

Production Intellectuelle 01 LIMEdiat

Référenciel de compétences du Médiateur Européen

LIMEdiat

Licence Européenne de Médiation pour l'Inclusion Sociale

le cnam



« Se hace camino al andar.
Al andar se hace camino »

« Le chemin se fait en marchant
En marchant le chemin se fait »

Antonio Machado (1875-1939)

Production Intellectuelle 01 LIMEdiat

1. Les objectifs

Les activités du projet ont été conçues afin de garantir que les objectifs et les résultats de LIMEdiat soient atteints. Cinq Productions Intellectuelles (IO) ont été identifiées et, pour chacune d'entre elles un ensemble d'activités ou tâches ont été identifiées. Chaque objectif peut être considéré comme une pièce du puzzle permettant au projet d'atteindre ses principaux objectifs : élaborer une Licence européenne en médiation pour l'inclusion sociale en mobilisant des actions innovantes pour promouvoir le développement de la médiation, en construisant un référentiel commun de formation afin de consolider la professionnalisation et d'innover au niveau de la formation. Egalement, nous privilégions l'interdisciplinarité et la multiculturalité au niveau des contenus en favorisant l'apprentissage et l'expérimentation dans différents pays et cultures européens à travers la mobilité européenne et le compagnonnage.

Le projet a débuté par une phase préparatoire visant à constituer un socle commun de compétences et de savoir-faire à partir de recherches réalisées par chaque partenaire, à travers des échanges avec des professionnels et des spécialistes ainsi que des rencontres et partages de connaissances théoriques et d'expériences pratiques entre les partenaires. Cette activité coordonnée par l'équipe du CNAM avec la participation de tous les partenaires– Référentiel de compétences professionnelles des Médiateurs. Elle est essentielle pour procéder à la conception et à l'organisation du Plan de formation LIMEdiat (O2). La définition des compétences communes est un élément clé pour constituer une base garantissant une architecture solide du plan de formation ; définir des blocs de compétences spécifiques à la profession de médiateur et identifier les contenus, les méthodologies, les crédits de formation (ECTS), les modalités d'enseignement ; partager des ressources ; mettre en place la mobilité des étudiants et des enseignants. La conception et l'organisation de ce plan prendra aussi en considération la dimension pluridisciplinaire indispensable et les ressources disponibles dans chacune des institutions partenaires pour la conciliation et la complémentarité de ce diplôme de premier cycle. Cette activité, développée tout au long de la 2ème année, a fait l'objet d'échanges en interne chez chaque partenaire, ainsi qu'entre tous les partenaires, à distance comme lors des réunions transnationales.

Sont prévues plusieurs activités avec la participation de tous les partenaires sous la coordination du CNAM. Concrètement, le projet prévoit des réunions de travail, des événements locaux et internationaux ainsi que des semaines de formation pour des enseignants. Ces réunions visent aussi à développer un sentiment d'équipe et d'appropriation du projet pendant toute sa durée de vie. Le Consortium estime que ce n'est qu'en impliquant également tous les partenaires que chacun se sentira vraiment engagé avec le projet ; les informations permettront à toutes les équipes d'être plus proactives, participantes et présentes.

2. Construction d'une définition commune de la médiation

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.

3. Dynamique de fabrication collective, Co-construction de travail et de réflexion à plusieurs échelles.

3.1 METHODOLOGIE MISE EN PLACE / PROJET DE LICENCE EUROPEENNE DE MEDIATION POUR L'INCLUSION SOCIALE PROJET EUROPEEN ERASMUS PLUS LIMEDIAT

Bâtir un programme de formation utile, opératoire et pertinent par rapport aux situations de l'emploi et qui puisse résister à l'épreuve du terrain.

Cette injonction paradoxale nous oblige à construire une approche méthodologique qui doit tenir compte de cette complexité et qui puisse convenir à chaque pays tout en s'entendant sur un socle commun de compétences.

- 1) Un socle commun de compétences
- 2) Des singularités culturelles, historiques, linguistiques, professionnelles, économiques propres à chaque pays du consortium (Espagne, Italie, France, Portugal).

3.1.1 Contexte

Tout d'abord, collectivement les membres du consortium ont la volonté collective de construire un référentiel de compétences de visée globale à l'échelle de l'Europe et en même temps en cohérence avec la réalité de chaque pays, va conditionner notre travail d'enquête.

Deuxième aspect, une priorité visée à l'insertion professionnelle des médiateurs.

En effet dans le contexte économique actuel, nous avons convenu que cette réflexion collective pouvait servir à la reconnaissance professionnelle des médiateurs, avec pour objectif de tenir compte du « marché » des emplois de médiateurs qui dans ce contexte se décline à quatre dimensions selon les pays partenaires (marché Espagne, Italien, Portugais et Français). L'objectif étant de faire en sorte que Le diplôme en construction soit adapté à chaque réalité tout en garantissant la reconnaissance des financeurs, des partenaires, des publics sur les territoires. La reconnaissance académique en tant que diplôme universitaire implique également une légitimité pour les professionnels de la médiation pour l'inclusion sociale. En mettant en place un dispositif diplômant qui qui garantisse les connaissances et les compétences des professionnels en emploi, qui puisse convaincre ces mêmes partenaires. Faire une licence qui soit en adéquation avec les réalités du marché du travail et qui puisse servir l'action.

Approche méthodologique : un cheminement et un processus interactif qui prend en considération les réalités des situations économiques, juridiques, linguistiques professionnelles de chaque pays, irrigués par une dynamique réflexive et pratique au plus près des réalités de terrain. Il s'agit de mettre en mouvement une intelligence collective afin de faire émerger une cohérence entre pratique – réflexion.



3.1.2 Mise en place

Première étape :

Faire un état des lieux de la situation actuelle de l'emploi des médiateurs sociaux :

Le cadre économique, le cadre légal et législatif, comprendre les conditions de travail et salariales actuelles.

Etat des lieux qui vise également une dimension prospective, tournée vers l'avenir en créant un diplôme universitaire jouissant d'une légitimité institutionnelle, qui va sans doute modifier le secteur de la médiation sociale. Il y a lieu d'anticiper le secteur de la médiation sociale qui aura un effet sur les médiateurs eux-mêmes ainsi que sur tous les acteurs du champ de la médiation sociale comme les cadres notamment.

Recherche documentaire : sur les médiateurs / contexte économique, statut légal, niveau de salaire etc...

3.1.3 Constat : peu d'informations officielles et exhaustives stables

Analyse de la littérature

Analyse des différents cursus de formations en lien avec la médiation sociale sur chaque territoire, (offre et contenu de formations, méthodologies mobilisées, disciplines enseignées etc.).

C'est la raison pour laquelle nous avons décidé collectivement de faire appel aux réseaux professionnels de chaque pays de manière à fédérer les ressources sur le terrain. Leurs expertises et connaissance et expérience du terrain selon les réalités qu'ils rencontrent, permettre de mettre en place cette démarche exploratoire.

Mise en place d'une série d'entretiens auprès de ces acteurs (professionnels, formateurs, universitaires) afin de récolter des éléments factuels/ situations des médiateurs sociaux.

On remarque une grande variété et diversité de statut, de pratiques, de territoires, de secteurs, de publics touchés dans chaque pays. En sachant que l'objectif est de construire un socle commun.

3.1.4 Grille d'entretien

Afin de bâtir un programme de formation à la médiation pertinent, il convient d'en dresser l'état des lieux. Il semble primordial de délimiter le cadre légal, d'examiner le marché du travail dans lequel les médiateurs prennent place. L'objectif est de construire une cartographie active de la médiation et d'en tracer les grands axes. On se focalise sur les caractéristiques économiques et juridiques de l'activité. Bien qu'on ne puisse se détourner des questions conceptuelles qui président à la médiation – puisque, par exemple, le concept de proximité sociale conditionne les critères d'embauche – on privilégie ici les données empiriques. Il s'agit de définir la médiation dans ses diverses réalités.

Mise en place d'une grille de questionnement générale en fonction de différents axes liés à cet état de la situation selon les pays :

La médiation : un marché de l'emploi.

- Combien de médiateurs sont en fonction actuellement ? (Données sur les années passées ?)
- Quels employeurs ? (Association financée par le public – parapublic –, collectivité, entreprise privée, boîte d'intérim)
- Quels types de contrat ? (Contrat aidé, CDD/CDI, intérim, autres)
- Quels terrains d'intervention ? (Espace public, lieux d'accueil service public, entreprise privée, bureau d'accueil, autres)
- Quelles missions ? (Présence sociale dans des lieux publics ouverts et fermés, bureau, autres)
- Quelles opportunités envisagées ?

Les lois

- Quel cadre légal ? (Statut d'embauche, règles déontologiques, autres)
- Quel cadre formel ? (Diplôme déjà existant, cadre d'action formel, autres)

3.2 CONSTITUTION D'UNE EQUIPE PLURIELLE LOCALE DANS CHAQUE PAYS

A partir de ces entretiens, nous avons élaboré un questionnaire destiné aux médiateurs professionnels qui exercent leur métier dans chaque pays, en tenant compte des singularités professionnelles exercées (pratiques, publics, thématiques). Par exemple : en Espagne et en Italie la médiation communautaire et interculturelle fait partie de leur pratique, dimension moins affirmée en France.

En conséquence, nous avons mis en place au sein de chaque pays du consortium d'un groupe de travail d'acteurs de la médiation sociale qui ont été sollicités pour leur expertise académique, professionnelle, leurs connaissances et expériences du champ de la médiation sociale. L'objectif étant d'organiser des échanges et débats autour de l'avancée de nos réflexions nos propositions et nos résultats.

Ce collectif regroupe des chercheurs (sociologie, psychologie, droit, sciences de l'éducation, des médiateurs professionnels et des organismes de formations en médiation sociale).

Ce groupe de travail est évolutif en fonction des questionnements, et est amené à se modifier au fur et à mesure de l'avancée de l'enquête.

Ce groupe de travail se situe au niveau local de manière à faire remonter les réalités de terrain propre à l'exercice professionnel de la médiation sociale, et de rester dans une logique de travail et de réflexion en adéquation avec nos objectifs (créer un socle commun de compétences tout en respectant les singularités et diversités de chaque pays). Ce groupe de travail du fait de leur réseau professionnel sont des ressources fines quant à leur imprégnation sur le champ professionnel.



3.3 UN QUESTIONNAIRE A PLUSIEURS ECHELLES

Mise en place, à l'issue des réflexions collectives, au niveau local et au niveau du consortium d'un questionnaire général afin de rendre compte d'un profil du médiateur social européen en tenant compte des diversités dans les pratiques.

- Questions d'identification (âge, sexe, poste occupé)
- Niveau de diplôme et filière d'enseignement
- Formation spécifique en médiation sociale (nombre d'heures et lieu de formation)
- Avis sur la Licence Erasmus+
- Projet de formation (obtenir la Licence en VAE, en cursus normal...)
- Compétences nécessaires à la médiation sociale

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfn1YIIYQKF-p7QUz5FDKTC3ByhfyITNfav0amm5tJbWef3Mw/viewform?usp=pp_url

Cet outil permettra d'identifier les points communs ainsi que les singularités au sein de chaque pays. Le groupe de travail, du fait de leur connaissance du réseau est diffusé dans tout le territoire de manière à viser une population de médiateur la plus large et exhaustive possible.

L'analyse des singularités et des points communs à chaque questionnaire sera l'objet de réflexion qui alimentera l'objectif du portefeuille de compétences du médiateur européen.

Dans une perspective plus large nous envisageons d'agrandir le territoire Européen du projet Limédiat (focalisé au bassin méditerranéen -ouest) en proposant ce même questionnaire à d'autres pays d'Europe (Belgique, Luxembourg, Angleterre, Allemagne etc...).

Analyse des résultats et propositions d'un référentiel de compétences construit en commun à partir du travail de co-construction entre les différents niveaux de groupe de travail.

4. Les résultats de l'enquête par questionnaire sur les territoires : État des lieux du profil du médiateur

4.1 RESULTATS EN FRANCE :

En France, il n'existe pas d'état des lieux précis du nombre de médiateurs et de structures qui portent des activités de médiation. En 2011, le rapport du comité interministériel des villes (SG-CIV)¹ a tenté de repérer à partir des travaux scientifiques publiés le nombre de médiateurs, « Ce rapport estimait le nombre de médiateurs à environ 12 000 médiateurs travaillant dans les domaines tels que l'habitat, les transports, la santé, l'éducation, l'intervention sociale, la tranquillité publique (hors transport) et l'accès aux services publics (hors transport). Néanmoins, comme le précise le rapport du député Patrick Vignal publié le 3 avril 2022 : « Mais cette estimation est à nuancer. En effet, derrière ce chiffre, apparaît une grande diversité d'acteurs intervenants sous le terme médiation sociale et une grande diversité de fonctions dites de « médiation sociale ». Une estimation actualisée et plus précise du nombre de médiateurs et de structures employeuses serait utile à une meilleure connaissance des activités concernées. »²

Le questionnaire mis en place au niveau du projet LIMédiat a été diffusé du 30 Mars 2021 au 2 Juillet 2021 au sein des différents réseaux professionnels engagés dans l'équipe locale française. Du fait qu'il n'existe pas de fichier centralisé des médiateurs exerçant cette profession émergente, la difficulté a été de pouvoir toucher l'ensemble des médiateurs sur le territoire français. Le nombre de répondant à l'enquête quantitative diffusée sur internet n'est donc pas représentatif mais significatif

¹ La médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier, les éditions du CIV, décembre 2011

² Vignal, P. 2021, Remettre de l'humain dans les territoires, Rapport parlementaire remis au premier ministre le 3/04/22.

<https://www.vie-publique.fr/rapport/284700-mediation-sociale-dans-les-territoires>

compte tenu de la diffusion faite auprès des professionnels de la médiation de différents réseaux³ situés en France qui ont participé au groupe de travail local présenté dans la partie 3.2. **Bien que le questionnaire eût pour but de toucher tout le territoire français, nous constatons que toutes les régions ne sont pas représentées** (9 régions sur 13 manquent = Bourgogne -Franche Comté, Corse, Grand Est, Normandie, Occitanie).

L'analyse des résultats rend compte des 156 médiateurs qui ont répondu à l'enquête.

4.1.1. Identité

Parmi les personnes qui ont répondu, plus de 92% ont déclaré travailler en tant que médiateur lors de la diffusion du questionnaire (30 mars 2021). Les 8% qui ne sont pas médiateurs professionnels sont soit trop jeunes ou trop âgés (bénévoles) ou encore exercent un autre métier, en sachant qu'ils ont été médiateur professionnels durant un an à 4 ans.

Les résultats révèlent une répartition équilibrée au niveau du genre 50% de femmes et d'hommes. La moyenne d'âge est de 42 ans, mais on doit noter que l'amplitude des âges est étendue = 12 ans à 77 ans. Montrant que la pratique des médiateurs s'exerce en dehors du cadre de l'activité professionnelle (volontariat- bénévolat), mais en dehors de ces exceptions, les trois quarts des individus ont entre 30 et 60 ans et plus précisément, les 30-49 ans représentent plus de la moitié exerçant comme médiateurs (57%).

Les nuances sont identifiées en fonction du genre et de l'âge, les femmes médiatrices sont soit très jeunes 71% ont moins de 30 ans (contre 29% hommes), soit ont entre 50 et 59 ans (57% de femmes contre 43% d'hommes). Les médiateurs masculins sont les plus représentés dans la tranche d'âge 30-49 ans (55%), ainsi que pour les plus de 60 ans (8 hommes contre 2 femmes).

4.1.2 Secteurs d'intervention des médiateurs

Les résultats montrent que les services de médiation en France répondent à des besoins liés aux incompréhensions ou/et méconnaissances réciproques du fonctionnement des services publics et la population et/ou entre les personnes produisant de la défiance et méfiance dans la vie de la cité.

Créer des espaces neutres d'accueil de la parole, d'écoute, de dialogue pour résoudre des différends entre les personnes, fait partie du cœur de la pratique du médiateur, en sachant que les secteurs d'intervention dans lesquels le médiateur intervient sont multiples et interdépendants.

Les secteurs d'intervention des médiateurs en France, sont concentrés sur ce que nous qualifions de « médiation sociale » qui regroupe principalement la médiation dans les quartiers QPV (quartiers politique de la ville, habitat social), dans la rue et l'espace public etc. (pour 68% des répondants), dans les transports en communs, (8%) dans des établissements publics (établissement scolaires 13%, administrations et services publiques), dans le secteur familial et enfance (5%). La médiation en entreprise est très peu représentée (1%).

Sans surprise, les personnes ayant répondu sont représentatives de la médiation en France principalement exercée dans les villes et quartiers (habitats sociaux), les espaces publics, et les services publics pour résoudre des conflits et des différends liés aux problématiques sociales suivantes : accès aux droits, citoyenneté, conflits de voisinage etc.

³ CREÉA, commune de Limoges, Commune de Saint Quentin -02, Promévil, IMELIS, Optima, PIMMS Ville d'Anthony PIMMS DE RENNES Profession Banlieue. Nous regrettons que le réseau France Médiation très actif et représenté en termes de formation et de défense du métier de médiateur, n'ai pas souhaité se joindre au consortium du projet Limédiat, lors de la constitution de l'appel à projet, ainsi que lors de l'enquête, en diffusant le questionnaire auprès de ses adhérents. Nous avons rencontré beaucoup de difficultés et de résistances, qui nous semble injustifiées.

Les médiateurs travaillent pour plus des trois quarts des enquêtés dans des structures associatives (76%) ou dans des établissements publics (21%). Les structures associatives en France, même si juridiquement elles sont considérées comme des structures privées, elles n'ont pas pour but de générer des bénéfices⁴. Elles s'inscrivent dans un mode de gouvernance inscrit dans l'Économie Sociale et Solidaire. Les associations loi 1901 en France peuvent recevoir des subventions publiques et des fonds privés, ce statut semi-privé ou semi-public leur confère une autonomie dans l'organisation (bureau de bénévoles, porteur des valeurs de l'association et des professionnels qui mettent en action ces valeurs). Qualifiées de structures paramunicipales ou parapubliques, elles permettent une grande liberté et souplesse dans le fonctionnement organisationnel comparé aux contraintes institutionnelles des services publics (état, régions, départements, municipalités). C'est la raison principale qui explique ce taux important.

Cette liberté, peut expliquer aussi l'incroyable variété des intitulés des postes des professionnels qui ont déclaré être médiateurs ou pratiquer les fonctions de médiation. Montrant ainsi, un flou institutionnel et juridique des contrats de travail des médiateurs, ils peuvent être « agent de développement », « agents de médiation », « agent de médiation tranquillité publique et lien social », « animateur – médiateur », « chargé de mission médiation », « chef de service de médiation », « coordinateur », « directeur », « formateur manager d'équipe », « chef d'unité », « psychologue », « référents médiateurs », « référents de nuit », « responsable de dispositifs de médiation », « travailleur social », « adultes relais », cette diversité des intitulés montrent trois aspects :

Les fonctions de médiateur s'exercent au sein d'une profession déjà reconnue et répertoriée (Animateur, Travailleur social, Psychologue) mais ils ne sont que 4% des répondants, soit dans un champ d'intervention particulier : médiateur « _scolaire », « _social », « _socioculturel », « _interculturel », « _de quartier », « _accès aux droits », « _citoyenneté », « _conseil citoyen », « _santé », « _transport en commun », « _urbain », « _vie de quartier et participation citoyenne », « _social et culturel », « _social sur le sport santé » « _social et familial », « _social de proximité », « _au service de l'éducation », « de rue », etc. la liste n'étant pas exhaustive, parfois associé au titre « d'agent de développement de la fonction publique territoriale » ou de « référent » « adultes relais » ; ils représentent 67 % des enquêtés, à exercer sur le terrain et nous constatons qu'ils sont surreprésentés dans la tranche d'âge 45-49 ans et 50-54 ans. En sachant qu'ils ont déclaré être médiateur depuis plus de quatre années, nous pouvons faire l'hypothèse selon laquelle l'opportunité professionnelle de monter en responsabilité dans le champ de la médiation n'a pas pu se réaliser, malgré une expérience professionnelle confirmée. Mais aussi, les compétences professionnelles du médiateur en exercice nécessitent une maturité en termes d'âge et d'expérience, qui semblent peu valorisées en termes de salaire et reconnaissance professionnelle.⁵

Enfin, la troisième observation montre une série de poste d'encadrement d'équipe ou de responsables de structures, montrant une perspective de carrière dans le champ de la médiation à différentes échelles de responsabilités (coordinateurs, chargé de missions, managers d'équipe, chef d'unité opérationnelle, responsables de dispositifs, formateurs en médiation) qui représentent l'intitulé de poste le plus mentionné (20%) avec l'hypothèse selon laquelle qu'ils ont évolué dans leur carrière en montant en responsabilité pour encadrer des équipes de terrain, puisqu'ils déclarent intervenir dans la médiation pour la majorité depuis plus de quatre ans. Cela nous invite à nous questionner sur les évolutions proposées en termes de carrières étant donné que la filière professionnelle n'est pas clairement tracée ? Les intitulés des postes de cadres de services (directeur, chef de service) sont peu représentés 8%.

⁴ Loi du 1er juillet 1901 relative au contrat d'association « L'association est la convention par laquelle deux ou plusieurs personnes mettent en commun, d'une façon permanente, leurs connaissances ou leur activité dans un but autre que de partager des bénéfices. Elle est régie, quant à sa validité, par les principes généraux du droit applicables aux contrats et obligations. »

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGITEXT000006069570/>

⁵Le salaire médiant du médiateur en 2023 étant de 1957 euros par mois, soit 12,91€ de l'heure.

<https://fr.talent.com/salary?job=m%C3%A9diateur#:~:text=Le%20salaire%20m%C3%A9dian%20pour%20les,%E2%82%AC%2031%20445%20par%20an.>

4.1.3 Diplômes et formations

Les médiateurs interrogés sont surdiplômés 57%, soit 27 points de plus par rapport à l'ensemble des diplômés en France⁶. Respectivement 25% sont bacheliers, 12% ont un diplôme Bac plus 2 ou bac plus 3 (21%) et 24% ont obtenu un diplôme de master 1 ou 2 voire un doctorat. Seul 8% ont un BEP ou CAP et 4% un brevet. Quand on regarde plus finement, nous remarquons que les professionnels médiateurs sont très qualifiés, dans des champs pas toujours en lien avec la médiation, ce qui montre que les offres d'emplois en médiation sont ouverts quelle que soit la formation, sans obligatoirement être formés spécifiquement à la démarche de médiation professionnelle ... nous le verrons plus loin, les formations en médiation s'acquièrent sur le terrain professionnel au sein d'organismes de formations spécialisées publiques ou privés variés qui proposent des certifications afin de dessiner la professions en termes de posture, de techniques et de pratiques. Ce qui implique une insuffisance de formations qualifiantes et reconnues de niveau intermédiaire (niveau licence notamment) permettant d'affirmer une identité commune de la profession de médiateur. Les médiateurs ont suivi des formations théoriques et/ou pratiques dans des champs très divers et se sont professionnalisé en étant sur le terrain. Seul 17% des enquêtés ont déclaré avoir suivi une formation spécifique en médiation sociale. On constate néanmoins que certains champs disciplinaires et professionnels sont plus représentés, ainsi, le travail social domine (20%), puis le Droit (9%) l'animation, les sciences de l'éducation, l'économie (respectivement 3,5%), mais également les métiers du bâtiment et de l'industrie (5%), les lettres modernes, la sociologie, info-com, la gestion administrative et comptabilité, l'hôtellerie et restauration, Staps⁷ pour chacun 2,9%, l'histoire (1,40%), en enfin pour moins de 1% d'entre eux une multitude de filières académiques, technologiques et pratiques très différentes (architecture, biologie, éducation populaire, électronique, informatique, langue, littérature, culturelle, mercatique, santé, sciences du langage, sciences politiques, sécurité incendie, sport, technologie, tourisme) révélant une réelle confusion en terme d'identité professionnelle commune qui se construit plus dans la pratique que dans la formation initiale.

L'enjeu est clair, pour le projet LIMDIAT, les résultats de l'enquête montrent la nécessité d'identifier une base commune de compétences et de connaissances qui valorise la médiation en créant une filière professionnelle claire et distincte des autres professions existantes afin que les médiateurs puissent être reconnus sur le marché de l'emploi et monter en compétences et responsabilité en tant que professionnel qualifié.

Compte tenu de ces enjeux et besoins significatifs des médiateurs, plus des trois quart (78%) déclarent avoir suivi une formation spécifique en médiation afin de constituer cette identité professionnelle commune. Or ces formations ne sont pas homogènes et varient en termes de contenus et de durées. Plus de 9 médiateurs sur 10 ont suivi leur formation dans des organismes privés. La formation de médiateur n'étant pas réglementée, ces organismes se sont emparés de ce marché, compte tenu des besoins spécifiques en progression sur le terrain professionnel. Principalement les formations avaient lieu, soit au sein de leur propre structure professionnelle (pour 48% d'entre eux) ou bien au sein d'une structure de formation (50%). A de rares cas, la formation suivie fut organisée au sein de préfectures (3%) ou en université (7%). La structure de formation mentionnée spécifiquement étant l'association France médiation pour 3% des enquêtés.

Les organismes de formation proposent des certifications labellisées (Normes Afnor), Certificat d'aptitude à la profession de médiateur (CAPM), Titre d'agent d'information et de médiation de proximité (TAIMP), certificat de compétences pratiques de médiation etc. Pour 60% des enquêtés la formation qu'ils ont suivie fut courte et générale (moins de 120 heures), essentiellement axées sur la pratique de la médiation (définition générale et gestion des conflits), le processus méthodologique, la posture et la pratique, les champs d'intervention, la gestion des émotions, l'écoute, l'accueil etc. Pour les trois quart d'entre-deux, la formation était tout à fait nécessaire et en lien avec leur pratique de médiateur sur le terrain. Nous pouvons nous demander au regard de ces

⁶ Sources : Institut national de la Statistique et des études économiques au 01/01/2020.

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/4515758?geo=FE-1>

⁷ Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives

résultats si l'une des difficultés que rencontrent les médiateurs n'est pas de pouvoir affirmer leur légitimité professionnelle parmi les autres professionnels avec lesquels ils collaborent sur le terrain. Or, si les formations en médiation qu'ils reçoivent restent courtes et technico-pratiques, elles ne leur permettent pas de reconnaissance sociale et professionnelle en tant que telle, c'est ce qu'ils affirment, lors de l'enquête, lorsque que nous leur avons demandé de s'exprimer sur l'ouverture d'une licence en médiation, diplôme national de niveau Bac +3 leur permettant de monter en compétences ainsi qu'en valorisation d'expériences professionnelles (VAE).

Sur les 156 personnes qui se sont exprimées, 129 ont répondu, et seule une seule personne avait un avis négatif « *Encore un diplôme !* » formulant peut-être une certaine saturation des formations. Néanmoins les autres qui ont répondu favorablement sont unanimes (97% sont favorables), 44% ont affirmé l'importance du diplôme universitaire comme la voie pour la reconnaissance professionnelle du médiateur : « *Excellente idée qui permet une reconnaissance professionnelle du métier - femme 39 ans – pas de formation en médiation* » « *Oui, au-delà des aspects techniques à acquérir, il est important de valoriser la fonction/métier du médiateur et le diplôme universitaire contribue à légitimer le métier et à lui donner ses lettres de noblesse. La professionnalisation est aujourd'hui indispensable. L'Université doit y contribuer -Femme 60 ans ; DEA Sc. Politiques + formation médiation* ». « *Cela doit permettre d'accorder une considération à l'activité et au métier de médiateur social qui n'est pas toujours visible à l'heure actuelle sur les quartiers prioritaires. De nos jours, la fonction de médiateur est classée à la catégorie adulte relais qui est rémunérée au premier niveau (SMIC) et de surcroît limité dans le temps (CDD 3 ans, renouvelable 1 fois). Homme, 68 ans, autodidacte* » « *Pour une certaine valorisation des compétences, mais aussi une reconnaissance sociale.* » « *Une licence en médiation me semble intéressante. Encore faudrait-il développer le travail en médiation et ne plus passer par des contrats précaires comme le contrat "adulte relais". La création d'une convention professionnelle de la médiation me semblerait le bienvenu également. Homme, 33 ans, Bac + formation médiation* » « *C'est une idée pertinente pour permettre aux professionnels de partager un socle de références communes, femme, 34 ans, + Bac+4 droit, formation médiation* » « *Très bonne chose, cela permettra de formaliser le métier, d'uniformiser les connaissances et compétences et d'inscrire la médiation sociale dans une réflexion et un cursus d'orientation professionnelle, femme, 28 ans, Titre Pro MSADS* ». « *il manque des formations de niveau supérieur au MSADS, permettant de faire évoluer ce métier, et de pouvoir faire carrière dans cette branche, Homme, 57 ans, travailleur social* » « *Je pense que cela est bonne chose d'autant qu'il y a beaucoup de personne qui veulent se former davantage, passer des diplômes universitaires. En médiation on ne peut plus se cantonner à des diplômes de niveau 4. Homme, 47 ans, Bac+3 histoire-géographie, formation en médiation* ».

En dehors de ces quelques exemples liés à la reconnaissance professionnelle, un autre aspect exprimé, est la valorisation salariale ainsi que l'offre d'emploi pérenne en médiation.

4.1.4 Compétences et besoins de formation en médiation : constituer un socle commun de compétences professionnelles

La question de la reconnaissance professionnelle des médiateurs dépasse 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.

4.2 ETAT DES LIEUX DU MEDiateUR EN ESPAGNE

La proposition de diplôme européen en médiation pour l'intégration sociale de l'université de Murcie envisageait la réalisation d'une série d'enquêtes au niveau national, auxquelles il est fait référence ci-dessous. Toutes ces informations ont été prises en compte dans l'élaboration du nouveau plan d'études.

Voici un résumé des résultats obtenus, en tenant compte des catégories d'analyse (y compris les objectifs/variables)

4.2.1. Résultats en Espagne

Il est difficile de connaître le profil des médiateurs en Espagne. L'Espagne dispose d'un registre national auprès du ministère de la justice auquel seuls les médiateurs et les médiateurs qui répondent aux exigences de l'article 11.2 de la loi 5/12 sur la médiation ont accès. Les centres de formation, notamment les universités espagnoles, mais aussi les associations professionnelles et les associations de médiation ont développé un grand nombre de formations, sans qu'il y ait un organisme qui homogénéise la qualité de la formation. Ce déploiement de la formation, stimulé surtout par l'impulsion donnée par l'Union européenne, avec des lignes directrices obligatoires pour tous les États membres, et, par conséquent, par la loi 5/2012 sur la médiation en Espagne, a entraîné la création de grandes attentes et de multiples espaces de formation qui rendent presque impossible de connaître le nombre de personnes en Espagne qui ont été formées à la médiation. Notre étude a obtenu un large échantillon de participants qui, bien qu'il ne puisse être considéré comme représentatif en termes scientifiques, peut donner une image de la réalité du groupe en Espagne. Le questionnaire a été envoyé à 5.000 personnes et 871 réponses ont été obtenues, ce qui représente un taux de participation de 17%.

4.2.2. Identité

Le profil sociodémographique des médiateurs participants reflète un large éventail de formations et de parcours professionnels.

Le profil sociodémographique des participants indique qu'il s'agit de médiateurs avec une proportion similaire en termes de genre, légèrement plus de femmes (55%) que d'hommes (44%), avec une vie et une carrière professionnelle consolidées (âge moyen de 45 ans), avec différents diplômes, en particulier en droit (50%) et avec une formation spécifique en médiation, la plupart d'entre eux étant diplômés de l'université (55%), avec plus de 250 heures de formation (82%) et avec une expérience professionnelle étendue de plus de 5 ans.

4.2.3. Secteurs d'intervention des médiateurs

Les institutions de médiation ont un profil socioprofessionnel peu élevé en termes de participants. Les institutions de médiation sont principalement constituées sous forme d'associations (19%). La plupart d'entre elles appartiennent au secteur privé (45%). Le secteur public est encore peu représenté. Le profil socioprofessionnel reflète le fait qu'il s'agit de professionnels qui combinent leur profession d'origine avec la profession de médiateur. Seuls 15% des participants travaillent exclusivement dans la médiation. Seuls 25% des participants ont de l'expérience dans ce domaine.

Le travail de médiateur se répartit à parts égales entre ceux qui n'ont pas de contrat et ceux qui ont un contrat à durée indéterminée (40%). La plupart d'entre eux sont indépendants (61%), mais il faut noter qu'un grand nombre de participants déclarent travailler bénévolement (19%), ce qui peut constituer un désavantage en termes de professionnalisation de la médiation. Le niveau académique de la formation ne semble pas influencer la possibilité d'obtenir un emploi de médiateur, ce qui donne une idée de la précarité du marché du travail dans ce domaine.

4.2.4. Diplômes et formations

Les principaux domaines de développement de la médiation sont parmi les domaines traditionnels. Les participants soulignent que la famille, la communauté, le commerce, le civil et l'école sont les principaux domaines d'application de la médiation. Cette perception diffère entre les participants selon leur type de contrat. Le type de contrat influence l'évaluation des domaines de développement de la médiation. Les contrats à durée indéterminée ont tendance à avoir une valeur plus élevée pour les domaines de développement de la médiation. Cependant, l'expérience professionnelle n'est pas un facteur décisif dans l'évaluation des domaines d'application.

4.2.5 Compétences et besoins de formation en médiation : constituer un socle commun de compétences professionnelles

La grande majorité des participants considère la création d'un diplôme en médiation comme positive. La proposition de créer un diplôme en médiation est perçue positivement par 70% des participants. Cette perception n'est pas influencée par leur situation professionnelle, ni par le fait qu'ils travaillent comme médiateurs. En revanche, elle a un impact en fonction du type de contrat. Les participants ayant un contrat à durée indéterminée sont plus favorables que les autres à la création de ce diplôme. Cette perception est également liée au niveau d'études. Les titulaires d'un doctorat (85%) sont les participants qui évaluent le plus positivement l'incorporation d'un diplôme en médiation.

Un diplôme en médiation favoriserait l'approfondissement des connaissances. Un éventail plus large d'études sur la médiation permettrait d'enrichir les différentes disciplines concernées par l'existence de différents domaines d'application de la médiation tels que la famille, l'école, le civil, le commercial, la communauté, l'interculturel. Il s'agit donc d'appréhender la Médiation dans une perspective multidimensionnelle où la psychologie, le droit, les problèmes et situations sociales, la culture, etc., qui apportent des connaissances scientifiques et techniques, nécessaires à la pratique de la Médiation, contribuent à l'étude et à l'avancement de la discipline. Mais aussi les connaissances élaborées à partir de la médiation elle-même : théories, méthodologies, processus, etc. En outre, la médiation n'est pas seulement configurée à partir de la gestion des conflits, mais aussi à partir de la prévention, de la promotion de la participation citoyenne, de sorte que les contributions d'une perspective de groupe et de politique sociale sont également essentielles. En outre, le diplôme permettrait une plus grande identité professionnelle et une reconnaissance sociale.

4.3 ÉTAT DES LIEUX DU PROFIL DU MÉDIATEUR AU PORTUGAL

4.3.1. Résultats au Portugal

Résultats de l'Université du Minho (Portugal)

Afin de connaître le profil des médiateurs portugais, il a été jugé important de mettre en œuvre une enquête par questionnaire, car elle permet de collecter des informations sur un grand nombre de personnes géographiquement dispersées. La structure de l'enquête et les questions formulées étaient basées sur l'enquête précédemment construite et mise à disposition par l'équipe de chercheurs de l'Université de Murcie, Espagne, cette version étant révisée et adaptée par l'équipe portugaise à la réalité nationale sur la base des informations précédemment identifiées avec la recherche documentaire sur la médiation au Portugal. Il est fait référence, à titre d'exemple, à l'introduction de nouveaux domaines d'activité pour les médiateurs identifiés dans la littérature et dans les documents législatifs portugais. Certaines questions fermées ont également été transformées en question à choix multiples. Une fois la construction de l'enquête terminée, celle-ci a été transférée sur l'application en ligne Google Forms.

Le sondage comportait 23 questions : 7 fermées, 9 à choix multiples, 3 de type Likert et 4 ouvertes. Les questions sont divisées en quatre dimensions : 1) caractérisation sociodémographique ; 2) parcours de formation en médiation ; 3) la performance des médiateurs en tant que professionnels ; 4) positionnement par rapport aux formations existantes et futures.

L'absence d'un registre obligatoire de tous les médiateurs dans le contexte portugais a rendu impossible de connaître le nombre exact de médiateurs au Portugal. Il n'y a que l'obligation d'inscription auprès de la Direction Générale de la Politique de la Justice (DGPJ) pour les médiateurs qui travaillent dans les systèmes publics de médiation et également la possibilité de s'inscrire sur la liste nationale DGPJ des médiateurs ayant réussi la formation agréée par le ministère de la justice. Cependant, au Portugal, il existe de nombreux médiateurs qui exercent une médiation au niveau privé et dans des organisations publiques et privées avec une formation dispensée par des établissements d'enseignement supérieur, d'autres institutions de nature différente et des associations de médiateurs.

Pour cette raison, le lien d'accès à l'enquête a été diffusé à l'échelle nationale parmi les médiateurs portugais dont les adresses e-mail et les entités associées ou liées aux médiateurs, telles que la DGPJ et la Fédération Nationale des Médiateurs de Conflits (FMC). La stratégie boule de neige a été priorisée pour toucher le plus de médiateurs possible, c'est-à-dire que les médiateurs qui recevaient directement le questionnaire étaient invités à le partager avec les autres médiateurs de leur réseau de contacts. Les moyens utilisés pour diffuser le questionnaire étaient les réseaux sociaux et le courrier électronique. L'enquête pouvait être complétée du 15 au 30 avril 2021.

175 médiateurs ont répondu à l'enquête. Le nombre total de la population étudiée étant inconnu, ce nombre de répondants constitue un échantillon de convenance avec une représentation géographique nationale (péninsule et îles), une affiliation institutionnelle et des contextes d'action.

4.3.2. Caractérisation sociodémographique

Sur les 175 répondants, 79,4% sont des femmes (n=139) et 20,6% des hommes (n=36), âgés entre 23 et 78 ans (M=45,71, SD=10,44). Tous les enquêtés sont de nationalité portugaise et résident au Portugal : 43,1% (n = 75) dans la région Nord ; 39,7 % (n = 69) dans la région Centre ; 10,3% (n=18) dans la région Sud ; 6,9 % (n = 12) dans les archipels des Açores et de Madère. Interrogés sur leur formation initiale, les répondants ont indiqué avoir suivi des cours en Droit (37,1%, n=65), Travail social (16%, n=28), Psychologie (13,7%, n=24), Éducation (10,3%, n = 18), sociologie (3,4 %, n = 6), criminologie (0,6 %, n = 1) et autres (18,9 %, n = 33) tels que philosophie, sciences militaires, sciences religieuses, géographie, économie, études européennes, architecture, histoire, génie civil, sciences infirmières et relations internationales. Au moment de la demande d'enquête, 86,3 % (n = 151) des participants ont indiqué qu'ils travaillaient.

4.3.3. Statut d'emploi

103 (58,9%) des répondants ont indiqué qu'ils travaillaient comme médiateurs (58,9%). Parmi eux, 19 (14,2%) le font exclusivement. La grande majorité pratique la médiation en même temps qu'une autre activité professionnelle (85,8 %, n = 115). Concernant l'emploi, 107 (77,5%) des personnes interrogées déclarent être des travailleurs indépendants, sans relation professionnelle avec une institution (publique ou privée).

Plus de la moitié des médiateurs interrogés ont indiqué avoir fait de la médiation pendant plus de 5 ans (54 %) et, immédiatement après, ceux qui ont fait de la médiation moins de 2 ans (31,4 %) l'ont emporté.

Dans l'exercice de médiation, 107 répondants ont révélé qu'ils étaient indépendants (77,5%), avec très peu de cas dans lesquels leur situation d'emploi est régie par un contrat de travail à durée déterminée (9,4%) ou à durée indéterminée (5,1%). Certains (8 %) indiquent qu'ils se consacrent au bénévolat (8 %).



4.3.4. Contextes d'action

Il existe plusieurs champs d'action indiqués où travaillent les médiateurs enquêtés : familial, scolaire, civil, commercial, communautaire, interculturel, pénal, du travail, de la santé, du sport, de l'environnement, international. Les domaines qui recueillent le plus de répondants sont le milieu familial et le milieu scolaire. Les espaces où se déroule la médiation sont également diversifiés : bureaux privés ; Juges de Paix ; chambres enregistrées par le Ministère de la Justice ; écoles; les associations; centres communautaires; hôpitaux.

4.3.5. Parcours de formation en médiation

La grande majorité des médiateurs interrogés 168 (96%) ont déclaré avoir suivi une formation spécifique à la médiation. Parmi eux, 101 (57,7%) ont déclaré avoir suivi une formation dans des établissements non universitaires et 61 (34,9%) dans des établissements d'enseignement supérieur. En ce qui concerne le type de cours suivis dans les établissements d'enseignement supérieur, la plupart ont obtenu des diplômes de troisième cycle (22,9%), suivis des masters (10,3%) et des doctorats (1,7%). En ce qui concerne la formation obtenue dans d'autres institutions, les répondants ont suivi des cours de troisième cycle (32%) et des stages de formation (25,7%).

Concernant le nombre d'heures de formation en médiation, la plupart des répondants déclarent avoir entre 101 et plus de 300 heures de formation en médiation (M = 240,25) (entre 101-200h = 50 ; entre 201-300h = 37 ; plus de 300h = 60). Seuls 9 (5,1%) ont mentionné avoir moins de 100 heures de formation spécifique en Médiation.

4.3.6 Positionnement vis-à-vis de la formation

En ce qui concerne la position des médiateurs concernant la formation/qualification qu'ils jugent adéquate pour l'exercice de la médiation, celle qui recueille le plus grand nombre de préférences est le niveau post-universitaire (86,8%) et, peu après, le master (79,5%). L'option d'un diplôme en médiation (pas encore disponible dans les établissements d'enseignement supérieur au Portugal) reçoit 59,4% de réponses favorables et l'option d'un diplôme en médiation combiné avec un diplôme de troisième cycle en médiation montre 58,9% d'accord par les répondants.

Les raisons invoquées par les personnes interrogées révèlent un intérêt à élargir et enrichir la qualité de leur prestation professionnelle, à privilégier un profil de formation commun, à contribuer à la professionnalisation et à la reconnaissance professionnelle des médiateurs, comme en témoignent les témoignages suivants :

La formation de 1er cycle en médiation est fondamentale et sans aucun doute l'une des premières étapes vers la consolidation des médiateurs professionnels au Portugal. Cette formation est fondamentale pour que les Médiateurs puissent disposer d'un socle commun qui les guide et les valorise professionnellement dans le domaine d'intervention. (ID3);

Avec le diplôme, les connaissances des méthodes et techniques seront consolidées et travaillées davantage (ID21) ;

La qualification de la pratique de la médiation et la reconnaissance professionnelle des médiateurs nécessitent une formation approfondie dans le domaine correspondant au niveau du diplôme en Médiation qui peut/doit être approfondie dans les domaines spécifiques dans lesquels on souhaite se spécialiser. (ID71);

Cependant, les résultats pointent un nombre important de réponses défavorables à la création d'un diplôme, associées à des inquiétudes liées aux perspectives actuelles d'employabilité des médiateurs et à l'absence de régulation de la profession, ainsi qu'à la perception que les formations existantes sont suffisantes et le caractère pluridisciplinaire de la formation enrichit la profession, comme en témoignent les témoignages suivants :



Qu'arriverait-il à quelqu'un qui a de nombreuses années de pratique, mais qui n'a pas de formation en médiation parce que cela n'existe pas, et n'existe pas actuellement ? (ID37);

La richesse de la médiation réside dans l'interdisciplinarité/multidisciplinarité des médiateurs et la diversité de la formation des médiateurs. (ID52);

Je crois que la formation de base ne doit pas nécessairement être en médiation, car malheureusement il n'y a pas assez de demande pour assurer un seul emploi. (ID59).

En résumé, on considère que cette étude a donné accès à des informations importantes sur le profil des médiateurs au Portugal, leur situation socio-professionnelle et leurs positions concernant la formation spécifique à la médiation. Comme principales conclusions, il ressort que la majorité des médiateurs au Portugal ne pratiquent pas exclusivement la médiation, que la formation de base des médiateurs est différente et diversifiée, ainsi que leurs champs d'action en médiation. Le fait que l'inscription sur une liste de médiateurs ne soit pas obligatoire pour pratiquer la médiation signifie que l'univers des médiateurs au Portugal est méconnu, un phénomène qui conditionne la possibilité de réaliser des études représentatives de cette population. Il est également conclu que bien que de nombreux médiateurs s'inquiètent de la rareté des opportunités d'employabilité et de l'absence d'une définition claire et d'une reconnaissance professionnelle et ne soient donc pas d'accord avec un diplôme en médiation, la majorité des répondants se disent d'accord avec l'introduction de cette première formation dans le cadre de l'enseignement supérieur pour approfondir les connaissances technico-méthodologiques et théoriques qui sous-tendent la médiation, valoriser et consolider la profession afin de clarifier le profil et la fonction des médiateurs, ainsi que dignifier le domaine de la connaissance de la médiation. Ce type de propositions communes de formation initiale et continue a été présenté dans des directives nationales et européennes, qui reconnaissent "(...) la nécessité d'une plus grande connaissance et compréhension de la médiation", ainsi que "(...) l'importance de établissant des normes communes pour l'accès à la profession de médiateur, afin de promouvoir une meilleure qualité de la médiation et de garantir des normes élevées de formation professionnelle et d'accréditation dans toute l'Union ». (Directive sur la médiation dans les États membres 2011/2016 (INI)).

4.4 ÉTAT DES LIEUX DU PROFIL DU MEDIATEUR EN ITALIE

Le Projet de diplôme européen en Médiation pour l'intégration sociale de l'Université de Cagliari prévoyait la réalisation d'une série d'enquêtes au niveau national, auxquelles il est fait référence ci-dessous. Toutes ces informations ont été prises en compte dans l'élaboration du nouveau plan d'étude.

Vous trouverez un résumé des résultats obtenus, en tenant compte des catégories d'analyse (y compris les divers objectifs)

4.4.1. Résultats en Italie

Il n'est pas facile de connaître le profil de tous les médiateurs en Italie. À l'heure actuelle, seuls ceux des médiateurs civils et commerciaux sont connus, car ils ont une discipline organique (décret législatif 28/2010 et décret du ministère de la Justice 180/2010). L'Italie a créé au Ministère de la Justice des registres nationaux spéciaux pour les Médiateurs Civils et Commerciaux (environ 25 000), les organes de médiation (environ 1 000), les établissements de formation (environ 400) et les professeurs de médiation (environ 2000), qui doivent satisfaire les exigences respectives fixées par la législation italienne. Les Institutions de formation, et pas seulement les Universités, ont développé un grand nombre de cours de formation qui, pour la discipline italienne, ont une durée minimale : 54 heures le cours de base initial, 18 heures le cours de recyclage de deux ans, auquel il faut ajouter l'assistance à 20 procédures de médiation. Pour être admissible aux cours de médiation, il faut avoir un diplôme universitaire, d'au moins trois ans, dans n'importe quelle matière, ou être des professionnels déjà qualifiés dans un collège professionnel. En application de la Directive

2008/52/CE, l'Italie a imposé le caractère obligatoire de l'expérience de médiation avant d'entamer un litige judiciaire dans la plupart des litiges civils et commerciaux et, par conséquent, a forcé de former rapidement de nombreux médiateurs. Jusqu'à présent, la formation des médiateurs civils et commerciaux a été peu développée en termes de qualité, de profondeur et de contenu. La récente réforme de la justice italienne (loi n° 206/2021 et décret législatif n° 149/2022) prévoyait le renforcement de la formation des Médiateurs civils et commerciaux. Avec cette dernière réforme, une discipline pour la médiation familiale et la médiation pénale a également été introduite, établissant qu'il est nécessaire d'avoir un diplôme académique d'au moins trois ans. Notre étude a obtenu un large échantillon de participants qui, bien qu'elle ne puisse pas être considérée comme représentative en termes scientifiques, peut donner une image de la réalité du groupe hétérogène de personnes et d'organisations qui, en Italie, s'occupent de la médiation dans différents domaines et avec différents rôles. Le questionnaire a été envoyé à environ 6000 médiateurs civils et commerciaux, médiateurs familiaux, médiateurs sociaux et médiateurs linguistiques, 337 réponses ont été obtenues, soit un taux de participation de 5,5%.

4.4.2. Identité

Le profil sociodémographique des Médiateurs participants reflète un large éventail de formations et de milieux professionnels.

Le profil sociodémographique des participants indique que ce sont des médiateurs avec une proportion similaire en termes de sexe, avec un nombre plus élevé de femmes (76%) que d'hommes (24%), avec une vie et une carrière professionnelle établies (âge moyen de 50 ans), avec des qualifications différentes, en particulier en droit (45%) et avec une formation spécifique en médiation, La plupart d'entre eux sont diplômés (62%), avec plus de 300 heures de formation (41%) et une vaste expérience professionnelle de plus de 5 ans (52%).

4.4.3. Secteurs d'intervention des médiateurs

Les Institutions de médiation ont un profil socioprofessionnel faible en termes de participants. Les Institutions de médiation sont principalement constituées en Associations (19%). La plupart d'entre eux appartiennent au secteur privé (45%). Le secteur public est encore sous-représenté. Le profil socioprofessionnel reflète le fait qu'il s'agit de professionnels qui combinent leur métier d'origine avec celui de médiateur.

Seulement 17 % des participants travaillent exclusivement en médiation. Plus de 80% des participants ont de l'expérience dans ce domaine. Le travail des médiateurs est principalement exercé par des indépendants (55%). Ceux qui ont un contrat de travail sont divisés entre le contrat à durée indéterminée (20%) et le contrat à durée déterminée (10%). Les médiateurs travaillent à la fois avec des Organismes privés (48 %) et publics (33 %). La majorité affirme que les Associations (68,7%), le ministère de la Justice (14%) et d'autres Ministères (17%) subventionnent la médiation. La plupart travaillent comme médiateurs. Il en ressort une situation souple et mal garantie du marché du travail en médiation, qui pénalise en termes de formation, de professionnalisation et de rémunération.

4.4.4. Diplômes et formations

Les principaux domaines de médiation en Italie sont civils et commerciaux. D'autres domaines familiaux et pénaux se développent également, avec la dernière réforme de la justice. Parmi les participants au questionnaire, les principaux domaines de développement de la médiation sont les domaines traditionnels : civil et commercial (42%), familial (43%), social (10%) et pénal (5%). Les médiateurs collaborent tant avec des organismes publics qu'avec des organismes et associations de médiation privés. Les participants soulignent que la famille, la communauté, le commerce, le civil et l'école sont les principaux champs d'application de la médiation. Cette perception diffère entre les participants selon le type de contrat. Le type de contrat influence l'évaluation des domaines de développement de la médiation. Les contrats permanents ont tendance à avoir une valeur plus



élevée pour les domaines de développement de la Médiation. On craint que l'élévation des qualifications n'entraîne des coûts plus élevés, sans garantie d'un ajustement des salaires.

4.4.5 Compétences et besoins de formation en médiation : constituer un socle commun de compétences professionnelles

La majorité des participants sont titulaires d'un diplôme universitaire. Une formation universitaire en médiation est considérée comme positive. Plus précisément, ils préfèrent un master 43%, une licence 36%. Les compétences les plus élevées se situent dans le domaine de la médiation familiale. Un diplôme en médiation permettrait d'approfondir et de spécialiser les connaissances des médiateurs. Un éventail plus large d'études sur la médiation enrichirait les différentes disciplines concernées par l'existence de différents champs d'application de la médiation, tels que la famille, l'école, le civil, le commercial, la communauté, l'interculturel. Il s'agit donc d'envisager la médiation dans une perspective multidimensionnelle où la psychologie, le droit, les sciences sociales, la culture, la communication, etc. qui apportent les connaissances scientifiques et techniques nécessaires à la pratique de la médiation, contribuent à l'étude et au progrès de la discipline.

4. Compétences spécifiques et compétences générales LIMEDIAT

Les résultats de l'enquête à l'échelle des quatre pays du consortium nous ont permis de dégager à la fois les profils des médiateurs selon les pays, profils qui nous ont permis ensuite de proposer un référentiel commun du médiateur Européen pour l'inclusion sociale.

5.1 Référentiel de compétences clés des Médiateurs

Il y a une diversité de compétences identifiées pour les médiateurs, parfois peu cernées ou même dispersées. La définition raisonnée des compétences clés des médiateurs est essentielle pour structurer le plan de formation à un niveau Licence.

La définition de ce référentiel est fondamentale comme document de référence pour la formation et la codification de la profession.

Cette Production intellectuelle aura un potentiel de transférabilité au-delà 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.

Connaissances pluridisciplinaires

Connaissances théoriques et Savoir-faire et pratiques expérientielles

- Analyser un réseau, un territoire et ses acteurs, pluridisciplinarité des connaissances théoriques
- Analyser les situations rencontrées mobilisant une connaissance pluridisciplinaire (sociologie, droit, psychologie, pédagogie, histoire, géographie)
- Capacité d'autonomie dans la pratique et de prise de distance.

Compétences relationnelles et communicationnelles et déontologiques

- Savoir écouter soi-même et les autres (proximité, empathie, disponibilité, accessibilité, gestion des conflits)
- Observer, comprendre accompagner,
- Rendre compte à l'oral comme à l'écrit (adapter sa communication selon les interlocuteurs)
- Savoir analyser les situations complexes
- Créer les conditions d'une relation de confiance
- Gérer ses émotions et celles des autres
- Accompagner les populations dans leur place et rôle d'acteurs citoyens
- Adopter une posture neutre, impartialité, indépendance
- Avoir une connaissance de soi, des autres et de l'environnement social, politique, économique.

Plan de formation de la Licence en médiation pour l'Inclusion sociale

Le Plan de formation de niveau Licence, sera conforme aux principes de Bologne en ce qui concerne les ECTS, partage de ressources, mobilité d'étudiants et enseignants, à partir du profil de compétences des médiateurs défini préalablement dans le référentiel de compétences professionnelles des médiateurs

Les besoins de qualification et de certification dans ce domaine professionnel émergent : 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.

La question de la reconnaissance de cette profession au sein des institutions associatives, privées ou publiques relève 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 en tant que médiateur pour l'inclusion sociale.

Il s'agit de faire reconnaître des compétences et des savoirs expérientiels spécifiques en médiation, afin de légitimer et institutionnaliser la profession sur le marché de l'emploi. Les groupes cibles envisagés sont 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 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. Le caractère innovant de LIMEdiat répond à l'absence de formation de niveau 3 sur le marché européen de la formation supérieure.

Le plan de formation interdisciplinaire (droit, travail social, sciences de l'éducation, psychologie, sociologie, sciences de la communication etc.) s'articulera avec les terrains spécifiques européens dans leurs singularités territoriales (Portugal, Espagne, France, Italie) contribuera à la transformation et l'innovation des méthodes d'enseignements classiques avec l'enseignement à distance notamment.

5.2. Compétences Générales

CG1. Connaître des disciplines scientifiques dédiées à l'étude des conflits.

CG2. Avoir des connaissances sur les principales problématiques contemporaines

CG3. Connaître les théories et la mise en œuvre de la médiation

CG4. Connaître les préceptes déontologiques/éthiques de la discipline et savoir les défendre.

CG5. Connaître des modèles de recherche, d'évaluation et (auto) supervision en médiation

CG6. Construire des partenariats pour l'intervention sociale en médiation

CG7. Connaître la législation actuelle qui s'applique à la pratique en médiation

CG8. Connaître les bases théoriques et d'application de la communication et des interactions sociales

CG9. Analyser le fonctionnement institutionnel et organisationnel du contexte professionnel en médiation

5.3. Compétences spécifiques

COMPÉTENCES GÉNÉRALES	COMPETENCES SPECIFIQUES
<p>CG1. Connaître des disciplines SCientifiques dédiées à l'étude des conflits.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 (diagnostic et connaissance des publics) et mobilisation des ressources : dispositifs existants en fonction des situations)= médiation sociale - Avoir des connaissances sociologiques sur les principales problématiques contemporaines (migration, interculturalité, précarité, incivilité, délinquance, violences conjugales et scolaires, harcèlement moral et en ligne, exclusion...) - Rechercher des informations qualitatives et quantitatives auprès des différents partenaires et des médiés: recherche documentaire, observation, entretiens - 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>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Compilation et interprétation 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.

Production Intellectuelle 01 LIMEdiat

<p>CG4. Connaître les préceptes déontologiques/éthiques de la discipline et savoir les défendre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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). Connaissance de soi - 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 (recours juridiques, signalement à la hiérarchie, etc.) Connaître sa place et ses droits / identité professionnelle (droits et devoirs) Limites professionnelles. - Identifier ses besoins spécifiques de formation (droits, devoirs) Projet VAE
<p>CG5. Connaître des modèles de recherche, d'évaluation et (auto) supervision en médiation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaître les modèles d'évaluation et d'(auto)supervision. - obtenir des informations qualitatives et quantitatives auprès des différents partenaires et médiateurs : recherche documentaire, observation, entretiens. - 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 ses limites (techniques et émotionnelles). Connaissance de soi - verbaliser ses émotions et demander de l'aide en cas de difficulté. - connaître ses droits et savoir les faire valoir (recours juridique, signalement à la hiérarchie, etc.) Connaître sa place et ses droits/son identité professionnelle (droits et devoirs). - identifier ses besoins de formation spécifiques (droits, devoirs).
<p>CG6. Construire des partenariats pour l'intervention sociale en médiation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 effectué, pour promouvoir des projets de développement et défendre l'Indépendance et les valeurs du métier. - Créer les conditions propices pour le travail en équipe : rapport, oral écrire - 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 - Connaître les préceptes déontologiques/éthiques de sa diCEipline et savoir les défendre. - Discuter pour convenir collectivement des actions à mener et conduire des actions conjointes, si nécessaire. - Coopérer dans l'élaboration des projets multidiciEiplinaires d'intervention dans les conflits sociaux. - Animer/participer à des réunions de pilotage et autres rencontres avec les financeurs, commanditaires et/ou supérieurs hiérarchiques - Rechercher des informations qualitatives et quantitatives auprès des différents partenaires et des médiés: recherche documentaire, observation, entretiens - Rédiger des documents formels qui encadrent techniquement et déontologiquement le travail de terrain. - Élaborer des projets et les proposer aux financeurs (privés ou publics).

<p>CG7. Connaître la législation actuelle qui s'applique à la pratique en médiation⁸</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les théories du conflit et les disciplines scientifiques consacrées à l'étude des conflits : polémologie, conflictologie, irénologie. Connaître et maîtriser les techniques, outils et processus de gestion des conflits. - Connaître les théories de la résolution des conflits (MACE et leurs contextes spécifiques d'application). - Connaître l'application de la médiation en fonction des spécificités de chaque domaine et du contexte national ou international. - Connaître les modèles de planification et de gestion de l'action de médiation. - Connaître les théories de la médiation. - Mettre en œuvre des processus de médiation formels et informels. - choisir la technique d'intervention la plus appropriée à la situation. - Adapter l'application pratique de la médiation aux spécificités de chaque domaine et contexte. - Être capable d'appliquer un processus de médiation en ligne. - adopter une position professionnelle respectueuse et impartiale. - Formaliser les décisions prises dans le processus de médiation sous la forme d'un accord mutuel. - Connaître ses droits et savoir les faire valoir (recours juridique, signalement à la hiérarchie, etc.) - Connaître sa place et ses droits / identité professionnelle (droits et devoirs) Limites professionnelles. - Identifier ses besoins spécifiques de formation (droits, devoirs) Projet VAE - Maîtriser les outils et les stratégies de la médiation en ligne. - Rédiger des documents formels qui encadrent techniquement et déontologiquement le travail de terrain. - Se conformer aux rôles des professionnels de la gestion des conflits.
<p>CG8. Connaître les bases théoriques et d'application de la communication et des interactions sociales⁹</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser au moins une langue étrangère - Créer les conditions propices pour le travail en équipe : rapport, oral écrire - 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. - Animer et/ou participer à des séances de supervision - Avoir des compétences rédactionnelles et oratoires pour faire valoir le travail effectué, pour promouvoir des projets de développement et défendre l'Indépendance et les valeurs du métier. - Recueillir et interpréter des informations analyser les valeurs, émotions, besoins et sentiments d'autrui.. Identifier les compétences sociales - Connaître les bases théoriques de la communication et des interactions sociales - Adopter une posture professionnelle respectueuse et impartiale - Discuter pour convenir collectivement des actions à mener et conduire des actions conjointes, si nécessaire. - 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

⁸ Présentation de l'organisation des services publics, leurs missions, leur fonctionnement, et leurs modalités d'interaction. Cet enseignement s'articule avec les cours de Droit : il s'agit, pour les étudiants médiateurs, de connaître l'environnement qu'ils intégreront en emploi, de savoir orienter les publics (et ainsi, de rendre l'accès aux droits concret) ainsi que de participer à la construction de projets et plus largement au développement de leur activité. L'objectif est ici que les médiateurs soient initiés aux rouages institutionnels avec lesquels ils auront à composer, qu'ils sachent se positionner dans cet ensemble et mobiliser les ressources disponibles en cas de besoin.

⁹ 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.

Formation à la communication légitime orale et écrite. 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.



Production Intellectuelle 01 LIMEdiat

<p>CG8. Connaître les bases théoriques et d'application de la communication et des interactions sociales⁹</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verbaliser ses émotions et faire appel à l'aide en cas de difficulté. (supervision ?) connaissance de soi - Mettre en pratique les outils de communication. Maitriser l'écoute attentive. Maitriser l'empathie. Maitriser la communication positive et constructive, verbale et non verbale identifier les valeurs, émotions, besoins et sentiments d'autrui - 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. - Maitriser les outils et stratégies de la médiation en ligne - Rechercher des informations qualitatives et quantitatives auprès des différents partenaires et des médiés: recherche documentaire, observation, entretiens - Rédiger des documents formels qui encadrent techniquement et déontologiquement le travail de terrain. - 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>	<ul style="list-style-type: none"> - être capable d'analyser le fonctionnement institutionnel et organisationnel du contexte professionnel. - créer un réseau d'interconnexion avec le personnel administratif qui traite les dossiers dans les institutions. - rédiger des rapports sur les problèmes rencontrés et les travaux réalisés pour la transmission et la continuité du service de médiation. - 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. - mener à bien des initiatives et des projets de médiation. - coopérer à l'élaboration de projets multidisciplinaires d'intervention dans les conflits sociaux. - animer/participer à des réunions de gestion et autres avec les bailleurs de fonds, les sponsors et/ou les superviseurs.

6. Les voies du plan de formation

Cette production collective constitue la base de travail de la production intellectuelle 2 (Oput 2) pour construire le plan de formation.

Annexes

Résultats Généraux Enquête LIMEDIAT OPut 1

Caractéristiques sociodémographiques des participants Características sociodemográficas de los participantes

Pays / Pais	Francia	España	Italia	Portugal
Institution promotora / Institution impliquée	Cnam Paris	Univ. Murcia	Università di Cagliari	Univ. Minho + équipe portugaise LIMEdiat
Echantillon / N (muestra)	155	871	377	175
Regiones Participantes / Régions participantes	9 régions sur 13 Sauf :Bourgogne, Franche Comté, Corse, Grand Est, Normandie, Occitanie	Todas: 19 regiones	Tutte le 20 regioni	Toutes les régions: 5
Age Moyen, Edad / (Media, años)	42 (12 à 77)	45,2	45	45,7 (23-78)
Sexo Mascul (%)	50%	44%%	73,1%	20.6%
Sexo Fem (%)	50%	55%	23,9%	79.4%

Formation à la médiation des participants et formation initiale Formación en mediación del participante

Pays	Francia	España	Italia	Portugal
Titulacion origen 1 / Formation Initiale 1	Travail social (20 %)	Derecho (50%)	Diritto 45,4 %	Droit (37.1%)
Titulación origen 2 / Formation Initiale 2	17 % (médiation sociale)	Trabajo Soc (15%)	Altro 21,7%	Service Social (16%)
Titulación origen 3 / Formation Initiale 3	9% Droit		Scienze social 11,7%	Psychologie (13.7%)
Titulación origen 4 / Formation Initiale 4	54% Autres		Educazione 11,7%	Education (10.4%)
Formación universitaria (%)	En médiation 9,68%	55%	68,4%	34.9%
Formac. No universit (%)	89,03% en médiation	41%	31,6%	57.7%
Horas formación (Media)	De 1 à 60 h (32%) De 61 à 120h (17%) +de 121h (34%)	341h	Più di 300 ore 41% Tra 201-300 19,4%	240,25 heuers (plus de 300 h n=60)
Cursos no universitar (5)	89% en médiation	12%	31,6%	25.7%
Nivel CursosPost grado (%)	29,68% (autres disciplines) bac+2 et 3	20%	62,9% Laurea	32%(No universitario) 22.9% (universitario)
Nivel cursos Master (%)	BAC+4 et plus 21,29%	20%		10.3%
Nivel cursos doctorado (%)		2%	5,5%	1.7%

Situation socioprofessionnelle Situación sociolaboral

Pays	Francia	España	Italia	Portugal
A travailler (%) /travallent	98%	79%		86.3%
A travailler como mediador (%) /en tant que médiateur	92%	51%	73,3	58.9%
Exercice de médiation en même tps qu'une autre activité				85,8%
Tiempo de trabajo/ mediador (Moda) Année en tant que médiateur	moins de 2 ans (54,20%) depuis 3 à 4 ans (17,42%) + de 4 ans (23,23%)	4,8 años (2)	Più di 5 anni 52,9% Tra 3 e 5 anni 16,4% Meno di 2 anni 12,2%	4,33 ans
Contrato fijo (%) /CDI	98%	40%	20,9%	5.1%
Contrato eventual (%)		2%	7	9.4%
Sin contrato (%)		39%	55,9	77.5% Travail autonome
Voluntario (%) bénévole	2%	19%	2	8%

Institutions recrutant des médiateurs participants Instituciones contratadoras de mediadores participantes

Pays	Francia	España	Italia	Portugal
Públicas (%) /Publique	21%	28%	33,9%	57%
Privadas (%) /Privée	1%	49%	48,4%	20%
Subvencionadas (%) /parapublique	76 % (associations)	36%	68,7%	13%
Otros (1)	2%	34%	17,7%	10%
Cuenta propia (%)		47%	55,9%	77.5%
Cuenta ajena (%)		30%	27,9%	14.5%

Principaux domaines de médiation tels que perçus par le participant ámbitos principales de la mediación percibidos por el participante

Pays	Francia	España	Italia	Portugal
Familial (%)/Familiare	2%	87%	43,6%	61.1%
Comunitaria / communautaire		57%	9,5%	23%
Mercantil / Administrativa		51%		8.4%
Civil		51%	42%	28.9%
Escolar /scolaire	12,26 % (établissements scolaires)	42%		33.4%
Intercultural		26%		21.8%
Penal		21%		6.3%
Docencia		12%		
Laboral				7,2%
Salude				8,4%
Deporte				3,7%
Ambiental				4,7%
Internacional				2,8%
Familiar Transfronteirico				7,5%
Tutelar edicativo				12,7%
Travail de rue quartier habitat social	51,61%		Enti privati 34,8% Associazioni 16,4%	
Transports publics	8%			
Espaces publics	2,6%			
Entreprises	1%			
Pluriel	4,52%			

Les domaines de médiation mentionnés récoltés sont issus des réponses ouvertes selon les pays interrogés.

Avis / licence Médiation de premier et de deuxième cycle à l'université Percepción sobre inclusión de Licenciatura/grado en la universidad

Pays / Pais	Francia	España	Italia	Portugal
Positivo	73,43%	70%	Licenza 12,7% Laurea 22,9% Master 53,3%	Licenciatura – 59.4% Licenciatura+Pós- Graduação – 58.9%
Razones positivo 1	Reconnaissance du métier (44%)	Profundidad contenidos	Migliorare la preparazione	Dignificação da área
Razones Positivo 2	Si alternance	Reconocimiento Profesional	Migliorare la qualità della mediazione	Profundidade dos conhecimentos
Razones Positivo 3	Si poste /si pour tous	Mejor percepción social	Qualifiare il mediatore	Valorização e consolidação da profissão
Negativo (%)	4,52%	30%		Licenciatura – 40.6% Licenciatura+Pós- Graduação – 41.2%
Razones Negativo1	Avec Quels contenus ¿	Suficiente formación	Poco lavoro	Pós-graduações e/ou mestrados são suficientes
Razones Negativo2	Encore un diplôme	Riqueza por multidisciplinaredade profesiones origen	Occorre fare pratica più che formazione teorica	Distintas formações base enriquecem a área
Razones Negativo3	Inclure dans un autre diplôme	Pocas oportunidades laborales	Le mediazione sono pagate poco	Área restrita em termos de empregabilidade

(1) En el apartado de “otros” se encuentran los Colegios Profesionales, las Cámaras de Comercio, Notarias y Universidades.

(2) Al tratarse de una respuesta múltiple y poder indicar 4 respuestas el porcentaje no coincide con el 100%. El máximo sería 400%

Annexes 2

Réponses des Français / licence de médiation pour l'inclusion sociale

Que pensez-vous de la création d'une Licence de médiation pour l'inclusion sociale ? (Veuillez développer)

- ⇒ Une très bonne idée, cela va contribuer à la reconnaissance de la médiation.
- ⇒ Excellente idée qui permet une reconnaissance professionnelle du métier
- ⇒ Super bonne idée
- ⇒ C'est une très bonne proposition, reconnaissance intéressante du métier
- ⇒ Très bien cela permet la valorisation de notre travail
- ⇒ Je pense, ce serait vraiment une bonne chose afin de donner une autre dimension à la médiation et un niveau bac+3 équivalent à une licence car la médiation souffre beaucoup du manque de reconnaissance sur tous les plans.
- ⇒ Très bonne nouvelle
- ⇒ Oui, au-delà des aspects techniques à acquérir, il est important de valoriser la fonction/métier du médiateur et le diplôme universitaire contribue à légitimer le métier et à lui donner ses lettres de noblesse. La professionnalisation est aujourd'hui indispensable. L'Université doit y contribuer.
- ⇒ Ce serait un pas supplémentaire pour la reconnaissance de cette profession essentielle pour l'action sociale de terrain
- ⇒ Il faut que l'enseignement soit tout aussi pratique que théorique. Il serait bon d'envisager un tel cursus en alternance.
- ⇒ Je suis pour, cela permettra à des médiateur.trice.s de se sentir reconnu.e.s avec une approche spécifique de leur champ d'action sans qu'il ne soit confondu dans d'autres champs tels que l'animation, la coordination...
- ⇒ Cette licence existe déjà à l'iut Bordeaux Montaigne
- ⇒ Toute formation professionnalisante est bénéfique pour les futurs médiateurs
- ⇒ Favorable
- ⇒ Beau projet ! Et tout à fait nécessaire car de multiples compétences sont sollicitées pour pouvoir agir positivement auprès de notre public.
- ⇒ Permettrait une meilleure connaissance sur la médiation
- ⇒ Je ne pense pas que cela sera pas dans mes capacités d'accès, bien que je suis sûre que cela sera très intéressant.
- ⇒ Cela doit permettre d'accorder une considération à l'activité et au métier de médiateur social qui n'est pas toujours visible à l'heure actuelle sur les quartiers prioritaires. De nos jours, la fonction de médiateur est classée à la catégorie adulte relais qui est rémunérée au premier niveau (SMIC) et de surcroît limité dans le temps (CDD 3 ans, renouvelable 1 fois).
- ⇒ Il s'agit d'une bonne idée en vue de professionnaliser le métier et de permettre aux médiateurs d'être reconnus comme des acteurs du développement social à part entière. De plus, cela permettrait une prise de poste facilitée et une connaissance fine des institutions et des dispositifs existant
- ⇒ Pourquoi pas. Tout dépend du contenu. Car il y a beaucoup d'option dans la médiation (rue, social, sport, santé, accès aux droits, etc...)
- ⇒ Très bonne idée
- ⇒ Intéressant
- ⇒ Licence médiation (approche plus ouverte ne pas se spécialiser autant dès la licence)
- ⇒ Formidable
- ⇒ Cela peut être intéressant mais pourquoi pas un DUT ?
- ⇒ Peut être approprié pour apprendre des connaissances théoriques expliquant les mécanismes des situations rencontrées
- ⇒ Cette création est indispensable afin de mieux apporter un plus dans ce domaine.
- ⇒ Pourquoi ne pas l'inclure dans la formation au DEES ?

- ⇒ C'est une très bonne idée et je suis moi-même partant pour la licence professionnelle.
- ⇒ Je pense que c'est une très bonne chose. Avoir des vrais outils de compréhension
- ⇒ Très intéressant
- ⇒ Très bien
- ⇒ Ce serait une bonne initiative et permet une sorte de passerelle à ce qui cherche un diplôme post bac en médiation.
- ⇒ Pour une certaine valorisation des compétences, mais aussi une reconnaissance sociale.
- ⇒ Je trouve cela important pour former les nouveaux médiateurs et aussi pour valoriser le travail des médiateurs en diplôme.
- ⇒ C'est une bonne nouvelle. Intervenir là où les politiques ont constatés des disparités après la mise en œuvre de divers plans, nécessite de solides compétences au préalable.
- ⇒ Ça serait très bien et important pour une personne qui souhaiterait continuer dans la médiation sociale.
- ⇒ Hyper intéressant
- ⇒ Favorable... Cependant une formation et diplôme plus opérationnelle sera envisageable.
- ⇒ Une licence professionnelle est une reconnaissance institutionnelle importante et un ajout qualitatif au métier de la médiation. La licence professionnelle ouvrira des horizons importants et de grandes perspectives à ceux qui s'intéressent au métier de médiation.
- ⇒ Cela permettrait de valider mes années de pratique
- ⇒ Une excellente initiative
- ⇒ Peut être approprié pour apprendre des connaissances théoriques expliquant les mécanismes des situations rencontrées
- ⇒ Très bien
- ⇒ C'est une bonne chose, la création d'une licence. Ça permettrait de valoriser la médiation sociale
- ⇒ Je pense que cela peut constituer un avantage pour tous les salariés qui travaillent dans la médiation et qui souhaite une formation qualifiante. Cependant je pense que toute formation en médiation doit constituer une partie en alternance ou en stage car pour mieux assimiler ce que nous pouvons voir lors de ces formations, nous devons la pratiquer. Pour moi, une formation en médiation ne peut être dissociée du terrain. Néanmoins qu'elles seraient les thématiques abordées ? Est-ce que cela constituerait un approfondissement de la formation MSADS ? Qu'elle serait la différence entre les deux formations ? S'agirait-il d'une licence professionnelle ?
- ⇒ L'expérience dont je dispose dans la médiation ne me permet pas d'avoir une position arrêtée sur la question.
- ⇒ Cela participe à la professionnalisation de ce secteur d'emploi.
- ⇒ Une licence en médiation me semble intéressante. Encore faudrait-il développer le travail en médiation et ne plus passer par des contrats précaires comme le contrat "adulte relais". La création d'une convention professionnelle de la médiation me semblerait le bienvenu également.
- ⇒ Oui, si le poste à possibilité d'évoluer financièrement avec une licence acquise.
- ⇒ Il serait effectivement intéressant d'avoir une formation diplômante pour notre métier.
- ⇒ ça serait pertinent pour valoriser le travail de médiation pour l'inclusion sociale. Beaucoup des personnes souhaiteraient évoluer dans le métier si on leur donnait la possibilité. la création de cette licence serait une plus-value car plus la société s'agrandit et d'autres problématique sociale prend du sens. En effet, mettre des nouveaux ouvrages en s'appuyant sur l'expérience et l'observation d'une nouvelle société précaire. Cette précarité définit de différents aspects notamment la fragilité linguistique qui empêche l'inclusion sociale pour certain.
- ⇒ Favorable
- ⇒ Elle peut être un moyen de plus professionnaliser le métier
- ⇒ Très bonne initiative
- ⇒ Bonne idée. Cela permettrait d'être formé avant d'être en poste.
- ⇒ Pour déboucher sur quel type de poste ?!

- ⇒ C'est une idée intéressante car les missions de la médiation sont plurielles et nécessite des notions qui ne s'apprennent pas sur le terrain.
- ⇒ Cela permettrait une justification supplémentaire en termes de diplôme dans la médiation, je suis pour. Ce qu'à où apporter le diplôme MSADS a plus petit niveau
- ⇒ Il me semble que cela pourrait être intéressant, notamment de développer certaines thématiques comme l'interculturalité qui permettrait une pratique davantage en liens avec les usagers. Les formations actuelles sont pour moi intéressante mais trop courte pour traiter tous les sujets de la médiation sociale.
- ⇒ Cela pourrait permettre d'avoir une bonne base de connaissance avant de se lancer sur la pratique dans un domaine qui est de plus en plus en développement. Peut-être qu'il ne faut cependant pas trop s'éloigner du terrain, et prioriser ainsi une licence en alternance ou VAE.
- ⇒ Il existe déjà des diplômes en médiation qui sont assez complets (MSADS), il faudrait déjà définir le contenu d'une licence en médiation pour l'inclusion sociale (exclusivement personnes handicapées ?) car concernant les médiateurs en QPV, ils font déjà de l'inclusion sociale au sens large du terme. Le médiateur étant dans de la création de lien au contact de public en difficulté et en relation avec divers partenaires, de fait il aborde cet aspect. Vigilance à ne pas faire un mille-feuilles de diplômes en médiation qui peut être confusant, de plus la licence nécessite aussi du travail terrain. De plus concernant l'inclusion sociale, il existe déjà des diplômes sur ce sujet.
- ⇒ C'est une bonne idée
- ⇒ Ça me semble intéressent de continuer à former et augmenter le niveau de compétence en médiation sociale car c'est un métier plus complexe qu'il n'y parait et qui demande de l'apprentissage sur beaucoup de point (relai, gestion de conflit, gestion du partenariat, etc...)
- ⇒ Oui, c'est toujours bien mais il faut communiquer auprès des entreprises et collectivités (futurs employeurs)
- ⇒ Très bonne idée
- ⇒ C'est une très bonne idée de nouvelle filière ça ne peut être que du plus.
- ⇒ Que c'est très bien
- ⇒ Cela permettrait une justification supplémentaire en termes de diplôme dans la médiation, je suis pour. Ce qu'a apporé le diplôme MSADS a plus petit niveau
- ⇒ Oui si celle-ci passe par le biais de l'alternance, de l'expérience du terrain en complément
- ⇒ Bonne chose
- ⇒ C'est très important pour inclusion de licence à médiation social
- ⇒ C'est une idée pertinente pour permettre aux professionnels de partager un socle de références communes
- ⇒ C'est une bonne chose
- ⇒ C'est nécessaire et important d'être formé avant d'être en poste sur le terrain
- ⇒ Il serait pertinent de pouvoir concrétiser et de valoriser les compétences acquises
- ⇒ Oui, cela pourrait être plus et mieux reconnu dans le monde du travail.
- ⇒ Une bonne idée
- ⇒ Je serai très certainement intéressé. Je pense que la médiation a de l'avenir donc pourquoi pas faire évoluer les études pour pouvoir former au mieux des médiateurs.
- ⇒ Cela peut être pertinent si des postes pérennes sont créés
- ⇒ Très intéressant : Acquérir davantage de Techniques relationnelles.
- ⇒ Permettra de professionnaliser le métier de responsable social
- ⇒ Très bonne chose, cela permettra de formaliser le métier, d'uniformiser les connaissances et compétences et d'inscrire la médiation sociale dans une réflexion et un cursus d'orientation professionnelle.
- ⇒ La licence permettrait de valoriser le travail des médiateurs et d'évoluer dans ce cadre, sachant qu'avec la situation actuelle (crise sanitaire), la société est en demande d'accompagnement et d'écoute.
- ⇒ C'est une bonne évolution et valorisation du métier de médiateur social

- ⇒ Je ne savais pas que cela n'existait pas, je suis pour car une licence permet de valoriser le métier et d'avoir plus de perspective d'évolution professionnelle et salariale.
- ⇒ Il me semble intéressant qu'une licence pour l'inclusion sociale soit mise en place rapidement. Il existe un réel problème sociétal, une formation spécifique à la médiation est indispensable pour une meilleure reconnaissance du métier de médiateur aussi que son rôle.
- ⇒ Très bonne idée. Le métier a besoin de reconnaissance et cela passe par la qualification
- ⇒ La médiation qui est un nouveau métier a connu beaucoup d'évolution ces dernières années. Les lycées proposent des filières permettant d'avoir un diplôme en lien avec la médiation sociale. Une licence de médiation pour l'inclusion sociale ne va faire qu'apporter une plus-value supplémentaire à une profession qui n'est pas toujours reconnue à sa juste valeur.
- ⇒ Valider nos compétences par un diplôme universitaire serait pertinent, à condition qu'il existe une Licence Pro accessible. (Concernant la question suivante : je serais intéressée par Licence pro avec alternance terrain/université ou pourquoi pas (en second choix) en VAE mais avec un accompagnement de 10 h minimum et la possibilité de raccrocher à des cours en université sur certains modules.
- ⇒ Faire évoluer le métier et lui permettre de dépasser l'idée du job précaire
- ⇒ Cela permet d'avoir un diplôme reconnu par l'état et cela valorise notre travail dans lequel nous travaillons.
- ⇒ C'est une bonne idée
- ⇒ Une très bonne chose
- ⇒ Se sera très pratique pour la reconnaissance de ce métier qui se développe de plus en plus.
- ⇒ C'est tout à fait une bonne initiative si vous arrivez à obtenir l'agrément dans ce domaine. Cette licence va créer une approche sociale en intégrant tous ceux qui sont éloignés de la société en les rapprochant des services sociaux.
- ⇒ C'est intéressant
- ⇒ Très bonne chose, il manque des formations de niveau supérieur au MSADS, permettant de faire évoluer ce métier, et de pouvoir faire carrière dans cette branche
- ⇒ Bonne idée
- ⇒ C'est une très bonne idée
- ⇒ C'est une très bonne idée pour une professionnalisation qualifiante
- ⇒ Effectivement ça peut être bon pour le développement de ce domaine, je pense qu'il faut que cela reste accessible à tous.
- ⇒ Une bonne chose
- ⇒ Très bien et cela va de concert avec la professionnalisation des médiateurs
- ⇒ Cela peut être intéressant à condition qu'il y ait une part de la formation pratique.
- ⇒ Il faudrait en premier lieu créer des postes pérennes dans la médiation sociale en France avant de former des étudiants à la médiation.
- ⇒ CELA M'APPARAÎT UNE BONNE INITIATIVE
- ⇒ Je pense que cela est une bonne chose d'autant qu'il n'y a beaucoup de personnes qui veulent se former davantage, passer des diplômes universitaires. En médiation on ne peut plus se cantonner à des diplômes de niveau 4.
- ⇒ Ce serait très enrichissant
- ⇒ Tout dépend du contenu dispensé.
- ⇒ Ce serait une très bonne chose qu'il ait plus que la certification
- ⇒ Bonne initiative. Elle permettra de mieux connaître le cadre légal et les règles déontologiques de la profession et plus particulièrement l'écoute, l'impartialité, la discrétion. Connaître les principaux droits des personnes et la législation relative aux différentes structures. Accompagner les personnes dans la recherche de services ou dans les démarches administratives. Participer à des actions d'animations et élaborer des projets avec des partenaires.
- ⇒ C'est une bonne chose pour acquérir des compétences supplémentaires
- ⇒ Très bien, mais sous contrat et non en adulte relais.



- ⇒ Ça serait une meilleure chose
- ⇒ Encore un diplôme ! Plutôt des spécialisations.
- ⇒ Je pense qu'il est important de professionnaliser la médiation sociale pour évoquer son utilisation dans des postes précaires
- ⇒ Objectifs et finalités professionnelles à préciser, déterminer quelle valeur ajoutée par rapport au travailleurs sociaux et autres dispositifs d'accompagnement déjà existants
- ⇒ Une bonne chose
- ⇒ Je ne comprends pas le titre, ça fait titre "valise" licence de médiation sociale ou licence de médiation pour la gestion de conflits dans la cité ?
- ⇒ Intéressant. Et, je l'espère, seulement éphémère. Si la valorisation de la différence ainsi que la médiation étaient enseignées pendant l'enfance et l'adolescence, peut-être que la médiation sociale serait moins nécessaire ? Pensée certainement idéaliste !
- ⇒ Je serais très intéressée par une licence de médiation sociale car la formation dispensée correspondant à la certification est trop courte
- ⇒ Je ne suis pas certaine de bien comprendre ce que signifie "médiation sociale"
- ⇒ Oui. La médiation est un réel métier. Même avec un diplôme type travailleur social, l'approfondissement dans les actions et les fonctions d'un médiateur est essentiel.
- ⇒ J'y suis favorable car il semble qu'il y ait peu de formations en médiation sociale et car cela permettrait de recruter plus largement ceux qui viennent de l'université.