. Mettre en pratique les outils de communication. Maîtriser l'écoute attentive. Maîtriser l'empathie. Maîtriser la communication positive et constructive, verbale et non verbale. Identifier les valeurs, émotions, besoins et sentiments d'autrui. Rechercher des informations qualitatives et quantitatives auprès des différents partenaires et des médiés. Rédiger des documents formels qui encadrent techniquement et déontologiquement le travail de terrain. Élaborer des projets et les proposer aux financeurs (privés ou publics). Être capable de mener un travail introspection, de déconstruire sa propre expérience pour comprendre sa sensibilité face aux problématiques rencontrées. Se conformer aux rôles des professionnels de la gestion des conflits.</p> |

| | |
|---|---|
| · CG7. Connaître la législation actuelle qui s'applique à la pratique en médiation. | <p>Connaître la définition, le rôle et les modalités de fonctionnement du médiateur selon le statut juridique applicable.</p> <p>Analyser de manière critique les différents systèmes juridiques de médiation.</p> <p>Reconnaître les différentes étapes juridiques du processus de médiation.</p> <p>Développer une capacité réflexive sur l'intervention du médiateur dans un système juridique de médiation.</p> <p>Problématiser les principales questions juridiques liées à la procédure de médiation.</p> <p>Connaître les fondements juridiques de la médiation.</p> <p>Réfléchir aux caractéristiques juridiques essentielles de la médiation.</p> <p>Distinguer la médiation des différents modes juridiques de règlement des conflits.</p> <p>Connaître les principes juridiques fondamentaux de la régulation de la médiation au niveau européen et national.</p> <p>Connaître la définition, le champ d'application, la fonction, les modalités d'exécution et les résultats possibles de la médiation dans le système judiciaire.</p> <p>Connaître la définition, le rôle et les modalités de fonctionnement du médiateur selon le statut juridique applicable.</p> <p>Analyser de manière critique les différents systèmes juridiques de médiation.</p> <p>Problématiser les principales questions juridiques liées à la procédure de médiation.</p> <p>Formaliser les décisions prises dans le processus de médiation sous la forme d'un accord mutuel.</p> |
| CG8. Connaître les bases théoriques et d'application de la communication et des interactions sociales. | <p>Maitriser au moins une langue étrangère.</p> <p>Créer les conditions propices pour le travail en équipe.</p> <p>Échanger sur le vif des informations au sujet de la situation à traiter.</p> <p>Rédiger des comptes rendus des problématiques rencontrées et le travail suivi pour la transmission et la continuité du service de médiation.</p> <p>Animer et/ou participer à des séances de supervision.</p> <p>Avoir des compétences rédactionnelles et oratoires.</p> <p>Connaître les bases théoriques de la communication et des interactions sociales.</p> <p>Formaliser les décisions pris dans le processus de médiation sur la forme d'un accord mutuelle.</p> <p>Animer/participer à des réunions de pilotage et autres rencontres avec les financeurs, commanditaires et/ou supérieurs hiérarchiques.</p> <p>Verbaliser ses émotions et faire appel à l'aide en cas de difficulté.</p> <p>Connaitre soi-même.</p> <p>Mettre en pratique les outils de communication.</p> <p>Maitriser l'écoute attentive.</p> <p>Maitriser l'empathie.</p> <p>Maitriser la communication positive et constructive, verbale et non verbale.</p> <p>Identifier les valeurs, émotions, besoins et sentiments d'autrui.</p> <p>Appliquer les techniques, outils et processus adaptés de gestion des conflits. Appliquer des ressources et des méthodes de prévention, de gestion et transformation des conflits.</p> <p>Maitriser les outils et stratégies de la médiation en ligne.</p> <p>Rédiger des documents formels qui encadrent techniquement et déontologiquement le travail de terrain.</p> <p>Élaborer des projets et les proposer aux financeurs (privés ou publics).</p> |
| CG9. Analyser le fonctionnement institutionnel et organisationnel du contexte professionnel en médiation. | <p>Être capable d'analyser le fonctionnement institutionnel et organisationnel du contexte professionnel.</p> <p>Créer un réseau d'interconnexion avec le personnel administratif qui traite les dossiers dans les institutions.</p> <p>Rédiger des rapports sur les problèmes rencontrés et les travaux réalisés pour la transmission et la continuité du service de médiation.</p> <p>Avoir des capacités d'expression écrite et orale pour valoriser le travail effectué, promouvoir des projets de développement et défendre l'indépendance et les valeurs de la profession.</p> <p>Mener à bien des initiatives et des projets de médiation.</p> <p>Coopérer à l'élaboration de projets multidisciplinaires d'intervention dans les conflits sociaux.</p> <p>Animer/participer à des réunions de gestion et autres avec les bailleurs de fonds, les sponsors et/ou les superviseurs.</p> |

Pour Construire le Plan de Formation

La construction du plan de formation de niveau Licence, conformément aux principes de Bologne en ce qui concerne le nombre de crédits (60 crédits par années sur trois années): partage de ressources, mobilité des étudiants, des enseignants et des personnels administratifs, est construit à partir du profil de compétences des médiateurs défini préalablement dans le référentiel de compétences professionnelles des médiateurs élaborés suite aux échanges et discussion entre les membres du consortium à partir des besoins sociétaux repérés et actualisés. Les besoins de qualification et de certification dans ce domaine professionnel se sont confirmés: inclusion sociale, pacification des relations au niveau des territoires et pour une harmonisation pacifique des relations au niveau européen et au sein des différents pays partenaires.

Former les Médiateurs de Niveau Licence: Position de Cadre Intermédiaire

Les besoins manifestes pour accéder à une formation de niveau Licence pour les professionnels déjà en exercice, ou en voie de l'être permettra de garantir une légitimité professionnelle tout en accompagnant le processus de construction d'une identité professionnelle naissante. En effet, le diplôme de niveau Licence a pour objectifs de répondre aux besoins des structures de médiations et de créer des emplois se situant entre les agents opérationnels de terrain et les responsables de structures (chef de services). Position intermédiaire nécessitant à la fois des compétences opérationnelles en termes de pratiques et de connaissances du terrain d'intervention dans la médiation et aussi, de part cette position médiane au sein des structures de médiations, des compétences en termes de coordination de projet mobilisant alors des connaissances stratégiques et pratiques (compréhension des enjeux politiques et partenariaux) sur le terrain. La question de la reconnaissance de cette profession au sein des institutions associatives, privées ou publiques relève donc d'un enjeu fort, au regard de la montée en puissance des demandes des professionnels et des besoins de certification et de qualification pour exercer leur fonction de médiateur pour l'inclusion sociale au sein des structures (travailler avec les publics et les partenaires politiques et sociaux). Il s'agit de faire reconnaître les compétences et les savoirs expérimentiels spécifiques que les médiateurs pratiquent déjà, pour certains d'entre eux, afin que la pertinence de leurs interventions (constater dans les faits) soient acceptées et légitimées par les autres professionnels et partenaires existants. La reconnaissance par un diplôme universitaire est une perspective pouvant inclure les médiateurs dans un secteur professionnel au même titre que d'autres professionnels historiquement plus enracinés.

En France, les publics concernés par la Licence sont surtout les professionnels exerçant leur mission de médiation pour l'inclusion sociale afin de leur permettre d'entrer dans un processus de valorisation des acquis de l'expérience. Ces professionnels de terrain vont avoir également l'opportunité de monter en compétence et en responsabilité au sein de leurs structures professionnelles ce qui fera progresser leur statut et salaires dans une équipe et une organisation de travail. Également visés, les enseignants chercheurs, les structures associatives, les communes et les

territoires qui mobilisent les professionnels de la médiation pour l'inclusion sociale dans leurs établissements.

La communication est le levier principal qu'actionnent les médiateurs au quotidien, c'est leur premier outil de travail. Il s'agit alors, pour les étudiants médiateurs, de maîtriser les techniques de communication, de savoir analyser une interaction au regard du contexte immédiat mais aussi des éventuels antécédents, et de savoir se positionner comme un interlocuteur tiers, ouvert et apaisant. Il s'agit, pour les étudiants médiateurs, de savoir piloter, organiser et participer à une réunion formelle avec des partenaires mais également d'échanger des informations sur le terrain; autrement dit, de comprendre le contexte et les interactions; les positions et rôles des acteurs sociaux afin d'ajuster son discours. Cet enseignement s'articule avec les cours de Déontologie puisque la transmission d'information implique des questionnements éthiques. Par ailleurs, l'objectif est que les étudiants médiateurs, même s'ils ne s'orientent pas vers des postes d'encadrement, puissent témoigner de leur travail, participer à la création de nouveaux projets et les présenter face aux financeurs et/ou partenaires (lors de visites sur site, de réunions de pilotage, etc.). Dans de nombreuses configurations d'emploi, les financeurs de l'action n'en sont pas les bénéficiaires, c'est pourquoi la communication institutionnelle sur la médiation est primordiale dans sa pérennisation.

De plus, une plateforme numérique d'enseignement- apprentissage sera mise en place pour favoriser le partage et la réflexion collective à distance dans une démarche collaborative. Une approche des méthodes pédagogiques pluridisciplinaires croisant à la fois les outils numériques avec les terrains spécifiques européens dans leurs singularités territoriales (Portugal, Espagne, France, Italie) contribueront également à la transformation et l'innovation des méthodes d'enseignements classiques.

Les Objectifs du Plan de Formation de la Licence

Le diplôme de licence en médiation vise à former des étudiants et des médiateurs praticiens pour les doter de connaissances théoriques, pratiques et éthico-méthodologiques et intervenir dans le cadre de la médiation dans des contextes socio-organisationnels, communautaires et extrajudiciaires, leur permettant de:

1. Maîtriser le cadre déontologique de la posture du médiateur;
2. Analyser des phénomènes sociaux et des problèmes complexes;
3. Promouvoir la cohésion sociale;
4. Protéger les droits des personnes et le développement de la culture de la paix;
5. Identifier des problèmes et être en capacité de les communiquer en situation professionnelle;
6. Réaliser des diagnostics, identifier les besoins et les potentialités selon les contextes;
7. Organiser, mettre en oeuvre et piloter des projets de médiation;

8. Travailler en collaboration dans une équipe multidisciplinaire et interpartenariale;
9. Construire des dispositifs d'évaluation et auto-évaluation des pratiques et projets de médiation;
10. Développer une démarche de formation tout au long de la vie.

Ces objectifs fondamentaux constituent l'architecture de la Licence qui se décline en six semestres. Pour des raisons de visibilité, nous proposons ce plan sous forme de tableau réparti selon les trois années universitaires, en prenant en compte la mobilité des étudiants (cf. Tableaux 2, 3 et 4 ci-dessous).

Plan de Formation : Progression sur les Trois Années

| Semestre 1 | Crédits | Semestre 2 | Crédits |
|--|----------------|--|----------------|
| Introduction à la Médiation | 6 | Processus, procédures et étapes de la médiation | 6 |
| Médiation et intervention sociale | 3 | Profil, principes éthiques et déontologiques des Médiateurs | 6 |
| Introduction à la résolution des conflits | 6 | Introduction aux principes d'une société pacifique | 3 |
| Théories et techniques de communication et d'interaction entre les personnes | 3 | Bases Psychologiques | 6 |
| Introduction au droit appliqué à la médiation au niveau national et Européen 1 | 6 | Introduction au droit appliqué à la médiation au niveau national et Européen 1 | 6 |
| Culture, société et changement social | 3 | Langue 2 | 3 |
| Langue 1 | 3 | – | – |

Tableau 2
1^{er} année du plan de formation LIMediat.

| Semestre 3 | Crédits | Semestre 4 - mobilité Erasmus | Crédits |
|---|----------------|---|----------------|
| Médiation et droit public | 3 | Processus d'analyse et diagnostic des contextes de médiation | 6 |
| Techniques d'analyse en médiation | 3 | – | – |
| Introduction à la méthodologie d'investigation pour le diagnostic | 6 | Bases Pédagogiques (Droits Humains et inclusion sociale ou, Médiation en ligne ou Auto-évaluation et auto-surveillance) | 3 |
| Techniques de négociation | 3 | Droit pénal, administratif, pénitentiaire | 3 |
| Compétences professionnelles des médiateurs | 6 | 2 contextes au choix | – |
| – | – | Contextes de Médiation 1 | 9 |
| Gestion et coordination de projet de médiation | 6 | Contextes de Médiation 2 | 9 |
| Langue 3 | 3 | Contextes de Médiation 3 | 9 |

Tableau 3
2^{ème} année du plan de formation LIMediat.

Tableau 4.
3^{ème} année du plan de
formation *LIMediat*

| Semestre 5 | Crédits | Semestre 6 | Crédits |
|---|---------|--|---------|
| Médiation et Droit privé | 6 | Séminaire: Recherche-Action en Médiation | 6 |
| Méthodes et techniques de recherche quantitative et qualitative | 6 | Séminaire et Pratique de Médiation 2 | 18 |
| Gestion de la qualité de la médiation | 6 | Mémoire de Stage – Travail de Fin de Licence | 6 |
| Séminaire et Pratique de Médiation 1 | 12 | – | – |

Conclusion: Le Chemin se Fait en Marchant

En marchant le chemin se fait – Antonio Machado, 1875-1939

Afin que ce projet de diplôme de licence, qui garantira aux professionnels déjà existants ou en devenir, une assise théorique et pratique dans l'exercice de leur fonction en Europe, nous devons effectivement prendre en considération les multiples enjeux sociaux, professionnels et politiques qui continuent de se dessiner.

Néanmoins, au regard de l'enthousiasme collectif des membres partenaires du consortium ainsi que de tous les professionnels médiateurs, les partenaires institutionnels, politiques, qui participent et se sont engagés dans le projet *LIMediat* depuis le début et en cours de route, il apparaît que le processus de professionnalisation et de reconnaissance des fonctions du médiateurs à travers la création d'un diplôme universitaire est en train de cheminer à l'échelle Européenne.

Remerciements

Ce travail a été financé par des fonds européens, à travers le programme ERASMUS+, dans le cadre du projet européen 2020-1-FR01-KA203-079934.

Références

- Ben Mrad, F. (2002). *Sociologie des pratiques de médiation: Entre principes et compétences*. L'Harmattan.
- Ben Mrad, F. (2004). La médiation sociale: Entre résolution des conflits et sécurisation urbaine. *Revue Française des Affaires Sociales*, (3), 231–248. <https://doi.org/10.3917/rfas.043.0231>
- Conseil de l'Europe (2022). ODD 16: Promouvoir l'avènement des sociétés pacifiques et inclusives aux fins de développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous. <https://www.coe.int/fr/web/congress/goal-16>
- Divay, S. (2005). La médiation sociale: Une professionnalisation inachevée. *Knowledge, Work & Society*, 3(2), 101-127.
- Divay, S. (2009). La médiation sociale: "Un nouveau métier" plus de dix ans après son émergence? In, D. Demazière & C. Gadéa (Eds.), *Sociologie des groupes professionnels: Acquis récents et nouveaux défis* (pp. 242–251). La Découverte.

Dubar, C., & Tripier, P. (1999). *Sociologie des professions*. Armand Colin.

Dubar, C. (2002). *La Socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*. Armand Colin.

European Commission. (2020). Erasmus+ EU programme for education, training, youth and sport. <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/fr/programme-guide/part-b/key-action-2/partnerships-cooperation>

Flinois, M. (2019). *Pairs et impairs. Enquête sur les enjeux et les pratiques de la médiation sociale* [Thèse de doctorat, Université d'Aix-Marseille]. https://pmb.cereq.fr/index.php?lvl=notice_display&id=67915

Guillaume-Hofnung, M. (1995). *La médiation*. Presses Universitaires de France.

Legros, M. (2005). Travail social canonique. *Informations sociales*, 1/121. <https://doi.org/10.3917/inso.121.0136>

Luison, L. & Valastro, O. M. (2004). Du processus aux pratiques de médiation. *Esprit Critique*, V. 6(3), 3–8.

Moisan, A., Silva, A. M. C., Faria-Fortecöef, C., Kinet, F., & Ghobrini, H. (2021). *Formation à la médiation sociale par le compagnonnage et la mobilité Européenne. Les tours d'Europe (2016-2019)*. L'Harmattan.

Organisation des Nations Unies. (2015). Les Objectifs du Développement Durable. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/peace-justice/>

Silva, A. M. C. (2018). O que é a mediação? Da concetualização aos desafios sociais e educativos. In M. A. Flores, A. M. C. Silva & S. Fernandes (Eds.), *Contextos e abordagens de mediação e de desenvolvimento profissional* (pp. 17–34). De Facto. <https://hdl.handle.net/1822/62112>