

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**SECTION**

**SPECIALISATION DE MEDIATEUR**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

**CODE : 9543 00 S35 D1**  
**DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX**

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

<p style="text-align: center;"><b>SPECIALISATION DE MEDIATEUR</b> <b>ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT</b></p>
--

## **1. FINALITES DE LA SECTION**

### **1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette section doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **1.2. Finalités particulières**

Conformément au profil professionnel ci-annexé, cette section vise à permettre à l'étudiant d'acquérir, d'une part, les techniques relationnelles et les outils de communication et, d'autre part, la démarche d'analyse réflexive et contextualisée, nécessaires à la pratique de la médiation.

Plus particulièrement, elle vise à rendre l'étudiant capable, dans l'exercice de ses fonctions de prévention, de médiation et de développement, de contribuer à la restauration du lien social et de la communication et :

- ◆ de développer des activités préventives susceptibles d'améliorer la communication et le climat relationnel entre les personnes concernées ;
- ◆ de créer les conditions d'une écoute active et empathique des parties en conflit qui favorise la reconnaissance de chacun dans ses particularités ;
- ◆ de gérer un processus de médiation au sein d'un « espace tiers », impartial et confidentiel ;
- ◆ d'identifier les besoins, demandes ou attentes des personnes en cause et leur évolution ;
- ◆ d'encourager la perception réciproque des points de vue et d'en dégager des visions nouvelles de la situation conflictuelle ;
- ◆ de susciter auprès des parties l'élaboration de solutions créatives, inédites et satisfaisantes pour chacun, en utilisant leurs compétences et ressources ;
- ◆ de développer une expression orale et écrite structurée et argumentée en vue de la rédaction éventuelle de protocoles d'accord avec les parties ;
- ◆ de développer une pratique réflexive par :
  - ◆ la pratique de la supervision et de l'intervision,
  - ◆ l'actualisation et l'adaptation de références théoriques, méthodologiques et légales,
  - ◆ l'inscription dans un processus de formation continuée ;
- ◆ de participer à la construction des représentations et des normes collectives constitutives de son identité professionnelle et sociale.

La réglementation en vigueur définit les critères d'agrément comme médiateur dans le domaine familial, le droit social, civil et commercial.

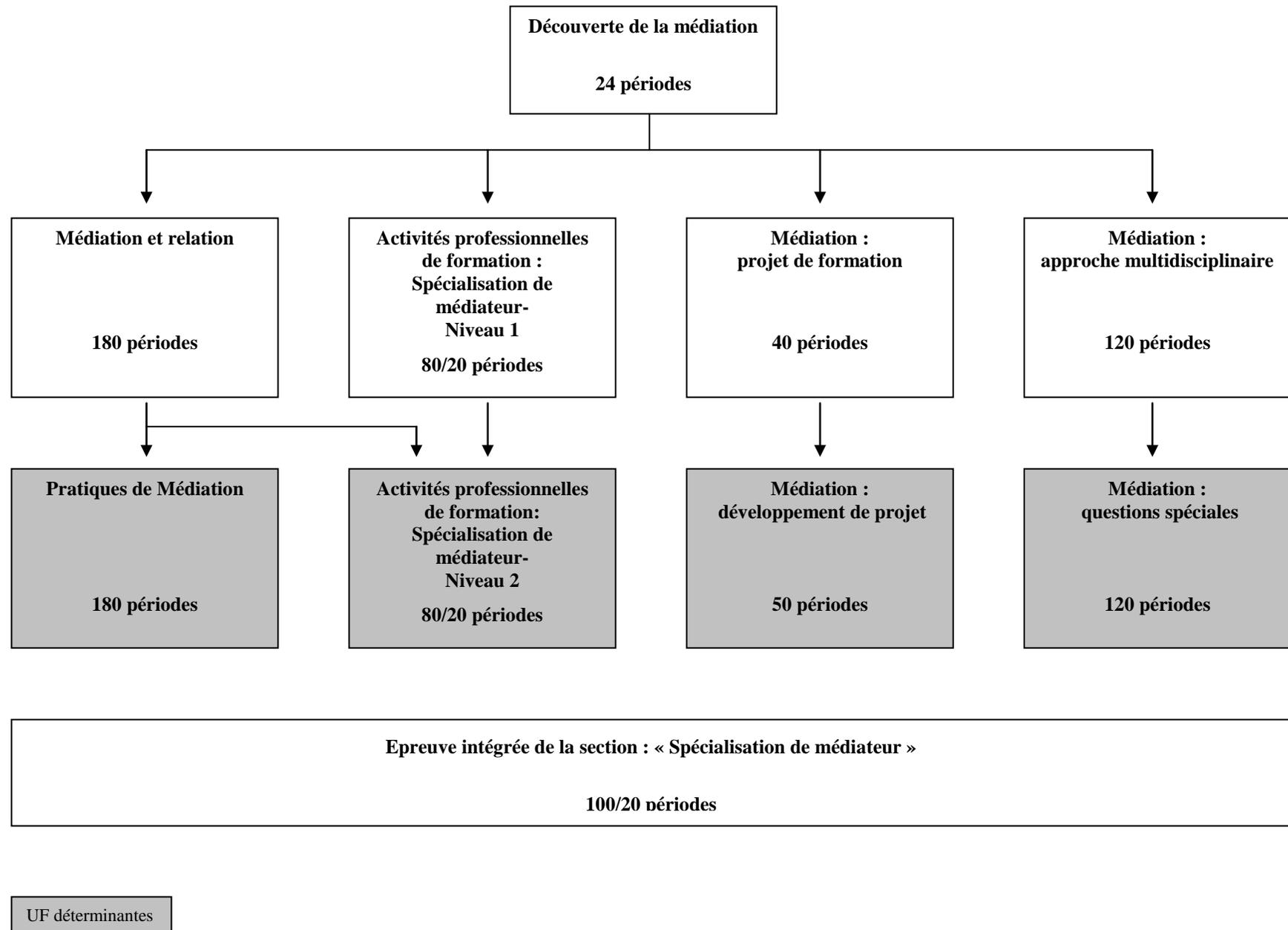
Ces critères et la liste des instances de formation agréées sont disponibles sur le site de la Commission fédérale de médiation.

## 2. UNITES DE FORMATION CONSTITUTIVES DE LA SECTION

Intitulés	Classement de l'unité	Codification de l'unité	Domaine de formation	Unités déterminantes	Nombre de périodes	Nombre d'ECTS
Découverte de la médiation	SCSO	9543 01 U35 D1	902		24	2
Médiation : projet de formation	SCSO	9543 02 U35 D1	902		40	4
Médiation : approche multidisciplinaire	SCSO	9543 03 U35 D1	902		120	12
Médiation et relation	SCSO	9543 04 U35 D1	902		180	16
Activités professionnelles de formation : Spécialisation de médiateur-Niveau 1	SCSO	9543 05 U35 D1	902		80/20	7
Médiation : développement de projet	SCSO	9543 06 U35 D1	902	X	50	4
Médiation : questions spéciales	SCSO	9543 07 U35 D1	902	X	120	12
Pratiques de Médiation	SCSO	9543 08 U35 D1	902	X	180	16
Activités professionnelles de formation : Spécialisation de médiateur - Niveau 2	SCSO	9543 09 U35 D1	902	X	80/20	7
Epreuve intégrée de la section : « Spécialisation de médiateur »	SCSO	9543 00 U35 D1	902		100/20	10

TOTAL DES PERIODES DE LA SECTION	
Nombre de périodes suivies par l'étudiant	974
Nombre de périodes professeur	774
Nombre d'ECTS suivis par l'étudiant	90

### 3. MODALITES DE CAPITALISATION DE LA SECTION



**4. TITRE DELIVRE A L'ISSUE DE LA SECTION**

Diplôme de « SPECIALISATION DE MEDIATEUR » de l'enseignement supérieur social de promotion sociale et de type court.

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**



**CONSEIL SUPERIEUR DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**Profil professionnel**

**MEDIATEUR**

**Enseignement supérieur social de type court**

Approuvé par le Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale le 1<sup>er</sup> juillet 2011

## **MEDIATEUR**<sup>[1]</sup>

### *CHAMP D'ACTIVITE*

Le médiateur intervient dans le champ de la communication interpersonnelle, des relations sociales et des organisations. En relation avec d'autres professionnels, il contribue à la prévention et à la gestion des conflits ainsi qu'à la restauration du lien social et de la communication.

Sa démarche spécifique se fonde sur la volonté des parties de (re)tenten un dialogue. Au cours du processus, par sa position extérieure, le médiateur invite les parties à construire un mode d'interaction qui permet la reconnaissance de l'altérité. Il favorise l'émergence de ressources qui permettent aux personnes d'élaborer des solutions inédites, respectueuses de chacune des parties.

Le médiateur a des compétences qui reposent d'une part, sur des techniques relationnelles et des outils de communication et d'autre part, sur le développement d'une pratique d'analyse réflexive et contextualisée.

Il construit un cadre de travail qui garantit impartialité et confidentialité. Il préserve son indépendance vis-à-vis des courants d'idées et des convictions des différentes parties. Il respecte les principes de déontologie et d'éthique ainsi que le cadre légal et réglementaire spécifique.

Le médiateur intervient en tant qu'indépendant, il peut aussi travailler au sein d'un établissement, d'un service ou d'une association. Parmi ses principaux champs d'action, on peut trouver : la médiation familiale, civile, commerciale, sociale, pénale, scolaire, de quartier, interculturelle, en entreprise, en milieu hospitalier...

### *TACHES*

Le médiateur assure une série de tâches en lien avec ses différentes fonctions :

#### Une fonction de prévention :

- Développer des activités préventives susceptibles d'améliorer la communication et le climat relationnel entre les personnes concernées.

#### Une fonction de médiation :

- Définir avec les parties en présence, le cadre de travail, la méthodologie et les limites de son intervention ;

---

<sup>[1]</sup> Le masculin est utilisé à titre épïcène.

- Créer les conditions d'une écoute active et empathique des parties en conflit, permettre à chacun d'être reconnu dans ses particularités et gérer le processus de médiation au sein d'un « espace tiers », impartial et confidentiel ;
- Vérifier l'adhésion de chacun au processus de médiation ;
- Identifier les besoins, demandes ou attentes des personnes en cause et tenir compte de leur évolution ;
- Lister avec les parties les points d'accords et de désaccords ;
- Encourager la perception réciproque des points de vue et dégager des visions nouvelles de la situation conflictuelle ;
- Susciter auprès des parties l'élaboration de solutions créatives, inédites et satisfaisantes pour chacun, en utilisant leurs compétences et ressources ;
- Aider à la rédaction éventuelle d'un protocole d'accord avec les parties ;
- Convier si nécessaire un expert dans l'entretien ou réorienter les personnes vers d'autres professionnels ;
- Promouvoir des changements dans la communication qui vont contribuer à l'amélioration des relations.

#### Une fonction de développement :

- Développer une expression orale et écrite structurée et argumentée ;
- Développer une pratique réflexive par :
  - la pratique de la supervision et de l'intervision
  - l'actualisation et l'adaptation de références théoriques, méthodologiques et légales ;
  - l'inscription dans un processus de formation continuée ;
- Participer à la construction des représentations et des normes collectives constitutives de son identité professionnelle et sociale ;
- Partager son expérience avec d'autres intervenants.

#### *DEBOUCHES*

- État fédéral,
- Entités fédérées,
- Parquets,
- Services ministériels,
- Provinces et communes,
- CPAS,
- ONEM,
- FOREM,
- ACTIRIS,
- Bruxelles-formation,
- Arbeitsamt der deutschsprachigen Gemeinschaft,
- Plannings familiaux,
- Espaces rencontres,
- Services de médiation auteurs/victimes,
- Associations de médiation,
- Associations représentant les consommateurs,
- Etablissements scolaires,
- Organisations syndicales,
- Institutions hospitalières,
- Associations en milieu ouvert,
- ...

## TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :  
Date d'approbation : **11/07/2012**

« Spécialisation de médiateur »

Date d'application : **01/09/2012**  
Date limite de certification : **31/08/2015**

Code régime 1 définitif	Code domaine	Intitulé régime 1 définitif	Code régime 1 provisoire	Code domaine	Intitulé régime 1 provisoire	Code Cirso régime 2	Code domaine	Intitulé régime 2	Niv.	Type	Vol.
95 43 00 S35 D1		Spécialisation de médiateur	95 41 11 S35 D1		Post-graduat en médiation			NEANT			
95 43 01 U35 D1	902	Découverte de la médiation	95 41 40 U35 D1	902	Découverte de la médiation			NEANT			
95 43 02 U35 D1	902	Médiation : projet de formation	95 41 42 U35 D1	902	Introduction à la médiation			NEANT			
			95 42 01 U35 S1	902	Médiation interculturelle en milieu judiciaire et de la prévention - initiation						
95 43 03 U35 D1	902	Médiation : approche multidisciplinaire	95 41 42 U35 D1	902	Introduction à la médiation			NEANT			
			95 41 41 U35 D1	902	Médiation : approche multidisciplinaire niveau 1						

## TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :

« Spécialisation de médiateur »

Date d'application : **01/09/2012**

Date d'approbation : **11/07/2012**

Date limite de certification : **31/08/2015**

Code régime 1 définitif	Code domaine	Intitulé régime 1 définitif	Code régime 1 provisoire	Code domaine	Intitulé régime 1 provisoire	Code Cirso régime 2	Code domaine	Intitulé régime 2	Niv.	Type	Vol.
			95 42 01 U35 S1	902	Médiation interculturelle en milieu judiciaire et de la prévention - initiation			NEANT			
			95 41 44 U35 D1	902	Médiation : approche multidisciplinaire niveau 2						
95 43 04 U35 D1	902	Médiation et relation	95 41 41 U35 D1	902	Médiation : approche multidisciplinaire niveau 1			NEANT			
			95 41 42 U35 D1	902	Introduction à la médiation						
			95 41 45 U35 D1	902	Médiation : approfondissement						
			95 41 21 U35 C1	902	Pratique de la médiation						

## TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :  
Date d'approbation : **11/07/2012**

« Spécialisation de médiateur »

Date d'application : **01/09/2012**  
Date limite de certification : **31/08/2015**

Code régime 1 définitif	Code domaine	Intitulé régime 1 définitif	Code régime 1 provisoire	Code domaine	Intitulé régime 1 provisoire	Code Cirso régime 2	Code domaine	Intitulé régime 2	Niv.	Type	Vol.
			95 42 01 U35 S1	902	Médiation interculturelle en milieu judiciaire et de la prévention : initiation						
95 43 05 U35 D1	902	Activités professionnelles de formation : spécialisation de médiateur – niveau 1	95 41 43 U35 D1	902	Médiation : stage d'observation			NEANT			
95 43 06 U35 D1	902	Médiation : développement de projet	95 41 44 U35 D1	902	Médiation : approche multidisciplinaire niveau 2			NEANT			
			95 42 02 U35 S1	902	Médiation interculturelle en milieu judiciaire et de la prévention - approfondissement						

## TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :  
Date d'approbation : **11/07/2012**

« Spécialisation de médiateur »

Date d'application : **01/09/2012**  
Date limite de certification : **31/08/2015**

Code régime 1 définitif	Code domaine	Intitulé régime 1 définitif	Code régime 1 provisoire	Code domaine	Intitulé régime 1 provisoire	Code Cirso régime 2	Code domaine	Intitulé régime 2	Niv.	Type	Vol.
95 43 07 U35 D1	902	Médiation : questions spéciales	95 41 44 U35 D1	902	Médiation : approche multidisciplinaire niveau 2			NEANT			
			95 42 02 U35 S1	902	Médiation interculturelle en milieu judiciaire et de la prévention - approfondissement						
95 43 08 U35 D1	902	Pratiques de médiation	95 41 45 U35 D1	902	Médiation : approfondissement			NEANT			
			95 42 02 U35 S1	902	Médiation interculturelle en milieu judiciaire et de la prévention - approfondissement						

## TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :  
Date d'approbation : **11/07/2012**

« Spécialisation de médiateur »

Date d'application : **01/09/2012**  
Date limite de certification : **31/08/2015**

Code régime 1 définitif	Code domaine	Intitulé régime 1 définitif	Code régime 1 provisoire	Code domaine	Intitulé régime 1 provisoire	Code Cirso régime 2	Code domaine	Intitulé régime 2	Niv.	Type	Vol.
95 43 09 U35 D1	902	Activités professionnelles de formation : spécialisation de médiateur – niveau 2	95 41 46 U35 D1	902	Médiation : stage d'intervention			NEANT			
			95 42 03 U35 S1	902	Médiation interculturelle en milieu judiciaire et de la prévention - stage						
95 43 00 U35 D1	902	Epreuve intégrée de la section : « spécialisation de médiateur »	95 41 11 U35 D1	902	Epreuve intégrée de la section : « post-graduat en médiation »			NEANT			

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**DECOUVERTE DE LA MEDIATION**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

<p><b>CODE : 9543 01 U35 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

<p style="text-align: center;"><b>DECOUVERTE DE LA MEDIATION</b> <b>ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT</b></p>
---

## **1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

### **1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **1.2. Finalités particulières**

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de découvrir différents champs d'application de la médiation ;
- ◆ de prendre en compte les apports d'une approche pluridisciplinaire de la médiation, au regard des autres professionnels ;
- ◆ de clarifier le cadre de référence du travail de médiation ;
- ◆ de présenter son projet de formation.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1. Capacités**

*Sur base d'un texte traitant de situations relationnelles ou conflictuelles, dans le respect du cadre déontologique et des règles et usages de la langue française,*

- ◆ présenter un travail écrit personnel respectant une méthodologie rigoureuse, dans lequel il devra :
  - ◆ présenter une problématique abordée dans le texte et poser une question de départ ;
  - ◆ proposer une hypothèse de travail dans au moins un des domaines suivants :
    - ◆ droit et législation des secteurs concernés,
    - ◆ sociologie,
    - ◆ analyse des organisations,
    - ◆ communication,
    - ◆ gestion des ressources humaines,
    - ◆ économie,
    - ◆ psychologie,
    - ◆ pédagogie,
    - ◆ éducation à la santé,
    - ◆ médical et paramédical ;
  - ◆ situer son hypothèse de travail dans le cadre d'une équipe pluridisciplinaire et/ou d'intervenants extérieurs ;

- ◆ répondre de manière claire, concise et argumentée aux questions qui lui seront posées lors de la présentation orale de son travail.

## 2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Titre de bachelier ou grade équivalent.

## 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement du cours	Code U	Nombre de périodes
Découverte de la médiation : méthodologie spéciale	CT	F	20
<b>3.2. Part d'autonomie</b>		P	4
<b>Total des périodes</b>			<b>24</b>

## 4. PROGRAMME

l'étudiant sera capable,

*en référence au profil professionnel de « Médiateur »<sup>1</sup> :*

- ◆ d'identifier et de définir les principaux champs d'application de la médiation ;
- ◆ d'identifier les disciplines en lien avec l'activité du médiateur ;
- ◆ de clarifier des spécificités du rôle de médiateur par rapport à d'autres rôles ou fonctions (arbitrage, ombudsman, avocat, thérapeute...) ;
- ◆ d'identifier ses ressources et ses difficultés par rapport à son expérience personnelle et professionnelle, au regard des exigences de la formation à la médiation.

## 5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

- ◆ de présenter et de justifier son projet de formation :
  - ◆ en référence aux champs d'application de la médiation,
  - ◆ dans une approche multidisciplinaire,
  - ◆ en lien avec le cadre et les objectifs de la formation,
  - ◆ en lien avec le rôle du médiateur,
  - ◆ en lien avec son expérience personnelle et professionnelle.

<sup>1</sup> Approuvé par le Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale le 01 juillet 2011.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la pertinence du projet par rapport aux finalités de la formation,
- ◆ la capacité à s'auto évaluer,
- ◆ la capacité à nuancer son propos en utilisant un vocabulaire adéquat.

## **6. CHARGE DE COURS**

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Il est recommandé de ne pas organiser de groupe comportant plus de vingt étudiants.

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**MEDIATION :**  
**PROJET DE FORMATION**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

<p><b>CODE : 9543 02 U35 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,**  
**sur avis conforme de la Commission de concertation**

<p style="text-align: center;"><b>MEDIATION :</b> <b>PROJET DE FORMATION</b> <b>ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT</b></p>
---

## **1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

### **1.1. Finalités générales**

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté Française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, scolaire et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **1.2 Finalités particulières**

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'interroger son projet de formation en médiation dans un cadre de supervision ;
- ◆ d'appréhender la dynamique relationnelle et groupale des situations de médiation.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1. Capacités**

- ◆ Présenter et justifier son projet de formation :
  - ◆ en référence aux champs d'application de la médiation,
  - ◆ dans une approche multidisciplinaire,
  - ◆ en lien avec le cadre et les objectifs de la formation,
  - ◆ en lien avec le rôle du médiateur,
  - ◆ en lien avec son expérience personnelle et professionnelle.

### **2.2. Titre pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite de l'UF « Découverte de la médiation », code 9543 01 U35 D1 de l'enseignement supérieur social de promotion sociale de type court.

### 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Séminaire d'élaboration d'un projet professionnel de médiation	CT	F	16
Formation relationnelle	CT	F	16
<b>3.2. Part d'autonomie</b>		P	8
<b>Total des périodes</b>			<b>40</b>

### 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

#### 4.1. en « Séminaire d'élaboration d'un projet professionnel de médiation »,

*à partir d'une situation concrète de médiation,*

- ◆ d'identifier ses ressources et ses difficultés pour aborder la situation ;
- ◆ d'identifier ses besoins et ses attentes vis-à-vis du processus de formation ;
- ◆ de collaborer à la construction d'un espace favorable au processus de supervision ;

#### 4.2. en « Formation relationnelle »,

*à partir de situations exemplatives ou d'exercices,*

- ◆ d'expliciter les facteurs influençant les interactions entre les personnes en présence ;
- ◆ d'analyser les ressources et les limites inhérentes au processus relationnel ou groupal engagé ;
- ◆ d'analyser ses propres réactions au sein du groupe en formation.

### 5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,

*à partir d'une situation concrète :*

- ◆ d'identifier des facteurs relationnels ou groupaux intervenant dans le processus de médiation ;
- ◆ d'expliciter ses attentes vis-à-vis du processus de formation ;
- ◆ de décrire son positionnement au regard du processus de formation.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la clarté de l'expression,
- ◆ la qualité des liens entre la pratique et les éléments théoriques,
- ◆ le niveau de finesse de la démarche réflexive.

## **6. CHARGE(S) DE COURS**

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Il est recommandé de ne pas dépasser 20 étudiants par groupe.

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**MEDIATION :**  
**APPROCHE MULTIDISCIPLINAIRE**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

<p><b>CODE : 9543 03 U35 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

<b>MEDIATION : APPROCHE MULTIDISCIPLINAIRE ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT</b>
--

## **1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

### **1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **1.2. Finalités particulières**

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'appréhender des concepts diversifiés et complémentaires en psychologie, en sociologie et en droit ;
- ◆ d'actualiser ses références théoriques dans ces domaines ;
- ◆ d'analyser et de situer dans leur contexte des démarches d'intervention en médiation en faisant référence aux concepts théoriques abordés.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1. Capacités**

- ◆ Présenter et justifier son projet de formation :
  - ◆ en référence aux champs d'application de la médiation,
  - ◆ dans une approche multidisciplinaire,
  - ◆ en lien avec le cadre et les objectifs de la formation,
  - ◆ en lien avec le rôle du médiateur,
  - ◆ en lien avec son expérience personnelle et professionnelle.

### **2.2. Titre pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite de l'unité de formation « Découverte de la médiation », code 9543 01 U35 D1 de l'enseignement supérieur social de type court.

### 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination des cours	Classement des cours	Code U	Nombre de périodes
Approche psychologique	CT	B	32
Approche sociologique	CT	B	32
Eléments de droit	CT	B	32
<b>3.2. Part d'autonomie</b>		P	24
<b>Total des périodes</b>			<b>120</b>

### 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

#### 4.1 en « Approche psychologique »,

*au travers de mises en situations proposées,*

- ◆ de spécifier la démarche des sciences psychologiques dans le cadre de la médiation :
  - ◆ en psychologie dynamique,
    - ◆ d'expliquer des concepts fondamentaux : attachement, instances psychiques, mécanismes de défenses, conflits psychiques... ;
    - ◆ de décrire des troubles du comportement et/ou maladies psychiques : névrose, psychose, troubles de l'attachement...;
  - ◆ en psychologie sociale,
    - ◆ d'expliquer des concepts fondamentaux : influence, rôles et attitudes, normes, représentations sociales... ;
    - ◆ de décrire des processus fondamentaux : attribution causale, catégorisation, pression de conformité, soumission à l'autorité... ;
    - ◆ de mettre en évidence les perceptions sociales, préjugés, stéréotypes et discriminations ;

#### 4.2 en « Approche sociologique »,

*à travers différents courants sociologiques pertinents dans le champ de la médiation,*

- ◆ d'identifier les caractéristiques et formations de groupes (communication et cohésion, socialisation et sociabilité, imitation, groupes d'appartenance et groupes de référence, déviance, désindividuation) ;
- ◆ de discerner, dans des faits sociaux, des composantes culturelles, juridiques, techniques..., des stratégies identitaires, des enjeux, des valeurs, des représentations, des attitudes sociales à l'origine de conflits (ethniques, nationaux, raciaux, religieux...) ;
- ◆ de distinguer différentes configurations organisationnelles (Mintzberg, Crozier...) ;
- ◆ d'expliquer la dialectique instituant-institué ;

### **4.3 en « Eléments de droit »,**

- ◆ d'utiliser à bon escient le langage juridique de base, de lire et commenter des textes légaux, des décisions judiciaires, d'examiner différents documents tels que convention de divorce par consentement mutuel, contrats... ;
- ◆ de distinguer les principes généraux et les sources du droit ;
- ◆ d'approcher des notions essentielles de droit familial, social, pénal, scolaire, civil et commercial... ;
- ◆ d'identifier l'organisation des tribunaux, leurs rôles distincts et leurs pouvoirs ;
- ◆ de préciser et de décrire le rôle spécifique des acteurs du monde judiciaire susceptibles d'intervenir dans les domaines concernés par la médiation ;
- ◆ de situer la médiation au regard d'une procédure judiciaire.

## **5. CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,

*à partir d'une situation donnée :*

- ◆ de la situer dans son contexte en se basant sur une approche multidisciplinaire ;
- ◆ d'en réaliser une analyse critique en référence à des concepts actualisés, diversifiés et complémentaires.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de pertinence et la précision de l'analyse,
- ◆ la capacité à articuler les concepts des différentes approches,
- ◆ la précision des termes utilisés,
- ◆ la capacité à prendre du recul face aux théories et concepts.

## **6. CHARGES DE COURS**

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**MEDIATION ET RELATION**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

<p><b>CODE : 9543 04 U35 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,  
sur avis conforme de la Commission de concertation.**

<p style="text-align: center;"><b>MEDIATION ET RELATION</b> <b>ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT</b></p>
--

## **1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

### **1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **1.2. Finalités particulières**

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant de définir les spécificités et les limites de la médiation et du rôle socioprofessionnel de médiateur.

Elle amène l'étudiant à :

- ◆ donner des points de repère et de références théoriques et pratiques en médiation ;
- ◆ analyser la médiation dans ses aspects relationnels et contextuels ;
- ◆ identifier, analyser et appliquer dans le cadre de la médiation des techniques facilitant la communication et dégager des attitudes relationnelles nécessaires dans l'intervention du médiateur ;
- ◆ utiliser les ressources humaines des individus et des groupes ;
- ◆ identifier ses ressources, ses limites, ses valeurs pour l'exercice de la fonction de médiateur.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1 Capacités**

- ◆ Présenter et justifier son projet de formation :
  - ◆ en référence aux champs d'application de la médiation,
  - ◆ dans une approche multidisciplinaire,
  - ◆ en lien avec le cadre et les objectifs de la formation,
  - ◆ en lien avec le rôle du médiateur,
  - ◆ en lien avec son expérience personnelle et professionnelle.

### **2.2 Titre pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite de l'unité de formation « Découverte de la médiation », code 9543 01 U35 D1 de l'enseignement supérieur social de type court.

### 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1 Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Communication et approche interactionnelle	CT	B	20
Analyse de la demande	CT	F	20
Gestion de conflits et méthodes alternatives de résolution des conflits	CT	F	20
Processus de médiation et techniques d'intervention	CT	B	40
Modèles en médiation	CT	B	24
Posture du médiateur et attitudes professionnelles	CT	F	20
<b>3.2 Part d'autonomie</b>		P	36
<b>Total des périodes</b>			<b>180</b>

### 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

#### 4.1 en « Communication et approche interactionnelle »,

- ◆ d'utiliser une approche interactionnelle des phénomènes humains dans le cadre de la médiation ;
- ◆ d'appliquer des concepts de base de l'approche systémique pertinente dans le champ de la médiation ;
- ◆ d'utiliser les axiomes de la pragmatique de la communication ;

#### 4.2 en « Analyse de la demande »,

- ◆ de décoder la demande de médiation et de l'analyser en tenant compte du contexte organisationnel, institutionnel, relationnel et personnel ;
- ◆ d'en déduire si elle relève ou non de la médiation ;
- ◆ de déterminer le cadre d'intervention voire la réorientation vers d'autres professionnels (thérapeute, travailleur social, juriste...) ;

#### 4.3 en « Gestion de conflits et méthodes alternatives de résolution des conflits »,

- ◆ d'identifier les acteurs, les origines individuelles, sociales, culturelles, organisationnelles et institutionnelles du conflit, l'objet du conflit, les réactions possibles ;
- ◆ de mettre en place un processus de gestion du conflit ;
- ◆ de prendre conscience des attitudes possibles, ou personnellement choisies par chacun dans une situation conflictuelle, en tenant compte :
  - ◆ de l'impact des caractéristiques sociales, culturelles, organisationnelles, institutionnelles et individuelles (statut, attitudes, préjugés, représentation, objectifs personnels),
  - ◆ des ressources et des techniques qui permettent l'émergence d'une solution et d'en déterminer la mise en œuvre à travers différentes étapes (identification du problème, des enjeux, des valeurs, des hypothèses de solutions, prise de décision...),
  - ◆ de diverses méthodes alternatives de résolution de conflits telles que la conciliation, l'arbitrage, le droit collaboratif... ;

#### **4.4 en « Processus de médiation et techniques d'intervention »,**

- ◆ de mettre en pratique un processus de médiation dans ses différentes phases (installation, clarification des faits, des valeurs, des intérêts et besoins, des émotions, des sentiments...);
- ◆ de clarifier les étapes de la médiation en fonction de la médiation pratiquée, du modèle utilisé;
- ◆ d'utiliser diverses techniques pratiquées en médiation telles que l'observation, l'écoute, le questionnement, la reformulation, le recadrage, la connotation positive...;

#### **4.5 en « Modèles en médiation »,**

- ◆ d'aborder et d'évaluer les avantages de la médiation directe ou indirecte;
- ◆ de se situer au regard de divers modèles de pratique de la médiation (médiation transformative, médiation centrée sur les solutions, médiation intégrative, la négociation raisonnée...) et d'opérer le choix du modèle qui convient au vu des situations qui se présentent à lui;

#### **4.6 en « Posture du médiateur et attitudes professionnelles »,**

- ◆ d'identifier ses ressources et limites, celles de ses interlocuteurs en termes de relation et de représentation : de soi, de l'autre, du groupe, de l'environnement...;
- ◆ d'identifier ses attitudes et celles de ses interlocuteurs face, notamment :
  - ◆ à la loi, aux règles,
  - ◆ à l'autorité,
  - ◆ à la relation de pouvoir,
  - ◆ au conflit,
  - ◆ à la violence,
  - ◆ à l'expression de sentiments,
  - ◆ ...;
- ◆ d'auto évaluer la part de subjectivité de ses observations.

## **5. CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,

*à partir d'une stratégie d'intervention de médiation qu'il aura proposée, dans le respect du prescrit légal en vigueur et de la déontologie :*

- ◆ d'effectuer la synthèse orale et/ou écrite d'une situation professionnelle;
- ◆ d'explicitier la stratégie d'intervention :
  - ◆ en s'appuyant sur des repères et références théoriques;
  - ◆ en décodant la demande et en l'analysant;
  - ◆ en situant le cadre de l'intervention;
  - ◆ en justifiant un choix de techniques adaptées;
  - ◆ en clarifiant le rôle spécifique du médiateur dans l'utilisation des ressources humaines des individus et des groupes;
  - ◆ en identifiant ses ressources, ses limites, ses valeurs.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de pertinence et la précision de l'analyse,
- ◆ la capacité à articuler les différents éléments d'analyse,
- ◆ le niveau de réflexion critique,
- ◆ la qualité de l'autoévaluation et la précision du positionnement professionnel.

## **6. CHARGE DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**ACTIVITES PROFESSIONNELLES DE FORMATION :  
SPECIALISATION DE MEDIATEUR -  
NIVEAU 1**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

<p><b>CODE : 9543 05 U35 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

**ACTIVITES PROFESSIONNELLES DE FORMATION :  
SPECIALISATION DE MEDIATEUR-  
NIVEAU 1  
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

## **1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

### **1.1 Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **1.2 Finalités particulières**

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant de compléter la formation théorique et technique par une observation d'expériences concrètes et de s'insérer dans au moins deux secteurs de la médiation en vue de développer ses capacités à :

- ◆ observer et analyser le contexte de l'intervention et le processus de médiation engagé en se distanciant de son propre vécu ;
- ◆ confronter les éléments méthodologiques et théoriques de base à une pratique de terrain ;
- ◆ poser les bases d'une réflexion critique.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1 Capacités**

- ◆ Présenter et justifier son projet de formation :
  - ◆ en référence aux champs d'application de la médiation,
  - ◆ dans une approche multidisciplinaire,
  - ◆ en lien avec le cadre et les objectifs de la formation,
  - ◆ en lien avec le rôle du médiateur,
  - ◆ en lien avec son expérience personnelle et professionnelle.

## 2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité de formation : « Découverte de la médiation »,  
code 9543 01 U35 D1 de l'enseignement supérieur social de type court.

## 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1 Etudiant : 80 périodes

Code U  
Z

3.2 Encadrement des activités professionnelles de formation :

Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes par groupe d'étudiants
Encadrement des activités professionnelles de formation : Spécialisation de médiateur – Niveau 1	CT	I	20
<b>Total des périodes</b>			<b>20</b>

## 4. PROGRAMME

### 4.1 Programme pour l'étudiant

*Dans le respect des règles de déontologie, en veillant à s'intégrer à l'équipe et dans le cadre de sa mission, dans au moins deux secteurs de la médiation,*

l'étudiant sera capable :

- ◆ d'identifier le projet institutionnel de l'organisation ;
- ◆ d'identifier le processus d'analyse de la demande d'intervention en médiation ;
- ◆ de développer ses capacités d'observation, à savoir :
  - ◆ décrire une situation de médiation (contexte et historique de la demande...)
  - ◆ identifier le modèle de médiation observé et la méthodologie appliquée ;
  - ◆ identifier les différentes interactions en présence (y compris entre la situation observée et lui) ;
  - ◆ identifier son vécu personnel et l'implication de celui-ci sur son observation ;
  - ◆ identifier ses propres atouts et faiblesses et les opportunités lui permettant de poursuivre le processus de formation ;
- ◆ de synthétiser et d'articuler, dans un rapport écrit, les éléments dégagés par l'observation.

## 4.2 Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le personnel chargé de l'encadrement a pour fonction :

*au travers de séances d'intervision ou de supervision :*

- ◆ d'offrir à l'étudiant un espace de réflexion, d'analyse critique de sa pratique professionnelle et des pistes de travail ;
- ◆ d'accompagner l'étudiant dans son questionnement et ses analyses de situations ;
- ◆ d'amener l'étudiant à établir des liens entre les contenus de la formation et l'analyse des situations ;
- ◆ de clarifier avec l'étudiant, le service ou l'organisation, les termes du contrat d'activités professionnelles de formation en fonction des items du programme de l'étudiant ;
- ◆ de gérer le suivi des activités professionnelles de formation et les contacts avec les organisations et les services concernés ;
- ◆ de définir la démarche attendue, annoncer les critères et les modalités d'évaluation ;
- ◆ d'encadrer la pratique de l'étudiant et d'évaluer ses apprentissages par rapport aux finalités et aux capacités terminales de l'unité de formation ;
- ◆ d'aider l'étudiant à améliorer sa compréhension des processus de médiation à l'œuvre dans les situations observées ;
- ◆ d'apporter tout élément utile à la compréhension des spécificités des secteurs et services dans lesquels l'étudiant s'insère.

## 5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite l'étudiant sera capable,

*à partir de situations professionnelles issues de deux secteurs différents de médiation, dans le respect du prescrit légal en vigueur et de la déontologie :*

- ◆ d'en rédiger une synthèse écrite ;
- ◆ de décrire objectivement une situation de médiation issue de chacun des secteurs ;
- ◆ d'identifier le contexte institutionnel et organisationnel de ces situations ;
- ◆ de décrire et d'argumenter les spécificités du rôle de médiateur observé ;
- ◆ d'identifier éventuellement l'interaction entre les situations observées et lui ;
- ◆ d'identifier la part de subjectivité dans son observation ;
- ◆ de relever et de décrire en quoi les activités professionnelles de formation lui ont permis d'appréhender le processus de médiation.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte de critères suivants :

- ◆ la qualité de l'expression orale et/ou écrite,
- ◆ le degré de clarté et de structuration de la présentation de ses observations,
- ◆ la qualité de l'analyse et du questionnement,
- ◆ la pertinence des liens établis entre la pratique de terrain et les éléments théoriques avancés.

## **6. CHARGE DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Sans objet.

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**MEDIATION :**  
**DEVELOPPEMENT DE PROJET**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

<p><b>CODE : 9543 06 U35 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,**  
**sur avis conforme de la Commission de concertation**

<p style="text-align: center;"><b>MEDIATION : DEVELOPPEMENT DE PROJET</b> <b>ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT</b></p>
--

## **1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

### **1.1. Finalités générales**

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté Française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, scolaire et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **1.2 Finalités particulières**

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de situer la démarche de médiation dans son contexte sociétal ;
- ◆ d'élaborer son projet professionnel et de construire son modèle de médiation.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1. Capacités**

*à partir d'une situation concrète :*

- ◆ identifier des facteurs relationnels ou groupaux intervenant dans le processus de médiation ;
- ◆ expliciter ses attentes vis-à-vis du processus de formation ;
- ◆ décrire son positionnement au regard du processus de formation.

### **2.2. Titre pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite de l'UF « Médiation : projet de formation », code 9543 02 U35 D1 de l'enseignement supérieur social de type court.

### 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1 Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Projet de médiation et société	CT	F	20
Médiation : séminaire d'intégration et de supervision	CT	F	20
<b>3.2 Part d'autonomie</b>		P	10
<b>Total des périodes</b>			<b>50</b>

### 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

#### 4.1. en « **Projet de médiation et société** »,

*à partir de situations ou d'exercices proposés par le chargé de cours,*

- ◆ de situer l'apparition des pratiques de médiation dans leur contexte sociétal ;
- ◆ de questionner la pratique de la médiation par des approches sociologique, économique, juridique, philosophique... ;
- ◆ de contextualiser son projet en médiation ;
- ◆ d'intégrer la démarche de contextualisation à l'élaboration de son projet professionnel ;

#### 4.2. en « **Médiation : séminaire d'intégration et de supervision** »,

*à partir d'une situation concrète de médiation :*

- ◆ de relever les questions et les difficultés qu'elle génère pour lui au regard du mandat, de la position du médiateur... ;
- ◆ d'identifier les valeurs et les croyances qui sous-tendent la manière d'intervenir ;
- ◆ d'identifier les compétences sociales du médiateur ;
- ◆ d'enrichir sa compréhension en intégrant les apports des autres apprenants ;
- ◆ de collaborer à la construction d'un espace favorable au processus de supervision ;
- ◆ d'identifier ses modalités préférentielles d'intervention, de les enrichir des apports de la supervision.

### 5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite l'étudiant sera capable,

*à partir d'une situation concrète de médiation, dans le respect du prescrit légal en vigueur et de la déontologie :*

- ◆ d'identifier des éléments du contexte sociétal et leur impact sur la situation ;
- ◆ de présenter les intérêts et inconvénients de la pratique de médiation du point de vue sociologique, économique, juridique ou philosophique ;

- ◆ d'identifier les valeurs sous-jacentes à la pratique de médiation ;
- ◆ d'évaluer l'évolution de son projet professionnel de médiation et d'identifier les compétences à développer.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la clarté de l'expression,
- ◆ la qualité des liens entre la pratique et les éléments théoriques,
- ◆ le niveau de finesse de la démarche réflexive.

## **6. CHARGE(S) DE COURS**

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Il est recommandé de ne pas dépasser 20 étudiants par groupe.

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**MEDIATION :**  
**QUESTIONS SPECIALES**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

<p><b>CODE : 9543 07 U35 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,**  
**sur avis conforme de la Commission de concertation**

<b>MEDIATION : QUESTIONS SPECIALES</b> <b>ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT</b>
--

## **1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

### **1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **1.2. Finalités particulières**

L'unité de formation vise à approfondir des questions spéciales appliquées à la médiation relatives :

- ◆ à la philosophie, l'éthique, la déontologie,
- ◆ aux législations et réglementations,
- ◆ à des techniques d'analyse et d'intervention,
- ◆ aux domaines de pratique de la médiation.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1. Capacités**

*à partir d'une situation donnée :*

- ◆ la situer dans son contexte en se basant sur une approche multidisciplinaire ;
- ◆ en réaliser une analyse critique en référence à des concepts actualisés, diversifiés et complémentaires.

### **2.2. Titres pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite de l'unité de formation « Médiation : approche multidisciplinaire », code 9543 03 U35 D1 de l'enseignement supérieur social de type court.

### 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination des cours	Classement des cours	Code U	Nombre de périodes
Philosophie, éthique et déontologie appliquées à la médiation	CT	B	20
Législations et réglementations appliquées à la médiation	CT	B	24
Techniques d'intervention en médiation	CT	F	20
Domaines de pratique de la médiation	CT	B	32
<b>3.2. Part d'autonomie</b>		P	24
<b>Total des périodes</b>			<b>120</b>

### 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

#### 4.1. en « Philosophie, éthique et déontologie appliquées à la médiation »,

- ◆ de développer une réflexion sur les postulats, les présupposés, les enjeux philosophiques de la médiation ;
- ◆ d'énoncer les principes déontologiques de base du médiateur ;
- ◆ d'analyser son action comme médiateur, à la lumière des principes déontologiques et dans un cadre socio-professionnel ;

#### 4.2. en « Législations et réglementations appliquées à la médiation »,

- ◆ de situer des cadres de référence en matière de législation et réglementation pour des interventions spécifiques en médiation (scolaire, d'entreprise, familiale, civile et commerciale, citoyenne, entre auteur et victime, consommateurs...) ;
- ◆ d'identifier les engagements, implications, conséquences, devoirs..., en matière de contrats et obligations ;
- ◆ d'identifier les éléments nécessaires à la rédaction d'un protocole d'accord entre les parties ;

#### 4.3. en « Techniques d'intervention en médiation »,

- ◆ d'appliquer des techniques d'analyse et d'intervention utiles en médiation (ex. : programmation neurolinguistique, analyse transactionnelle, sophrologie...) ;
- ◆ d'identifier les types de réunions ;
- ◆ de préparer, d'organiser et de conduire une réunion de médiation ;

#### **4.4. en « Domaines de pratique de la médiation »,**

- ◆ d'inventorier et développer les domaines de pratique de la médiation ;
- ◆ d'actualiser ses connaissances du terrain, d'identifier des sources de tensions et de conflits spécifiques à chacun des contextes : familial, scolaire, interculturel, civil et commercial, entreprise... .

### **5. CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,

*dans un domaine de pratique de médiation spécifique de son choix, dans le respect du prescrit légal en vigueur :*

- ◆ d'analyser une situation de médiation en :
  - ◆ identifiant les aspects éthiques et déontologiques ;
  - ◆ la resituant dans son contexte légal et règlementaire ;
  - ◆ identifiant les éléments qui aideront les parties à la rédaction d'un protocole d'accord ;
  - ◆ relevant les techniques d'analyses et d'interventions utilisées ;
  - ◆ évaluant la démarche d'intervention au regard des caractéristiques de la situation (sources de tensions, spécificité du domaine choisi...).

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la qualité et la précision de l'expression orale et/ou écrite,
- ◆ le niveau de finesse de l'analyse,
- ◆ le niveau de réflexion critique.

### **6. CHARGES DE COURS**

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

### **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**PRATIQUES DE MEDIATION**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

<p><b>CODE : 9543 08 U35 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

<p style="text-align: center;"><b>PRATIQUES DE MEDIATION</b> <b>ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT</b></p>
---

## **1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

### **1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **1.2. Finalités particulières**

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'acquérir des méthodologies spécifiques aux différents secteurs de médiation ;
- ◆ d'effectuer, dans une situation de médiation donnée, un choix pertinent d'outils méthodologiques d'analyse et d'intervention qui tiennent compte de ses ressources et de ses limites.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1. Capacités**

*à partir d'une stratégie d'intervention de médiation qu'il aura proposée, dans le respect du prescrit légal en vigueur et de la déontologie :*

- ◆ effectuer la synthèse orale et/ou écrite d'une situation professionnelle ;
- ◆ expliciter la stratégie d'intervention :
  - ◆ en s'appuyant sur des repères et références théoriques ;
  - ◆ en décodant la demande et en l'analysant ;
  - ◆ en situant le cadre de l'intervention ;
  - ◆ en justifiant un choix de techniques adaptées ;
  - ◆ en clarifiant le rôle spécifique du médiateur dans l'utilisation des ressources humaines des individus et des groupes ;
  - ◆ en identifiant ses ressources, ses limites, ses valeurs.

## 2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité de formation « Médiation et relation », code 9543 04 U35 D1 de l'enseignement supérieur social de type court.

## 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination des cours	Classement des cours	Code U	Nombre de périodes
Médiation : méthodologies spéciales	CT	F	64
Médiation : techniques d'intervention particulières	CT	F	60
Médiation : séminaire	CT	F	20
<b>3.2. Part d'autonomie</b>		P	36
<b>Total des périodes</b>			<b>180</b>

## 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable,

*dans le respect des règles déontologiques du métier :*

### 4.1. en « Médiation : méthodologies spéciales »,

- ◆ de décrire et de situer les différentes méthodes d'intervention en médiation selon les fonctions de prévention, de médiation et de développement ;
- ◆ d'appliquer une démarche d'analyse, de demande en médiation en identifiant ses différents enjeux et aspects (social, psychologique, économique, culturel...);
- ◆ de proposer une méthodologie pertinente dans différents contextes de médiation : familial, auteur victime, commercial, scolaire, médiation liée au droit social, sociétal (voisinage, local, communautaire...);

### 4.2. en « Médiation : techniques d'intervention particulières »,

*dans une situation d'intervention en médiation,*

- ◆ d'utiliser des outils de communication ;
- ◆ d'appliquer des techniques d'intervention qui :
  - ◆ font appel à la créativité ;
  - ◆ tiennent compte des aspects interculturels ;
  - ◆ utilisent les émotions des médiés ainsi que ses propres émotions ;
  - ◆ tiennent compte de ses limites, valeurs, attitudes, représentations... ;
- ◆ d'adapter le processus de médiation aux situations présentant des aspects particuliers comme la violence, les assuétudes, le travail sous mandat... ;
- ◆ d'ajuster ses stratégies en tenant compte de ses potentialités et de celles de ses interlocuteurs ;

#### **4.3. en « Médiation : séminaire »,**

- ◆ de confronter les différents modèles de médiation à la pratique de terrain ;
- ◆ d'évaluer la pertinence des méthodologies et des techniques utilisées selon les contextes.

### **5. CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,

*à partir de situations d'intervention en médiation, dans le respect des règles déontologiques et du prescrit légal en vigueur :*

- ◆ d'analyser une demande en médiation dans ses différents aspects ;
- ◆ de poser et justifier des choix méthodologiques ;
- ◆ de proposer des outils et des techniques appropriés qui tiennent compte :
  - ◆ de ses propres ressources et limites,
  - ◆ des caractéristiques des interlocuteurs,
  - ◆ des autres éléments du contexte.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le niveau de finesse de l'analyse,
- ◆ le degré de pertinence des choix méthodologiques,
- ◆ le niveau de créativité,
- ◆ le degré d'autonomie atteint dans ses propositions d'intervention spécifique de médiateur.

### **6. CHARGES DE COURS**

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

### **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Il est recommandé de ne pas dépasser 20 étudiants par groupe

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**ACTIVITES PROFESSIONNELLES DE FORMATION :  
SPECIALISATION DE MEDIATEUR -  
NIVEAU 2**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

<p><b>CODE : 9543 09 U35 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

<p style="text-align: center;"><b>ACTIVITES PROFESSIONNELLES DE FORMATION : SPECIALISATION DE MEDIATEUR - NIVEAU 2 ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT</b></p>
--

## **1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

### **1.1 Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **1.2 Finalités particulières**

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant, en situation d'activité professionnelle encadrée et supervisée, d'expérimenter une pratique concrète de médiation.

En particulier, elle permet à l'étudiant de développer ses capacités à :

- ◆ mobiliser de façon pertinente et personnalisée les compétences théoriques et méthodologiques acquises au cours de sa formation ;
- ◆ dégager les spécificités de la médiation et du rôle de médiateur ;
- ◆ expérimenter et justifier la méthodologie et les moyens techniques d'intervention ;
- ◆ analyser les processus relationnels à l'œuvre ;
- ◆ évaluer sa pratique en regard de son évolution professionnelle et de son positionnement au sein du milieu de travail dans lequel il exerce.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1 Capacités**

*à partir de situations professionnelles issues de deux secteurs différents de médiation, dans le respect du prescrit légal en vigueur et de la déontologie :*

- ◆ en rédiger une synthèse écrite ;
- ◆ décrire objectivement une situation de médiation issue de chacun des secteurs ;
- ◆ identifier le contexte institutionnel et organisationnel de ces situations ;
- ◆ décrire et argumenter les spécificités du rôle de médiateur observé ;
- ◆ identifier éventuellement l'interaction entre les situations observées et lui ;
- ◆ identifier la part de subjectivité dans son observation ;
- ◆ relever et décrire en quoi les activités professionnelles de formation lui ont permis d'appréhender le processus de médiation.

à partir d'une stratégie d'intervention de médiation qu'il aura proposée, dans le respect du prescrit légal en vigueur et de la déontologie :

- ◆ effectuer la synthèse orale et/ou écrite d'une situation professionnelle ;
- ◆ expliciter la stratégie d'intervention :
  - ◆ en s'appuyant sur des repères et références théoriques ;
  - ◆ en décodant la demande et en l'analysant ;
  - ◆ en situant le cadre de l'intervention ;
  - ◆ en justifiant un choix de techniques adaptées ;
  - ◆ en clarifiant le rôle spécifique du médiateur dans l'utilisation des ressources humaines des individus et des groupes ;
  - ◆ en identifiant ses ressources, ses limites, ses valeurs.

## 2.2 Titres pouvant en tenir lieu

Attestations de réussite des unités de formation :

- ◆ « Activités professionnelles de formation : Spécialisation de médiateur - Niveau 1 », code 9543 05 U35 D1 de l'enseignement supérieur social de type court,
- ◆ « Médiation et relation » Code: 9543 04 U35 D1 de l'enseignement supérieur social de type court.

## 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Etudiant : 80 périodes

Code U  
Z

3.2 Encadrement des activités professionnelles de formation :

Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes par groupe d'étudiants
Encadrement des activités professionnelles de formation : Spécialisation de médiateur - niveau 2	CT	I	20
<b>Total des périodes</b>			<b>20</b>

## 4. PROGRAMME

### 4.1 Programme pour l'étudiant

L'étudiant sera capable :

- ◆ d'expérimenter une insertion professionnelle dans un contexte de travail de médiation ;
- ◆ de concevoir, de réaliser et d'évaluer des interventions de médiation :
  - ◆ analyser la demande et le contexte de l'intervention ;

- ◆ utiliser des outils et des techniques appropriés ;
- ◆ justifier le choix des outils employés ;
- ◆ soutenir l'élaboration de solutions originales et, le cas échéant, aider à la rédaction du protocole d'accord ou de tout autre document utile ;
- ◆ analyser le processus de médiation développé ;
- ◆ rendre compte des difficultés rencontrées, des solutions apportées et des comportements adoptés ;
- ◆ élaborer des indicateurs d'évaluation de la médiation ;
- ◆ relever les aspects éthiques et déontologiques ;
- ◆ évaluer sa pratique et analyser sa méthodologie dans le cadre d'intervisions et de supervisions.

## 4.2 Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le personnel chargé de l'encadrement a pour fonction,

*au travers de séances d'intervision ou de supervision :*

- ◆ d'offrir à l'étudiant un espace de réflexion, d'analyse critique de sa pratique professionnelle et des pistes de travail ;
- ◆ de l'accompagner dans son questionnement et ses analyses de situations ;
- ◆ de l'amener à établir des liens entre les contenus de la formation et l'analyse des situations ;
- ◆ de l'aider dans sa compréhension des processus de médiation à l'œuvre ;
- ◆ de le soutenir dans la compréhension de son engagement personnel en situation d'intervention ;
- ◆ de l'aider à transposer ses acquis à d'autres situations de médiation ;
- ◆ de clarifier avec l'étudiant, le service ou l'organisation, les termes du contrat d'activités professionnelles de formation en fonction des items du programme de l'étudiant ;
- ◆ de gérer le suivi des activités professionnelles de formation et les contacts avec les organisations et les services concernés ;
- ◆ de définir la démarche attendue, d'annoncer les critères et les modalités d'évaluation ;
- ◆ d'apporter tout élément utile à la compréhension des spécificités des secteurs et services dans lesquels l'étudiant s'insère ;
- ◆ de contribuer à l'élaboration, par l'étudiant, d'une représentation originale et personnalisée de la médiation.

## 5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,

*au travers d'un ou plusieurs rapports d'activités oraux et écrits, dans le respect des règles déontologiques, du prescrit légal en vigueur et de l'usage correct de la langue française :*

- ◆ de concevoir, réaliser et évaluer des interventions de médiation qui intègrent :
  - ◆ une analyse de la demande et du contexte,
  - ◆ la justification des choix méthodologiques,
  - ◆ une analyse des processus relationnels,
  - ◆ des indicateurs d'évaluation,
  - ◆ une évaluation du processus de médiation développé ;
- ◆ de relever et de décrire en quoi les activités professionnelles de formation lui ont permis de mettre en œuvre différents aspects du processus de médiation à l'occasion de son intervention ;
- ◆ de dresser le bilan des acquis de ses activités professionnelles de formation, à partir des activités d'intervision et de supervision, et d'en évaluer l'impact sur son identité professionnelle de médiateur.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la qualité de l'expression orale et/ou écrite,
- ◆ le degré de clarté et de structuration de la présentation de ses interventions,
- ◆ la qualité de l'analyse et du questionnement,
- ◆ la qualité de l'autoévaluation et de l'analyse de ses acquis,
- ◆ la qualité des liens établis entre la pratique de terrain et les éléments théoriques avancés,
- ◆ la prise en compte des feed-back des supervisions et intervisions.

## **6. CHARGE DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Sans objet.

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION :**  
**« SPECIALISATION DE MEDIATEUR »**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

<p><b>CODE : 9543 00 U35 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,**  
**sur avis conforme de la Commission de concertation**

**EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION :**  
**« SPECIALISATION DE MEDIATEUR »**  
**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

**1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

**1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ♦ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ♦ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale de milieux socio-économiques et culturels.

**1.2. Finalités particulières**

Cette unité de formation vise à vérifier que l'étudiant a intégré les apports théoriques, pratiques et méthodologiques des activités d'enseignement relatifs à la « Spécialisation de médiateur » à travers l'élaboration et la défense orale d'un travail de fin d'études, dans le respect des consignes établies dans le dossier pédagogique et conformément aux dispositions de l'établissement.

**2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

Sans objet.

**3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION**

**3.1. Etudiant : 100 périodes**

Code U

Z

**3.2. Encadrement de l'épreuve intégrée :**

Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes par groupe d'étudiants
Préparation de l'épreuve intégrée de la section : «Spécialisation de médiateur »	CT	I	16
Epreuve intégrée de la section : «Spécialisation de médiateur »	CT	I	4
<b>Total des périodes</b>			<b>20</b>

## 4. PROGRAMME

### 4.1. Programme pour l'étudiant :

L'étudiant sera capable,

*dans le cadre de sa fonction et de son rôle, au travers de mises en situation et d'analyse de situations professionnelles relevant du champ de la médiation, dans le respect des consignes données :*

- ◆ de négocier avec le chargé de cours, la (les) situations(s) qu'il a l'intention de traiter en justifiant son choix et les objectifs qu'il poursuit et de communiquer l'engagement qu'il prend dans le traitement de la (des) situations(s) qu'il aura choisie(s) ;
- ◆ d'élaborer un travail écrit circonstancié et critique dans lequel il devra :
  - ◆ analyser une ou plusieurs situations de médiation vécues en établissant des liens pertinents avec les apports théoriques et méthodologiques vus lors des activités d'enseignement et de recherches personnelles ;
  - ◆ élaborer et justifier des interventions :
    - ◆ qui tiennent compte des exigences déontologiques, des pratiques professionnelles en vigueur et du contexte d'intervention ;
    - ◆ qui montrent sa capacité à poser des choix méthodologiques et à utiliser des techniques appropriées ;
    - ◆ qui suscitent l'élaboration de solutions créatives, inédites et satisfaisantes pour chacun, qui utilisent les ressources et les compétences des parties en présence ;
    - ◆ qui améliorent la communication et le climat relationnel entre les personnes concernées ;
  - ◆ évaluer le processus de médiation développé ;
  - ◆ émettre des hypothèses ou des pistes d'action susceptibles d'améliorer le processus de médiation développé ;
  - ◆ développer un questionnaire éthique et interroger ses propres valeurs ;
  - ◆ expliciter son propre modèle de médiation et établir un bilan des compétences professionnelles acquises ;
  - ◆ présenter sa pratique de façon réflexive et en lien avec les éléments décrits dans le profil professionnel de médiateur ;
- ◆ de préparer la présentation orale de ce travail pour mettre en valeur :
  - ◆ les arguments qui justifient ses choix en tenant compte du contexte, de son expérience,
  - ◆ la rigueur du lien avec les apports théoriques, pratiques et méthodologiques de la formation ;
- ◆ de participer aux séances collectives d'élaboration de l'épreuve intégrée ;
- ◆ d'informer le chargé de cours de l'état d'avancement de ses travaux et de ses questionnements ;
- ◆ de prendre en compte les conseils prodigués et les remarques émises par le chargé de cours.

## 4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le chargé de cours aura pour fonction,

*au travers de séances collectives ou individuelles :*

- ◆ d'établir un cadre précis de consignes pour la réalisation du travail écrit ;
- ◆ de communiquer aux étudiants les exigences qualitatives et quantitatives du travail écrit et de sa présentation orale ainsi que les critères d'évaluation ;
- ◆ de guider l'étudiant dans le choix de l'objet précis de son travail écrit et de valider la (les) situation(s) professionnelle(s) retenue(s) ;
- ◆ d'assurer le suivi de l'étudiant pour :
  - ◆ identifier, avec l'étudiant, les ressources pertinentes : personnes, documents, bibliographie... ;
  - ◆ vérifier l'état d'avancement des travaux, le respect des consignes générales relatives au travail écrit ;
  - ◆ accompagner l'étudiant dans son cheminement et sa réflexion personnelle ;
  - ◆ favoriser la mise en œuvre de ses capacités d'auto-évaluation ;
  - ◆ critiquer avec l'étudiant les hypothèses de travail formulées, les référents théoriques utilisés et les choix méthodologiques posés ;
  - ◆ réorienter le travail en cas de besoin ;
- ◆ de s'assurer du respect des règles de déontologie et du positionnement éthique de l'étudiant.

## 5. CAPITALISATION DES ATTESTATIONS DE REUSSITE DE LA SECTION

La capitalisation des attestations de réussite des unités de formation ne peut être obtenue que par un étudiant titulaire d'un grade de bachelier ou d'un grade équivalent au grade de bachelier, conformément à la législation en vigueur.

En outre, la durée de validité des attestations de réussite des unités déterminantes, dans le cadre du processus de capitalisation, ne peut excéder 5 ans.

## 6. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,

*à partir d'une ou plusieurs situations d'intervention de médiation, au travers d'un travail écrit personnel et de sa présentation orale, dans le respect des règles déontologiques de la profession, des usages de la langue française et conformément aux consignes données,*

- ◆ d'élaborer un travail écrit circonstancié et critique démontrant ses capacités à :
  - ◆ présenter une démarche de médiation en lien avec une situation professionnelle vécue et validée par le chargé de cours ;
  - ◆ analyser sa démarche en établissant des liens pertinents avec les apports théoriques et méthodologiques acquis lors de la formation et de ses recherches personnelles ;

- ◆ démontrer qu'il maîtrise une approche globale et intégrée de l'ensemble des données multidisciplinaires liées à la médiation et au rôle de médiateur ;
  - ◆ proposer, justifier et évaluer ses interventions en se positionnant de manière responsable et autonome ;
  - ◆ proposer des hypothèses d'amélioration de sa pratique et des pratiques professionnelles en vigueur dans le secteur concerné ;
  - ◆ développer une réflexion critique et éthique ;
- ◆ de réaliser une présentation orale structurée de son travail
  - ◆ de défendre son travail de manière argumentée et en faisant la preuve qu'il maîtrise les concepts utilisés et qu'il peut faire face à la contradiction.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de précision et de clarté tant dans l'expression orale qu'écrite,
- ◆ l'aisance dans l'utilisation d'une terminologie explicite et professionnelle,
- ◆ le degré de pertinence des justifications,
- ◆ l'originalité du travail et de sa présentation,
- ◆ la contribution à la construction des représentations et des normes collectives constitutives de l'identité professionnelle et sociale du médiateur.

## **7. CHARGE DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## **8. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Sans objet.