

Formation des Médiateurs Interculturels pour les Immigrants



Partie II

Méthodologie

© TIME project partnership, 2016

www.mediation-time.eu

Edition du document :

Olympic Training and Consulting Ltd

Elaboration du document :

BGZ – Berliner Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit mbH

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH

Hellenic Open University

Intercultural Mediation Unit of Federal Public Service Health, Food Chain Safety & Environment,
Belgium

Lisbon Municipal Police

Olympic Training and Consulting Ltd

Programma integra società cooperativa sociale

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

Contact :

Olympic Training and Consulting Ltd (coordinateur de projet), www.olympiakokek.gr



Clause de non-responsabilité : Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Le projet TIME reflète uniquement les opinions de l'auteur ; la Commission ne peut pas être tenue pour responsable de la moindre utilisation des informations y figurant.

Table des matières

1. Introduction.....	4
1. Eléments du contenu du cours.....	5
1.1. Groupe cible du cours	5
1.2. Format du cours et durée recommandée	5
2. Méthodologie d'enseignement recommandée.....	8
2.1. Introduction.....	8
2.2. Contexte théorique	8
2.2.1. L'approche constructiviste	8
2.2.2. Principes de l'enseignement pour adultes	10
2.2.3. Principes de la formation interculturelle	12
2.3. Bonnes pratiques.....	14
3. Techniques d'enseignement recommandées	20
4. Outils TIC	24
4.1. Production de contenu de base	24
4.2. Communication	28
4.3. Annonce.....	30
4.4. Le travail collaboratif.....	31
4.5. Plateformes d'e-learning	33
4.6. Distribution.....	34
4.7. Conclusions sur l'utilisation des outils TIC.....	35
. Bibliographie.....	36
Appendice	

1. Introduction

Le lien entre la forme de la formation, le contenu et les méthodes de fourniture, ce que l'on appelle techniques et méthodologie d'apprentissage, constitue l'un des principes éducatifs de base. Dans cette optique, de nombreuses directives reprenant des outils de formation et une méthodologie d'apprentissage ont été publiées afin d'aider les formateurs à répondre aux besoins des MI. Les possibilités sont si nombreuses qu'il peut être difficile de savoir quelles méthodes et quels outils utiliser, et quand les employer.

L'objectif de ce document est donc de fournir aux formateurs et aux institutions de formation des directives et des suggestions par rapport à la méthodologie d'apprentissage et aux outils de formation convenant à la prestation d'un cours IMfi complet. En expliquant comment diverses méthodes peuvent être combinées en une approche constructiviste efficace, nous employons les principes de l'éducation interculturelle et pour les adultes, le rôle des outils TIC ainsi que leurs avantages et inconvénients pour la formation des médiateurs interculturels. On démontre également comment la méthodologie proposée repose sur des bonnes pratiques existantes dans le domaine de l'éducation IMfi.

Afin de fournir un ensemble de directives pratiques, mais basées sur la théorie concernant la formation IMfi, le présent matériel aspire à faire de la formation et de l'enseignement de la médiation interculturelle une expérience agréable et efficace, qui motivera les étudiants et améliorera leur autonomie, tout en assurant de hauts niveaux de professionnalisme.

1. Éléments du contenu du cours

1.1. Groupe cible du cours

Le cours vise les médiateurs interculturels, les institutions qui fournissent la formation pour les IMfi, ainsi que les employeurs et les employés dans le domaine de l'IMfi. Sur la base du profil IMfi dressé dans le cadre du projet TIME et de sa connexion avec les acquis de l'éducation et de la formation spécifiques, le cours de formation conçu et donc les directives pour la méthodologie et les techniques d'enseignement peuvent être utilisés de différentes manières par divers agents :

Plus spécifiquement :

Via le cours, les **médiateurs interculturels** peuvent : a) entreprendre leur formation initiale, b) actualiser leurs connaissances, leurs compétences et leurs aptitudes, et c) vérifier la mesure dans laquelle ils peuvent démontrer les connaissances, compétences et aptitudes requises.

Via le cours, les **institutions de formation** peuvent : a) fournir une formation compréhensive pour les médiateurs interculturels existants et nouveaux, b) mettre en œuvre des parties du cours de formation.

Enfin, via le cours, les **employeurs** dans le domaine de l'IMfi peuvent définir la mesure dans laquelle leurs employés font preuve des connaissances, compétences et aptitudes requises et les encourager à acquérir les éléments manquants.

Les directives d'enseignement présentées ici sont destinées aux **formateurs et aux institutions de formation**. Leur but est de leur fournir le bagage théorique nécessaire et des suggestions pratiques à propos de la manière de concevoir et de fournir de manière fructueuse le cours TIME en médiation interculturelle.

1.2. Format du cours et durée recommandée

La forme modulaire du cours permet sa mise en œuvre flexible sur la base des besoins des participants. En ce qui concerne la formation initiale, la mise en œuvre de l'ensemble du cursus est requise. L'ordre des modules fournis dépend de leur contenu. Outre le Module Spécialisation, dans lequel les étudiants doivent choisir un sujet en tant que domaine de spécialisation, on propose de fournir le reste des blocs de module (Module d'introduction, Modules de base et Modules transversaux) progressivement, les Modules transversaux étant

plus flexibles dans leur ordre de fourniture. Il va sans dire que la mise en œuvre fructueuse du cours dépend en grande partie du contexte national et local.

Les besoins d'amélioration des compétences peuvent être satisfaits via toute une série de méthodes en fonction des besoins des participants. Par exemple, un seul module, ou des sujets spécifiques de chaque module peuvent être sélectionnés par le praticien selon les compétences, les aptitudes et les connaissances qu'il/elle souhaite acquérir.

L'ensemble du cursus a été conçu en tant que mécanisme d'enseignement conventionnel. Il peut toutefois être adapté pour être fourni en tant que cours mixte. Quel que soit le mode de fourniture, l'utilisation de matériel d'auto-apprentissage fourni par le formateur et/ou l'institution de formation est fortement recommandée. La durée des sessions d'auto-apprentissage doit être définie selon le contexte spécifique, mais ne devrait pas dépasser 10 heures par semaine.

La durée recommandée de chaque module et sujet est présentée au Tableau 1 :

Tableau 1 : Durée recommandée du module et du sujet

MODULES	DUREE
Module 1 : La médiation interculturelle et les structures du pays hôte	140h
Sujet 1 : Le rôle, les tâches et les domaines d'intervention d'un médiateur interculturel	60h
Sujet 2 : Structure de l'administration des services publics et des procédures administratives de base dans le pays hôte	35h
Sujet 3 : Le cadre juridique sur la migration et les droits des migrants dans le pays hôte - histoire de la migration	45h
Module 2 : L'essentiel des sciences humaines et sociales	225h
Sujet 1 : Théorie et pratique de la communication	40h
Sujet 2 : Introduction aux concepts de la psychologie	30h
Sujet 3 : Les bases des structures socioculturelles et des concepts anthropologiques	30h
Sujet 4 : Connaissance des mécanismes d'exclusion et de discrimination	30h
Sujet 5: Théorie du genre	15h
Sujet 6 : Caractéristiques spéciales des groupes vulnérables	60h
Sujet 7 : Différences socioculturelles - impact sur la prestation de services et les stratégies d'adaptation	20h
Module 3: Médiation	70h

Sujet 1 : Techniques de résolution de conflits	50h
Sujet 2 : Particularités des conflits interethniques et stratégies d'adaptation	20h
Module 4: Interprétation	140h
Sujet 1 : Techniques d'interprétation	90h
Sujet 2 : Interprétation interculturelle à distance (comprend l'utilisation de la technologie de vidéoconférence)	50h
Module 5 : Éthique et outils professionnels	150h
Sujet 1 : Attitude professionnelle et code de déontologie	35h
Sujet 2 : Identité et outils professionnels	30h
Sujet 3 : Conscience du rôle dans les différents contextes	35h
Sujet 4 : Techniques d'auto-amélioration	50h
Module 6 : Domaines d'intervention spécifiques	60-100h
Sujet 1: Santé	100h
Sujet 2: Education	75h
Sujet 3 : Services de police et législatifs	100h
Sujet 4 : Services de l'État et du Travail	75h
Sujet 5: Logement	60h
Module 7: Aptitudes numériques	75h
Sujet 1 : Utilisation des courriels	15h
Sujet 2 : Récupérer efficacement des informations à partir d'Internet	30h
Sujet 3 : Traitement de texte	15h
Sujet 4 : Utilisation des plateformes d'e-learning	15h
Durée totale de la formation théorique	860-900h
Stage	300h

2. Méthodologie d'enseignement recommandée

2.1. Introduction

Le contexte théorique de la méthodologie d'enseignement recommandée repose sur trois piliers :

- L'approche constructiviste
- Les principes de l'enseignement pour adultes
- Les principes de la formation et de l'éducation interculturelles

Par ailleurs, des méthodes et principes d'enseignement identifiés comme des bonnes pratiques dans la médiation interculturelle ont été adoptés. Par conséquent, la méthodologie d'enseignement proposée est solidement basée sur des approches théoriques et empiriques qui se sont avérées fructueuses dans l'enseignement pour adultes et la formation à la médiation interculturelle.

2.2. Contexte théorique

2.2.1. L'approche constructiviste

Le cours IMfl TIME adopte la théorie d'apprentissage constructiviste. Dans le paradigme constructiviste, l'apprenant est au centre du processus d'apprentissage en tant que créateur/constructeur actif de ses propres connaissances. Des méthodes d'apprentissage actif qui confèrent aux étudiants une grande autonomie et un contrôle sur le processus d'apprentissage sont utilisées. Le professeur assume le rôle de facilitateur ou guide du processus d'apprentissage, et non celui de l'expert ex cathedra. La subjectivité est un postulat central du constructivisme, ce qui signifie que les connaissances des apprenants sont basées sur leur perception des expériences sociales et physiques, telles que reproduites par leur esprit¹.

Les principales implications du constructivisme pour la formation^{2,3} adoptées dans le cadre de ce cours, sont :

¹ CEDEFOP (2010). Learning Outcomes Approaches in VET curricula – A Comparative Analysis of Nine European Countries. Office des publications de l'Union européenne. www.cedefop.europa.eu/files/5506_en.pdf

² Ibid

³

http://www.ucdoer.ie/index.php/Education_Theory/Constructivism_and_Social_Constructivism_in_the_Classroom

- 1) *Les apprenants assument la responsabilité de leur propre apprentissage*, en participant activement, en explorant, en réfléchissant et en évaluant.
- 2) *Les conceptions et connaissances préexistantes des apprenants sont très importantes*. Le professeur doit les explorer, les traiter et se baser dessus. L'apprentissage peut impliquer des changements conceptuels. Les apprenants peuvent avoir besoin de développer une nouvelle manière de penser ou de percevoir afin de pouvoir apprendre. D'autre part, ils peuvent aussi rejeter une nouvelle construction ou l'accepter provisoirement. Cet aspect est très pertinent et significatif dans la formation IMfl, où le groupe d'apprenants est souvent multiculturel et où les valeurs, attitudes et expériences personnelles ont directement un effet sur le processus de médiation.
- 3) *Les professeurs agissent en tant que facilitateurs, en aidant les étudiants à développer leurs connaissances* plutôt qu'à reproduire une série de faits. A cette fin, les activités d'apprentissage de résolution des problèmes et basées sur les demandes de renseignements sont largement utilisées. La découverte est facilitée en fournissant les ressources nécessaires et en utilisant efficacement les questions. On a par ailleurs recours au travail de recherche, à l'apprentissage en situation⁴, à l'apprentissage expérimental et à l'apprentissage pratique. L'apprentissage sur le lieu de travail est crucial, car les stagiaires traitent de tâches réelles dans une « communauté de pratique » et sont coachés par des experts. Le rôle de coaching du formateur implique la fourniture d'une assistance avec l'assimilation des nouvelles et des anciennes connaissances, ainsi que l'évaluation du niveau personnel et du temps pour la fourniture d'un support.
- 4) *Réflexion et esprit critique*. Dans le constructivisme, la réflexion des apprenants par rapport à leurs propres expériences, suppositions et attentes est centrale afin de contrôler leur propre processus d'apprentissage. Dans un environnement d'apprentissage sûr, les apprenants sont invités à analyser et évaluer leurs idées et schémas conceptuels ainsi que ceux des autres. L'esprit critique et la conscience sont ainsi développés et les étudiants peuvent comprendre les choses autrement.
- 5) *Développement des compétences métacognitives*. Les étudiants doivent devenir conscients du processus d'apprentissage et être capables de l'analyser, de le contrôler et de l'évaluer. Les étudiants doivent savoir comment apprendre en

⁴ L'approche de l'apprentissage en situation soutient que les individus apprennent via la participation active dans des contextes sensés, pertinents.

développant des stratégies d'apprentissage efficaces. Parfois, cela peut nécessiter un changement de leur mode de pensée et/ou d'apprentissage.

- 6) *L'apprentissage collaboratif.* L'approche constructiviste encourage le travail de groupe et la collaboration dans le développement des connaissances, et non la compétition. L'apprentissage par les pairs et l'utilisation des pairs en tant que ressources sont soutenus. Les professeurs sont encouragés à fournir des opportunités pour que les participants plus expérimentés et moins expérimentés apprennent les uns des autres. La discussion et les débats sont encouragés. Puisque les connaissances bénéficient largement d'une base commune, les apprenants doivent pouvoir accéder aux connaissances de différentes communautés. L'ensemble du concept du cours de formation TIME est basé sur la présentation et l'intégration de différentes perspectives et pratiques de la médiation interculturelle.
- 7) *Chaque apprenant développe sa propre réalité.* En raison de sa nature subjectiviste, le constructivisme permet de multiples interprétations et expressions de l'apprentissage. On accepte et on s'attend à ce que chaque étudiant interprète les informations de manière différente.
- 8) *L'évaluation est orientée vers la performance* et ne demande pas une objectivité absolue. Elle est principalement basée sur des portfolios, des projets, des jeux de rôle, des études de cas, des auto-évaluations, etc.

2.2.2. Principes de l'enseignement pour adultes

La formation IMfl ne constitue pas une exception à la formation professionnelle pour les adultes en ce qui concerne les principes applicables. La méthodologie de l'éducation des adultes est largement basée sur les suppositions du paradigme constructiviste. Certains aspects présentés ci-dessus sont donc également repris dans ce chapitre, mais d'un point de vue quelque peu différent.

Dans la conception de la méthodologie de formation du cours de formation IMfl TIME, les principes d'enseignement pour adultes suivants sont appliqués :

- 1) *L'expérience en tant que ressource d'apprentissage.* Tous les adultes apprennent à disposer d'un précieux bagage d'expérience et de connaissances préalables. La neuroscience démontre que la compréhension dépend de l'association entre les nouvelles informations et l'expérience passée⁵. La formation devrait reposer sur des

⁵ New England Literacy Resource Center (2013). *Drivers of Persistence: Relevance*. http://www.nelrc.org/persist/drivers_relevance.html

expériences existantes et encourager l'apprenant à participer activement à la création de nouvelles expériences (apprentissage expérientiel). Cela demande des méthodes d'apprentissage actif qui impliquent l'apprentissage par la pratique.

- 2) *La motivation.* Les adultes ont besoin d'une motivation interne plutôt qu'externe pour l'apprentissage. L'apprentissage devrait répondre à leurs besoins, intérêts et problèmes de la vie réelle⁶, autrement dit être sensé et pertinent. La pertinence de l'apprentissage est le facteur clé pour motiver l'apprenant adulte. Le cours de formation IMfl TIME a été conçu après une analyse approfondie des besoins dans le domaine de la médiation interculturelle, en tenant compte des conditions variables des pays du partenariat, ce qui assure un niveau de pertinence très élevé.
- 3) *L'environnement d'apprentissage approprié.* Respect, confiance et acceptation sont des éléments cruciaux pour une formation pour adultes réussie. Les apprenants doivent se sentir en sécurité pour participer librement, prendre des initiatives, expérimenter et s'exprimer. Les erreurs doivent être considérées et utilisées comme des outils d'amélioration, et non comme des échecs. La créativité et une ambiance agréable sont des éléments importants, mais elles doivent être équilibrées avec des résultats cognitifs, de la stabilité, et un objectif clair.
- 4) *L'autonomie et l'apprentissage autodirigé.* Les apprenants adultes ont besoin de contrôler le processus d'apprentissage. Cela requiert premièrement une plus grande responsabilité et une plus grande initiative de leur part. D'autre part, cela leur permet de sélectionner, gérer et évaluer leurs propres activités d'apprentissage. Les apprenants sont impliqués dans la définition d'objectifs et la prise de décisions. Une fois encore, cela souligne le rôle du formateur en tant que facilitateur, coach et supporter dans le processus d'apprentissage, plutôt qu'un simple instructeur. Ce cours de formation encourage l'utilisation de pratiques d'auto-étude et d'apprentissage inversé afin de fournir plus d'opportunités d'apprentissage autodirigé.
- 5) *Différents styles d'apprentissage.* Chaque individu présente son propre style d'apprentissage selon le canal de perception préféré - visuel, auditif ou kinesthésique. Les formateurs doivent veiller à utiliser des techniques appropriées pour tous les types d'apprenants et à les combiner de manière à ce que différents canaux de perception soient utilisés⁷. Il existe aussi différents styles d'apprentissage personnel faisant référence à l'ordre, au niveau d'analyse, à l'abstraction et au type

⁶ Dollisso, D. & Martin, A. (1999). *Perceptions regarding adult learners motivation to participate in educational programs.* Journal of agricultural education, Vol.40, No.4, p. 38-46.

<http://pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/Vol40/40-04-38.pdf>

⁷ <https://www.nhi.fhwa.dot.gov/downloads/freebies/172/PR%20Pre-course%20Reading%20Assignment.pdf>

d'information présentée et traitée, pouvant être influencés par la personnalité de l'individu et ses caractéristiques cognitives, ou encore par le système éducatif, les facteurs culturels et la spécialisation professionnelle. Les formateurs doivent se renseigner sur les styles d'apprentissage préférés de chaque groupe de stagiaires afin de pouvoir modifier l'expérience d'apprentissage en fonction.

- 6) *Le formateur en tant que facilitateur, coach et guide d'apprentissage*, comme décrit précédemment.

2.2.3. Principes de la formation interculturelle

Etant donné que la communication interculturelle et l'intégration sociale sont au centre de la médiation interculturelle, il est essentiel que la formation de l'IMfi suive les principes de l'éducation interculturelle. Par conséquent, le programme de formation IMfi TIME propose une méthodologie de formation imprégnée de ces principes.

Selon l'UNESCO⁸, les principes de base de l'éducation interculturelle sont les suivants :

« Principe I : L'éducation interculturelle respecte l'identité culturelle de l'apprenant en dispensant pour tous un enseignement de qualité culturellement approprié et adapté.

Principe II : L'éducation interculturelle dispense à chaque apprenant les connaissances, attitudes et compétences culturelles nécessaires pour qu'il puisse participer activement et pleinement à la vie de la société.

Principe III: L'éducation interculturelle dispense à tous les apprenants les connaissances, attitudes et compétences culturelles qui leur permettront de contribuer au respect, à la compréhension et à la solidarité entre individus, groupes ethniques, sociaux, culturels et religieux et nations. »

La méthodologie de formation IMfi TIME applique ces principes comme suit :

Principe I : Le groupe d'apprenants doit être multiculturel dans la plupart des pays du partenariat. La nationalité des formateurs ainsi que l'identité culturelle différeront souvent de celles des stagiaires. Les activités d'apprentissage, les contenus et les matériels doivent donc permettre aux apprenants de mieux comprendre et apprécier leur propre héritage culturel, tout en développant la compréhension et le respect de l'identité culturelle, de la langue et des valeurs de tous les autres membres du groupe d'apprentissage⁹.

⁸Principes directeurs de l'UNESCO pour l'éducation interculturelle (2006).
<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001478/147878e.pdf>

⁹ Ibid

Par ailleurs, comme décrit au point 3.2.1., un aspect très important de la méthodologie de formation consiste à se baser sur les diverses expériences des apprenants en intégrant leurs histoires, connaissances, systèmes de valeur et aspirations dans le processus d'apprentissage.

Il incombe aux formateurs de veiller à ce que les techniques et méthodes d'apprentissage utilisées soient culturellement appropriées à chaque groupe d'apprenants. Les formateurs sont encouragés à combiner les approches de formation modernes présentées à la Section 4 avec les médias traditionnels, selon la composition unique du groupe d'apprenants. Cela peut inclure la narration d'histoire, le théâtre, la poésie ou encore la chanson¹⁰ pour mieux comprendre et/ou développer des valeurs et des attitudes.

Par ailleurs, le Principe I de l'éducation interculturelle appelle aussi à des techniques d'apprentissage contextualisées, participatives et pratiques, comme dicté par la méthodologie de formation pour les adultes. Ces techniques pourraient être des visites d'étude, des activités en collaboration avec des institutions culturelles ou d'autres activités directement liées aux besoins culturels et sociaux des communautés de migrants et hôtes¹¹.

Principe II : Conformément au profil professionnel proposé des médiateurs interculturels, les apprenants devraient déjà être intégrés dans la société hôte (s'ils sont migrants). Cependant, l'un des objectifs majeurs du programme de formation est d'approfondir la compréhension des participants par rapport à la culture hôte, ses valeurs et ses structures. Le programme est conçu pour permettre aux apprenants d'exploiter pleinement les ressources disponibles pour le travail en réseau, l'auto-amélioration et l'occupation professionnelle. Il prépare les apprenants à entreprendre une action ciblée pour la promotion de la cohésion sociale et à assumer un rôle central, hautement énergique.

Les méthodes d'enseignement qui servent ce principe sont conformes à l'approche constructiviste adoptée, c'est-à-dire qu'elles demandent la participation active des apprenants dans le processus d'apprentissage et qu'elles intègrent diverses approches de formation (formelles et non formelles, traditionnelles et modernes).

Principe III: Par définition, ce principe est au cœur de la médiation interculturelle. Tout le programme de formation est conçu pour apprendre aux apprenants toutes les connaissances culturelles, les attitudes et les compétences nécessaires pour pouvoir non seulement afficher les qualités décrites par ce principe au niveau professionnel, mais aussi pour éviter, résoudre et jouer un rôle de médiateur dans les conflits de nature culturelle ou linguistique.

Comme indiqué par l'UNESCO, pour appliquer ce principe dans l'éducation, le formateur doit être le premier à respecter les valeurs enseignées, en traitant les autres avec dignité et

¹⁰ Ibid

¹¹ Ibid

respect, et en assurant l'apprentissage dans un contexte égalitaire¹². Par ailleurs, le cours de formation IMfI TIME promeut fortement la communication et la coopération internationales dans le domaine de la médiation interculturelle, en encourageant la participation dans et la création de réseaux de professionnels internationaux.

2.3. Bonnes pratiques

La conception du cours de formation IMfI TIME a intégré d'importants éléments de bonnes pratiques dans la formation IMfI en Europe (pour un aperçu des bonnes pratiques mentionnées, cf. le produit O2 du projet, *Description of 10 good practices in IMfI throughout Europe and suggestions for transfer*). Les éléments transférés peuvent renvoyer à différents aspects du cours de formation, comme le contenu, les méthodes ou la structure, et sont présentés de manière détaillée ici.

1) Transfert de bonne pratique : Programme de médiation interculturelle dans les hôpitaux (Belgique). A partir des différents aspects de cette pratique, des éléments ont été transférés depuis la méthodologie de formation proposée par Van Dessel¹³ qui a été largement appliquée dans les formations mises en œuvre par la Cellule Médiation interculturelle et Support de la Politique. Ces éléments font référence aux éléments suivants :

a) *Développement de cas en tant qu'outils de formation*. Pour les études de cas faisant référence aux rencontres de médiation interculturelle, le cours TIME adopte la structure utilisée en Belgique, à savoir :

Présentation de cas

Analyse des différentes perspectives des acteurs

Pré-interview: 1) Travail de groupe pour l'identification des objectifs de médiation dans des pré-interviews avec le client et le prestataire de service. 2) Discussion plénière. 3) Jeu de rôle des deux pré-interviews.

Interview de médiation : 1) Travail de groupe pour définir les objectifs du médiateur pendant l'interview et discussion plénière. 2) Désignation de stagiaires en tant qu'observateurs qui doivent fournir un feed-back du triangle de communication. 3) Jeu de rôle de l'interview de médiation. Les stagiaires observent le médiateur et proposent des solutions alternatives en les reconstituant.

Discussion de groupe post-interview: 1) Le client et le prestataire de services comparent les différents effets de la communication qu'ils ont ressentis avec

¹² Ibid

¹³ Gisele Van Dessel (1998). *A Training Model for Intercultural Mediators*. Bruxelles. Pour une présentation plus détaillée, cf. l'Annexe.

différents médiateurs/stagiaires. 2) Discussion sur l'approche du médiateur et son impact. 3) Les observateurs fournissent un feed-back sur les éléments de communication verbale et non verbale. 4) Les participants commentent brièvement ce qu'ils ont appris de la session.

b) *Stratégie de supervision pour les médiateurs sur le lieu de travail.* Comme décrit de manière plus détaillée dans *O4-A4 Recommandations de Formation pratique*, la supervision sur le lieu de travail est considérée comme un élément essentiel pour la formation qualitative des médiateurs interculturels. La structure générale appliquée dans les formations MI pendant les années 1990 à Bruxelles est adoptée par le projet TIME. La supervision sur le lieu de travail devrait être assurée par un coordinateur et le superviseur désigné. Ils sont conjointement responsables de fournir la description d'emploi des médiateurs, le support et l'évaluation.

2) Transfert depuis la bonne pratique : Services d'interprétation à distance dans les soins de santé (Suisse). Les éléments transférés à partir de cette pratique font référence aux aspects suivants :

a) *Contenu.* La plupart des sujets couverts par le module de formation développé pour l'interprétation par téléphone en Suisse¹⁴ sont traités par le Module 4, *Interprétation*, du programme de formation IMfi TIME. Des sujets liés aux techniques d'interprétation consécutive, de concentration, de mémorisation et à l'évaluation sont traités dans le Sujet 4.1, *Techniques d'interprétation*. Les similitudes et les différences entre l'interprétation sur place et à distance, les conditions d'encadrement, l'articulation, et la garantie de la compréhension sont des aspects couverts au Sujet 4.2, *Services de médiation interculturelle à distance*. Les techniques de débriefing sont présentées au Sujet 5.4, *Techniques d'auto-amélioration*.

3) Transfert depuis la bonne pratique : Cours de formation pour les agents du développement et les médiateurs interculturels (Belgique). Les éléments transférés à partir de cette pratique font référence aux aspects suivants :

a) *Contenu.* Le cours de formation IMfi TIME couvre pratiquement tous les sujets présentés dans le *Cours de Formation pour les Agents de Développement et les Médiateurs interculturels*, même si des modules/sujets portent des noms différents. Les sujets suivants sont communs dans les deux cours (formulation suivant le cours belge) :

¹⁴ http://www.inter-pret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/45/idv_m3_dt.pdf?lm=1445265303

- Histoire, sociologie et politique migratoire, et communautés dans le pays hôte
 - Récits de migration et/ou de parcours culturels
 - Approche interculturelle des éléments de neurosciences, psychologie sociale, anthropologie
 - Communication théorique et pratique
 - Gestion des conflits et négociation interpersonnelle
 - Dynamiques de groupe
 - Stigmatisation des groupes sociaux
 - Politique urbaine d'intégration et de cohésion sociale
 - Structure de l'Etat
 - Formation mentale
- b) *Répartition de l'enseignement en classe, du coaching et de la pratique.* Le cours belge applique le rapport de 72% d'enseignement en classe / 8% de coaching / 20% de placement professionnel. Un rapport similaire est recommandé pour le cours de formation IMfi TIME, car la pratique et le coaching sont considérés comme étant extrêmement importants pour le développement professionnel des médiateurs interculturels.
- c) *Procédures d'évaluation.* De manière similaire au cours assuré en Belgique et conformément à l'approche constructiviste, les procédures d'évaluation du cours de formation IMfi TIME se concentrent sur la capacité du participant à mettre en pratique ce qui a été appris. Pour de plus amples détails sur les procédures d'évaluation, cf. *O4-A5 Développement de la Méthodologie d'évaluation.*
- 4) Transfert depuis la bonne pratique : Cours universitaires en interprétation - médiation (France). Les éléments transférés à partir de cette pratique font référence aux aspects suivants :
- a) *Techniques d'enseignement.* Comme dans le cours français, l'utilisation massive d'ateliers pratiques, de jeux de rôle et de scénarii de mise en situation est encouragée dans le cours de formation IMfi TIME.
- b) *Contenu.* La plupart du contenu dispensé par le cours sur *l'interprétation-médiation dans des contextes sociaux et médicaux* de l'Université Paris-Diderot est couvert par le cours de formation IMfi TIME, bien que l'ordre de présentation et l'appellation des modules/sujets changent. Cependant, le cours TIME fournit une présentation plus approfondie et étendue de ces sujets, comme l'indique la durée du cours. Les sujets couverts par les deux cours sont présentés ci-dessous (pour faciliter la comparaison, la formulation du cours français est adoptée) :

Module 1: Contexte et civilisation, les sujets importants de l'altérité

- Race et ethnicité, définition, histoire
- Pays hôte et minorités, histoire, politiques d'intégration
- Evolution de la perception du rôle des femmes dans la société : théorie et genre

Module 2: Traduction et interprétation : introduction aux techniques

- Pratique de l'interprétation consécutive : approche et ateliers pratiques

Module 3: Spécificités et contenu de l'interprétation - médiation

- Evolution et développement du rôle de l'interprète-médiateur, l'histoire d'un métier
- Position de l'interprète-médiateur dans une consultation thérapeutique et médicale
- Le triologue : entre l'interprétation et la médiation, l'éthique et le code de conduite de l'interprète-médiateur
- Le dialogue avec quatre personnes : l'interprète, l'enfant migrant et ses parents

Module 4: les domaines d'intervention de l'interprète-médiateur

- Principes majeurs de l'administration du pays hôte
- Droits des étrangers
- L'hôpital et ses structures, présentation et approche terminologique
- Le système scolaire, présentation et approche terminologique

c) *Compétences linguistiques requises.* Le cours de l'université française nécessite une maîtrise du français et d'au moins une langue étrangère. De même, le cours de formation IMfl TIME requiert la connaissance de la langue hôte et d'une langue des migrants au niveau C1.

5) Transfert depuis la bonne pratique : Système de formation et de certification pour les interprètes - médiateurs interculturels (Suisse). Les éléments transférés à partir de cette pratique font référence aux aspects suivants :

a) *Concept méthodologique.* De nombreux éléments méthodologiques et structurels¹⁵ du système de formation suisse ont été copiés dans le cours de formation IMfl TIME.

- Formation modulaire flexible.
- Méthodes d'apprentissage et d'enseignement adaptées au groupe cible. Une méthodologie d'enseignement pour les adultes orientée vers les

¹⁵ INTERPRET. (2002). Ausbildungsstandards für SprachmittlerInnen und interkulturelle VermittlerInnen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Schlussbericht zuhanden des BAG. Tiré de http://www.interpret.ch/uploads/media/Ausbildungsstandards_Schlussbericht_2002.dt_03.pdf

ressources a été adoptée par rapport à la prévalence fréquente des femmes ayant une expérience de la migration.

- Autoréflexion systématique. Les apprenants sont formés à utiliser leurs propres techniques d'autoréflexion dans le cadre de la théorie et de la pratique afin de traiter leurs expériences et attitudes.
- Le placement professionnel supervisé occupe une importance centrale.
- Des sessions d'auto-apprentissage sont intégrées dans les parties théoriques du cours.

b) *Poursuivre la responsabilisation via des principes et techniques appropriés.* Dans le système de formation suisse pour les interprètes/médiateurs interculturels, la responsabilisation est le principe didactique de base. Le cours de formation IMfl TIME poursuit activement l'objectif de responsabilisation des participants via l'adoption des principes et techniques employés à cette fin par le système suisse¹⁶ :

- Formation orientée vers les participants.
- Implication des stagiaires dans la mise en forme des objectifs et des voies du processus de formation.
- Aucune hiérarchie dans la classe - le formateur et les stagiaires apprennent les uns des autres.
- Traitement égal des langues, pays, sexes des participants - création d'opportunités pour impliquer différents styles d'apprentissage, langues et formes de communication.
- Orientation vers l'expérience. La formation se base sur l'expérience de la migration des stagiaires, en tenant compte des aspects liés au genre, à la langue, à l'origine, etc.
- Orientation vers la responsabilisation La réflexion sur les expériences personnelles permettra aux stagiaires de traiter correctement les conflits causés par la migration et le genre, et de développer des stratégies d'amélioration de la vie sociale et personnelle des migrants. Aider les gens à s'entraider est un point qui devrait aussi être traité dans le processus d'apprentissage.
- Partialité. La perspective des migrants doit être intégrée explicitement dans le processus de formation afin de compenser le désavantage des migrants. Les migrants et les femmes devraient participer en tant que formateurs afin que la formation devienne plus équitable.

¹⁶ Ibid

- Formation orientée vers les ressources. Les compétences sociales, les forces et les autres ressources des stagiaires constituent la base du processus de formation - pas leurs défauts.
 - Approche intégrative. Dans la mesure du possible, les fils de l'éducation personnelle, professionnelle et politique sont interconnectés. Le méta-niveau devrait aussi être traité en établissant à plusieurs reprises une connexion entre la réalité des participants et la réalité de la formation organisée dans un contexte social spécifique d'une part, et les objectifs visés d'autre part.
- c) *Contenu*. Un module entier dans le système de formation suisse traite de la mise en œuvre du projet dans un contexte interculturel. La capacité à organiser et mettre en œuvre une sensibilisation efficace et des projets éducatifs est considérée comme essentielle dans le cours IMfi TIME, si bien que la conception de projet, la mise en œuvre et l'évaluation ont été incluses dans plusieurs modules, selon le domaine d'intervention dans ce cours.
- d) *Compétences linguistiques requises*. Le système de formation suisse requiert de bonnes à très bonnes compétences linguistiques dans les deux langues (c'est-à-dire la langue du pays hôte et une langue des migrants), équivalant au niveau B2 pour le Certificat suisse des Interprètes interculturels INTERPRET (CEC 4) et C1 pour le Certificat professionnel confédéré pour les Interprètes - Médiateurs interculturels (CEC 5). Le cours IMfi TIME qui est conçu au niveau CEC 5 requiert des compétences linguistiques au niveau C1 ; cependant, le niveau B2 pourrait aussi être accepté dans certaines circonstances.

3. Techniques d'enseignement recommandées

Conformément au cadre de la méthodologie d'enseignement théorique présenté ci-dessus et aux bonnes pratiques, les techniques d'enseignement recommandées pour le cours de formation IMfl TIME sont sélectionnées par rapport au contenu et à la durée de chaque module/sujet et aux acquis de l'éducation et de la formation désirés.

Plus spécifiquement, les techniques d'enseignement recommandées :

- 1) Promeuvent l'apprentissage autodirigé, collaboratif et expérientiel. En même temps, des techniques plus traditionnelles, comme la dispense ex cathedra, ne sont pas exclues.
- 2) Traitent tous les canaux de perception (visuel, auditif et kinesthésique) et satisfont aux différents styles d'apprentissage, en cas d'utilisation combinée.
- 3) Sont différenciées selon le type d'activité d'apprentissage : a) *Les activités d'exploration* révèlent des représentations, des expériences et des connaissances existantes, suscitent la réflexion et l'esprit critique, et débouchent sur la satisfaction des besoins de formation ou de reconstruction. b) *La présentation des informations* fournit du nouveau matériel pour la construction de nouveaux schémas, connaissances, attitudes et compétences en harmonie avec les acquis de l'éducation et de la formation souhaités. c) *La mise en pratique* débouche sur l'acquisition et la consolidation de nouvelles compétences, aptitudes et expériences.

Evidemment, lors de la définition de l'ampleur et de la fréquence d'utilisation de chaque technique, le formateur doit tenir compte des caractéristiques uniques de chaque groupe d'apprenants et des styles d'apprentissage des individus impliqués. Des techniques de formation peuvent être ajoutées ou omises selon les besoins.

Avec cette limitation, les techniques d'enseignement recommandées pour chaque module/sujet du cursus IMfl TIME (O4-A1) selon le type d'activité d'apprentissage sont présentées dans les tableaux 2-4.

Tableau 2 : Techniques d'enseignement pour les activités d'exploration.

Type d'activité d'apprentissage : Exploration	
<i>Techniques</i>	<i>Recommandé pour les modules (M)</i>
Exercices de représentation	M1-6
Activation de la mémoire	tout
Questions	tout
Réflexion	tout
Brainstorming	tout
Auto-observation	M2, 3, 5 et 7
Activités de groupe	M2, 3, 5 et 7
Discussion de groupe	M1-6
Auto-évaluation	tout

Tableau 3 : Techniques d'enseignement pour la présentation des informations.

Type d'activité d'apprentissage : Présentation des informations	
<i>Techniques</i>	<i>Recommandé pour les modules/sujets</i>
Conférence	M1-6
Démonstration	tout
Utilisation des multimédias	tout
Apprentissage inversé	M1-6
Support avec des manuels ou d'autres matériels	tout
Interview/conférence d'expert	M1-6
Visites d'étude	M 1, 4.2, 6
Plateforme d'apprentissage	tout
Auto-étude	tout

Tableau 4 : Techniques d'enseignement pour la mise en pratique.

Type d'activité d'apprentissage : mise en pratique	
<i>Techniques</i>	<i>Recommandé pour les modules/sujets</i>
Brainstorming	tout
Jeu de rôle	M2, 3, 5.3, 6
Simulation	M1-6
Exercices	tout
Etude de cas (y compris enregistrement vidéo)	M1-6
Expérimentation	M7
Travail en équipe	M2-6
Discussion de groupe	tout
Teambuilding et activités de groupe	M2-6
Présentation par l'apprenant	M1, 5.3 7.2
Apprentissage par les pairs	tout
Ateliers	M2, 3, 6, 7
Exercices de dilemme moral	M2, 5 et 6
Auto-évaluation	Tout sauf 7
Réflexion	Tout sauf 7
Sessions de coaching individuel	M1-3, M5-6
Plan d'action	tout

4. Outils TIC

L'une des innovations dans l'éducation est l'utilisation des TIC (technologies de l'information et de la communication). Elles semblent dues au besoin d'adapter des processus éducatifs à une réalité changeante. Ces technologies peuvent être introduites dans toutes les formes et à tous les niveaux de l'éducation et de la formation. Elles peuvent faciliter l'accès à l'éducation, contribuer à l'équité, à la fourniture d'un apprentissage et d'un enseignement de qualité, au développement de l'étudiant, etc. Leur utilisation appartient à des méthodologies d'enseignement différentes, bien qu'elles puissent aussi être utilisées en tant qu'aides à l'enseignement (sous la forme d'une technique) dans le domaine des méthodes d'enseignement plus conventionnelles.

Dans une réalité où les étudiants ou les médiateurs rencontrent et utilisent les TIC dans tous les aspects de leur vie quotidienne, il est important pour les formations de médiation interculturelle d'utiliser au mieux les TIC.

4.1. Production de contenu de base

Le type d'apprentissage moderne combine l'éducation traditionnelle et les nouvelles technologies, le matériel et le contenu multimédia. Le multimédia est un vaste terme couvrant toute une série de médias, comme le texte, le son et la vidéo. L'apprentissage moderne évolue aussi avec les récentes technologies, comme les réseaux sociaux et le Web 2.0.

1. Outils Microsoft Office

Le principal outil pour créer un contenu d'enseignement pour la formation de médiation est la série logicielle la plus courante – *Microsoft Office*. Microsoft Office est un logiciel employé pour la préparation de toutes sortes de matériels didactiques. Il permet de travailler non seulement sur le texte traditionnel (Microsoft Word), mais aussi sur les chiffres et les figures (Excel) ainsi que sur les présentations multimédia via l'outil PowerPoint. Les présentations PowerPoint représentent aujourd'hui l'une des formes les plus populaires pour présenter de la matière. Lors de la préparation d'une présentation PowerPoint, il est important de tenir compte des principes suivants :

- Une présentation multimédia ne peut pas être uniquement une représentation textuelle d'un contenu de formation. Le contenu doit intégrer de manière harmonisée et équilibrée diverses formes de médias : textes, illustrations, graphiques, animations, vidéos, enregistrements sonores, etc. Les informations transmises via le texte doivent être formulées de manière structurée.

- La présentation aide l'enseignement sans le substituer. Chaque slide de présentation doit faire l'objet d'une discussion et être commentée par le formateur.
- L'efficacité de la présentation dépend de la manière dont le contenu est structuré. Cela peut se faire en soulignant des éléments comme : la taille de la police, la forme et la couleur - évitez la monotonie de la couleur, du style et de la taille, utilisez des formes de présentation diversifiées (texte à côté de l'image, graphique plus tableau, etc.).
- Les médias généralement utilisés dans les présentations sont : les images, les fichiers audio, les vidéos (visites d'étude, interviews, événements de groupe, expériences, docu-fiction), les animations.

Citons parmi les autres outils MS Office utilisés pour la préparation de la matière de base *Publisher*. Il s'agit d'un outil pour la création de publications professionnelles, de projets et de matériels didactiques à imprimer au bureau ou chez des imprimeurs professionnels, à distribuer par courriel et pour la navigation sur Internet. Le maintien de l'intérêt et la variété dans la communication avec les participants au cours sont des éléments cruciaux pour les enseignants et les stagiaires. Voici les caractéristiques les plus utiles de MS Publisher :

- Le programme permet aux formateurs de créer un ensemble complet de publications éducatives en utilisant des créateurs numériques associés à des pages Web liées à des emails, comme les créateurs de newsletters par courriel. Il est aussi possible de créer des publications imprimées, comme des brochures, des newsletters, des affiches, des CD/DVD, et bien d'autres supports.
- Les formateurs peuvent créer des publications à l'aide de toute une série de modèles.
- Les formateurs peuvent fusionner les images et le texte des publications depuis d'autres sources data (ex. programmes MS Office : Word, Excel, Access) grâce à une option appelée Catalog Merge, qui permet de créer de nombreux types de publication - d'une fiche technique à un catalogue sophistiqué.
- Ce logiciel est utile pour la préparation de projets prêts à imprimer, de bonne qualité et en haute résolution.
- Les projets préparés peuvent être utilisés en les publiant de nombreuses manières (impression sur une imprimante privée ou chez un imprimeur professionnel, publication sur Internet, envoi en tant que matériel numérique par courriel ou en pièce jointe).

Grâce au *logiciel MS Excel*, le formateur est capable de préparer toute une série de bases de données utilisées pendant le cours. Si l'enseignant doit présenter les chiffres correspondants, les possibilités qu'offre MS Excel peuvent contribuer à un message clair et attractif. Les feuilles de travail dans Microsoft Excel prennent souvent la forme de listes. Pendant les présentations, les formateurs peuvent utiliser les outils MS Excel pour :

- Utiliser des filtres afin d'afficher les sous-ensembles de rangées nécessaires.
- Trier la liste en utilisant des critères numériques, alphabétiques, chronologiques ou autres.
- Insérer automatiquement un résumé partiel.
- Comparer et analyser des données dans un tableau pivot, qui est une feuille de travail interactive résumant de grandes quantités de données.

Microsoft Excel permet bien plus d'actions au niveau des opérations de données et est un outil très utile pour améliorer la lisibilité. Les formateurs peuvent analyser les données dans des graphiques et les présenter sous toute une série de formes, comme des lignes, des barres, des colonnes, des tranches, etc.

Le logiciel Excel peut aussi être utilisé pour les évaluations des étudiants. Le tableur est un outil utile pour mesurer la qualité du travail et pour l'évaluation :

- Analyser les résultats des tests
- Analyser les résultats et établissement de comparaisons et de rapports
- Permettre le bon fonctionnement de la documentation liée à l'évaluation du niveau des compétences des étudiants
- Les graphiques préparés sur la base d'ensembles de données peuvent aider les participants à suivre leurs progrès sur les graphiques.
- Assurer un suivi continu des progrès des participants

2. Logiciel Corel Draw

Corel Draw est un ensemble graphique utilisé pour la peinture, le dessin et l'édition de photos. Il fournit des outils pour transformer une image ou la composer comme un collage. Il permet de déformer l'image à l'aide de filtres, de modifier ses couleurs, la géométrie ; il permet aussi le dessin ou la peinture à main levée. Outre la possibilité d'obtenir des effets spéciaux améliorant l'attrait de l'expression, Corel Draw permet de réaliser des idées individuelles. Cela est dû aux formes d'expression uniques, grâce à l'adaptation de réalisations préalables dans le domaine de l'imagerie. Corel Draw développe une nouvelle langue originale dans l'éducation. Les formateurs peuvent présenter leurs propres expériences et les tester dans le processus didactique.

Les principales caractéristiques de Coral Software sont les suivantes :

- Des outils d'édition de base
- Des transformations d'objet précises
- Des facilités de distribution et d'alignement de page
- Le traitement de texte
- Des outils graphiques pour soutenir le travail
- Des effets dans le format vecteur
- Des effets dans le format grille

3. Adobe Software

Adobe Software est l'un des logiciels les plus courants utilisés dans des activités commerciales et éducatives. Il s'agit d'un ensemble de programmes permettant de nombreuses activités éducatives, mais aidant aussi à préparer le matériel de formation. Les programmes les plus populaires employés dans le contenu et la méthodologie didactiques sont :

- *Adobe Photoshop* - programme graphique développé pour créer et traiter des infographies à quadrillage. Il peut être utile pour :
 - Le traitement d'image
 - L'ajout d'effets visuels aux images
 - Le formatage de matériel didactique
 - La transformation de formats de fichier

- *Adobe Premiere* - ensemble d'outils pour la production vidéo. Il permet de traiter et d'éditer (sur des ordinateurs et autres appareils) du matériel vidéo ainsi que de créer des films ou encore du matériel télévisuel et web. Dans l'enseignement, on l'utilise pour préparer du matériel didactique vidéo. Il est utile pour :
 - Editer et couper les fichiers vidéo disponibles
 - Editer les fichiers enregistrés
 - Ajouter des textes aux vidéos
 - Editer le son et le niveau vocal dans les clips vidéo
 - Combiner les fichiers vidéo
 - Exporter des films dans des formats courants
 - Utiliser des effets et des outils d'édition
 - Préparer des formations vidéo
 - Préparer du contenu de blog
 - Créer du matériel utilisé dans les plateformes d'e-learning

- *Adobe InDesign* – logiciel informatique utilisé pour créer des ouvrages tels que des affiches, des dépliants, des brochures, des magazines, des journaux et des livres. Il est également utilisé pour créer du matériel de formation imprimé ou de l'e-matériel pour les appareils portables. InDesign apporte une aide dans le processus de publication assistée par ordinateur.

4. Présentations Prezi

Les présentations créées dans PowerPoint sont à présent la norme et représentent une solution très populaire. Cependant, il existe des alternatives basées sur Internet qui

permettent de créer une présentation professionnelle depuis un navigateur Web. Le service Web Prezi.com est un bon outil permettant au formateur de préparer une présentation interactive pouvant être enregistrée sur un disque ou partagée sur un réseau avec des individus sélectionnés.

Les applications Web ont un avantage sur les programmes informatiques, car elles peuvent être utilisées sur pratiquement chaque appareil, sans devoir télécharger et activer des packs d'installation. Que l'utilisateur les utilise sur du matériel équipé avec Windows, MAC ou Ubuntu, tout se ressemble et fonctionne toujours de la même manière. Par ailleurs, pour accéder au programme, l'utilisateur doit juste s'identifier.

Prezi offre un accès à un outil permettant au formateur de préparer des présentations lisibles et intéressantes. Les projets peuvent être enrichis avec des descriptions supplémentaires, des photos et d'autres éléments multimédias. Pendant la préparation du projet dans Prezi, il est possible de sélectionner le modèle sur lequel travailler. Tous les éléments peuvent être personnalisés en modifiant l'agencement et la taille. Par ailleurs, le projet peut être enrichi avec des multimédias, comme des images supplémentaires, des objets graphiques, ou encore des clips vidéo et des slides provenant de présentations PowerPoint. Grâce à cette dernière fonction, le formateur peut utiliser Prezi pour rafraîchir l'aspect et le style de projets déjà existants.

Les présentations terminées peuvent être visionnées et partagées sur le réseau. Il existe une fonction permettant de partager le projet fini par courriel, Facebook, Twitter, LinkedIn, et une option via laquelle générer un code spécial qui permettra de publier la présentation sur le site Web.

4.2. Communication

Les technologies de communication modernes appliquées dans le domaine de l'éducation constituent une véritable révolution. Un ordinateur avec accès à Internet, un simple appareil tel qu'un micro, un haut-parleur, une webcam ou un logiciel gratuit crée des possibilités pratiquement illimitées pour la formation, quelle que soit la distance géographique. De telles technologies permettent aux membres de la communauté de médiation de participer à des réunions virtuelles, d'être en contact avec des experts, ainsi que de coopérer et d'échanger des expériences avec les autres médiateurs ailleurs. Par ailleurs, ils facilitent la communication entre les participants à la formation. Les outils les plus courants utilisés à des fins de communication sont :

- Les vidéoconférences: canaux de communication utilisés pour organiser une réunion avec un expert, une autorité dans le domaine ou simplement entre le formateur et des participants. Dans le cas de la médiation plus particulièrement, cela pourrait

représenter une opportunité unique de créer un espace pour partager des expériences avec d'autres médiateurs. Citons parmi les outils populaires utilisés pour ce type de communication Skype, Google Hangouts, et Adobe Connect. Citons parmi certaines fonctions de Skype utiles dans la formation à la médiation :

- ✓ La voix sur protocole Internet (Voice over Internet Protocol)
- ✓ La traduction Skype (Skype translate)
- ✓ Les messages mobiles
- ✓ Les messages vocaux Skype (Skype voice mails)
- ✓ Les conférences de groupe
- ✓ Skype to go
- ✓ Les messages vidéo
- ✓ Le partage de fichiers
- ✓ Le partage de poste de travail pendant une conférence

- La diffusion en direct en ligne – elle permet la participation virtuelle à des conférences ou des formations. Elle peut aussi être utilisée pour retransmettre des événements ou suivre des participants lors d'activités en particulier. Outils populaires : outils de vidéoconférence, Periscope App.
- Chat (conversation textuelle en ligne) - les avantages de l'utilisation de cet outil sont similaires à ceux indiqués ci-dessus. L'avantage du chat est une meilleure fonctionnalité - ce type de conversation ne nécessite aucun appareil fonctionnel outre l'ordinateur et la connexion à Internet. Cette méthode de communication est bien mieux adaptée au contact entre le formateur et le participant, plutôt qu'en tant que forum de discussion pour un plus grand groupe. Le chat peut parfaitement être utilisé en tant qu'outil pour soutenir un projet éducatif - la coopération peut être dirigée en partageant des commentaires, en posant des questions, en consultant des tâches avec des personnes impliquées dans le projet en tant que partenaires. La tâche du formateur consiste à organiser une consultation-chat sous la forme de réunions en ligne. Outils utiles : Google Hangout, Facebook Messenger, WhatsApp.
- Communication sur les réseaux sociaux : Les groupes Facebook représentent l'outil le plus populaire pour créer un réseau et communiquer les uns avec les autres. Cette plateforme de communication en ligne et simple permet de connecter tous les participants à la formation avec le formateur. Un groupe sur Facebook permet de discuter sous la forme de forums, de commentaires sur le contenu publié et via la communication. Il fonctionne comme un outil qui supporte le travail sur un projet, en facilitant la création de groupes de travail. Les formateurs peuvent utiliser ces groupes pour envoyer des messages, des rappels ou du travail à domicile. Il existe plusieurs possibilités, comme :

- Du matériel de support et multimédia : les formateurs peuvent publier sur le mur du groupe plusieurs informations, fournir des données intéressantes, poster sur le mur des liens vers des articles intéressants et des ressources multimédias. Les participants peuvent partager des révisions et des commentaires en les postant sur le profil du groupe. Ils peuvent s'informer des pages Facebook qui valent la peine d'être consultées ou ils peuvent utiliser ce canal de communication pour recueillir des informations actualisées sur la médiation, la situation internationale, les immigrants, etc.
- Présentation des résultats de formation : il est important de présenter les résultats de la formation et des projets des participants dans des plateformes de groupe comme les groupes Facebook. Les formateurs peuvent aussi partager avec les participants des présentations et du matériel de formation.
- Information et opinion : Facebook permet de rassembler des informations et des avis de groupe en ouvrant un sondage. Il s'agit d'une méthode très aisée pour évaluer les formations et collecter les avis.
- Travail en réseau - Le travail d'équipe et de groupe devient de plus en plus important dans l'enseignement actuel. La meilleure méthode consiste à créer des opportunités de collaboration. Les médias sociaux constituent un bon environnement, qui permet la contribution en temps réel des membres individuels des équipes dans les discussions, les communications et les présentations.

4.3. Annonce

Dans la mesure où la communication de groupe et l'annonce d'informations importantes (ex. délais, activités) sont concernées, un groupe Facebook (tel que décrit ci-dessus) offre des options très satisfaisantes. Néanmoins, les courriels sont toujours considérés comme la manière la plus populaire de communiquer. Les plateformes de courriels modernes comme Gmail fournissent de nombreuses opportunités utiles pour les annonces de groupe. Soulignons que les comptes Gmail fournissent à l'utilisateur non seulement une adresse email, mais qu'ils sont aussi cruciaux pour toutes les applications Google. Gmail est un outil pour la communication à distance avec des étudiants et optimise la gestion du temps, car il est possible de l'utiliser simplement sur un appareil portable. Les principales caractéristiques utiles des comptes Gmail sont les suivantes :

- Organiser les étudiants en groupes ou les organiser en attribuant des étiquettes pour rationaliser les communications avec eux.
- Créer et maintenir une discussion de groupe supportant la vidéo et l'audio.

- Gestion de contact avancée.
- Calendrier reprenant de nombreuses fonctions utiles (permet le planning, les alertes email).
- Créer, retrouver et publier des documents.
- Pouvoir créer et gérer un blog, par exemple sur un projet éducatif.

La newsletter est un autre outil associé aux annonces et aux communications électroniques. Une newsletter est une forme électronique d'un magazine, distribuée par courriel. Le principal objectif de la newsletter dans l'enseignement est de créer l'information - le message répétitif. Elle peut par exemple être envoyée une fois par mois juste pour souligner les informations importantes. On y retrouve généralement des photos et des liens vers l'intégralité du contenu, que l'on ne peut pas reprendre dans la newsletter. Cette forme de communication peut être très utile pour les formations, car elle fournit des informations sur diverses activités ou divers projets.

4.4. Le travail collaboratif

Le travail collaboratif sur un certain sujet ou une certaine matière est une méthode intégrée des outils TIC utilisés dans l'enseignement. Il s'agit de l'un des éléments cruciaux des activités de réseau Web 2.0. Les sites Web 2.0 sont ceux sur lesquels les utilisateurs peuvent participer à la création de contenu. Grâce à cette option et à son attrait, le Web 2.0, est devenu une manière alternative d'utiliser Internet. Le potentiel du Web 2.0 :

- La formation peut être beaucoup plus efficace lorsque les participants se verront non seulement présenter des connaissances et des informations, mais lorsqu'ils pourront aussi les cocréer et les utiliser dans une action indépendante et pratique.
- Les participants bénéficient d'un plus large accès aux sources de connaissances que dans l'enseignement traditionnel ; par ailleurs, via les diverses formes de communication qu'ils établissent avec d'autres utilisateurs, le formateur et d'autres professionnels dans le domaine, ils peuvent échanger des expériences.
- L'éducation dirigée via le Web 2.0 peut être une voie personnalisée, sur mesure par rapport aux besoins et prédispositions individuels.

Citons parmi les exemples de technologies Web 2.0 disponibles la plateforme Wiki (MediaWiki). Il s'agit d'un site Web créé par des utilisateurs, qui permet de gérer le contenu. Dans ce cas, les participants et le formateur peuvent développer du contenu ensemble :

- Les participants peuvent créer des sites thématiques eux-mêmes.
- Les participants peuvent développer leurs propres sources de base de données (en postant des articles sur leur sujet, mais aussi des liens vers des ressources disponibles sur le réseau).

- Les participants rassemblent et fournissent la base de connaissances et des liens sur le sujet.
- Les participants créent un vocabulaire de termes utilisés pour les formations et la médiation.
- Les participants peuvent créer un manuel et des rapports basés sur le matériel de formation.

Lorsque des comptes Gmail sont utilisés, l'option de travail de groupe peut résider dans des applications comme Google Drive et Google Conceptboard, qui utilisent toutes les deux la technologie du webcasting qui transmet le travail avec des outils éditables. Que les participants travaillent sur une idée ou un projet concret, l'application permet de soumettre du matériel prépréparé, comme des documents, des fichiers pdf, des présentations, des photos, etc. Durant le travail à distance, les participants peuvent échanger des commentaires et travailler sur du matériel téléchargé. L'utilisation de ce type d'applications Google dans l'enseignement est appelée la G-éducation et elle devient de plus en plus populaire.

Google Docs est une suite Office basée sur le Web et gratuite. Elle comprend des applications pour créer des documents textuels, des présentations, des dessins, des enquêtes et des tableurs. Le principal avantage du service repose dans la possibilité de personnaliser le travail de groupe des étudiants. Chaque étudiant peut en effet publier son travail au moment et à l'endroit qu'il préfère. Tous les changements réalisés par les étudiants sont immédiatement visibles pour les autres étudiants et l'enseignant, sans devoir envoyer et actualiser des fichiers. En même temps, cela permet aussi aux étudiants de travailler ensemble sur un seul document (par exemple un rapport) et évidemment d'améliorer constamment le document. Afin de permettre au formateur de vérifier la contribution de chaque participant individuel, Google Docs fournit un historique des changements.

Slack est une nouvelle plateforme pour le travail de groupe et la collaboration en équipe. Elle peut s'avérer être un outil très utile dans la communication éducative et le processus de travail. Le principe de fonctionnement de Slack ressemble à celui des groupes Facebook. Les participants à Slack peuvent créer leurs propres chaînes et ensuite inviter et ajouter des utilisateurs sélectionnés. Sur la chaîne Slack, on peut retrouver des notes partagées, on peut échanger des fichiers avec d'autres participants, envoyer des messages et utiliser les moteurs de recherche. Slack fonctionne en temps réel et supporte de nombreux outils familiers, comme Dropbox ou Google Docs. Grâce à de nombreuses options de collaboration, Slack peut créer différents niveaux et groupes pour la communication et le travail. Plusieurs sous-groupes peuvent être créés dans une seule chaîne. Slack fournit une combinaison intéressante de courriel avec du chat et un lieu de travail collaboratif.

4.5. Plateformes d'e-learning

La nécessité d'apprentissage tout au long de la vie et une augmentation constante de la disponibilité des technologies de l'information et de la communication font de l'apprentissage à distance (e-learning) le domaine d'éducation le plus développé. Moodle est l'une des plateformes d'e-learning les plus populaires. Il s'agit d'un système ouvert (open source) et d'une plateforme gratuite pour faire cours conformément aux principes de l'e-learning. Les participants au cours apprennent comment interagir avec le matériel de formation, à préparer du matériel pour les autres, et à interagir avec d'autres étudiants par rapport au matériel de formation. Moodle satisfait à la norme SCORM, qui permet au formateur de créer son propre contenu (ex. des tests) dans des outils indépendants qui soutiennent cette norme, comme Adobe Captivate ou Exert. Les éléments du cours de base dans Moodle sont les suivants :

- Les liens vers les pages Web
- Les catalogues de fichier
- Les textes ou les images

Moodle permet aussi aux formateurs d'ajouter du matériel de formation interactif, comme :

- Des enquêtes
- Des votes
- Des leçons
- Des quizz
- Des ateliers

Il y a aussi des activités qui permettent l'interaction entre les étudiants. Elles sont utilisées pour créer une communauté autour du matériel de cours sous la forme de :

- Forums
- Chats
- Glossaires (les étudiants et/ou le formateur peuvent compléter les dictionnaires)
- Matériel Wiki
- Tâches (la capacité de réviser et fournir du feed-back)
- Modules, qui permettent d'autres types d'interaction - par exemple programmer des réunions les uns avec les autres

Une fonction importante de Moodle réside dans la capacité pour le formateur de gérer les étudiants. Cette fonction comprend :

- L'accès aux informations à propos des participants au cours.
- La division des participants en groupes.
- L'enregistrement au cours, les calendriers.
- Le suivi de l'activité des étudiants et leur évaluation.
- La communication entre les utilisateurs de la plateforme.

L'évaluation est l'une des fonctions les plus importantes de la plateforme Moodle. Les échelles standard attribuent une valeur de 1-100%. Les formateurs peuvent définir leur propre échelle adaptée à des objectifs spécifiques. Des listes d'évaluation peuvent être exportées au format texte ou sous forme de tableur. En utilisant Moodle, les formateurs peuvent suivre non seulement l'évaluation obtenue, mais aussi toute l'activité de chaque étudiant.

4.6. Distribution

Le contenu peut être publié sur des plateformes d'e-learning comme Moodle 3.0. Il s'agit d'une méthode très conviviale de publier du matériel didactique. L'administrateur de la plateforme de contenu, qui peut être le formateur, peut y télécharger n'importe quel matériel (fichiers textuels, audio et vidéo, liens) vers les pages Web correspondantes. Cependant, la plateforme permet l'interaction entre l'enseignant qui dirige le cours et les participants - autrement dit, les étudiants peuvent publier sur la plateforme (dans les limites définies par le formateur et en tenant compte des possibilités techniques de la plateforme) leur propre matériel, des liens, créer des bases de données et des galeries publiques. La manière de publier ce matériel sur la plateforme dépense de la construction de cette dernière. Il est possible de joindre des fichiers prêts, préalablement préparés par le formateur, ou de saisir le contenu en utilisant des outils spécialement conçus par les créateurs de la plateforme.

Il existe plusieurs possibilités pour publier le matériel vidéo sur Internet. Les plus populaires sont :

- YouTube
- Vimeo
- Dailymotion

Chacun de ces canaux permet aux formateurs d'ouvrir une chaîne privée avec du matériel vidéo préparé pour les participants. YouTube dispose de son propre éditeur et outil de sous-titrage, si bien qu'il est possible d'ajouter des sous-titres dans différentes langues.

Les présentations comprenant des graphiques et du matériel textuel peuvent être publiées sur Google Drive ou l'outil SlideShare. SlideShare est un service d'hébergement de slide basé sur Web 2.0. Les utilisateurs peuvent télécharger des fichiers de manière privée ou publique dans les formats de fichier suivants : présentations PowerPoint, PDF, Keynote ou OpenDocument. Les diapos peuvent ensuite être visionnées sur le site proprement dit, sur des appareils portables ou être intégrées sur d'autres sites.

4.7. Conclusions sur l'utilisation des outils TIC

Il est évident que les possibilités d'utilisation des TIC dans l'enseignement sont infinies. Il est toutefois important de garder à l'esprit que ces outils devraient toujours servir la méthodologie de formation et les objectifs, sans leur faire de l'ombre.

Lors de la conception du matériel en ligne, les formateurs devraient aussi tenir compte de certains principes d'e-learning, comme¹⁷:

- *Principe multimédia* : Il est démontré que les mots et les graphiques sont plus propices à l'apprentissage que juste du texte ou des graphiques seuls. Grâce à une utilisation équilibrée de ces deux éléments, les canaux visuels et auditifs sont impliqués dans l'apprentissage.
- *Contigüité* : Les médias combinés (texte, graphiques, son, etc.) doivent être placés de telle manière à aider les apprenants à reconnaître immédiatement la connexion entre eux.
- *Cohérence*: Lorsque les apprenants ne sont pas familiarisés avec l'utilisation des multimédias dans l'enseignement, toutes les informations inutiles dans les messages multimédias devraient être éliminées (son, images ou textes), car elles peuvent réduire l'apprentissage et entraîner la distraction.

¹⁷ <https://sites.google.com/site/cognitivetheorymmllearning/home>

. Bibliographie

- CEDEFOP. (2010). *Learning Outcomes Approaches in VET curricula – A Comparative Analysis of Nine European Countries*. Publications Office of the European Union. Retrieved from www.cedefop.europa.eu/files/5506_en.pdf
- Dollisso, D. & Martin, A. (1999). *Perceptions regarding adult learners motivation to participate in educational programs*. Journal of agricultural education, Vol.40, No.4, p. 38-46. Retrieved from <http://pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/Vol40/40-04-38.pdf>
- INTERPRET. (2014). *Dolmetschen über das Telefon. Modul 3 des Baukastens «Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln»*. Retrieved from http://www.interpret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/45/idv_m3_dt.pdf?lm=1445265303
- INTERPRET. (2002). *Ausbildungsstandards für SprachmittlerInnen und interkulturelle VermittlerInnen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Schlussbericht zuhanden des BAG*. Retrieved from http://www.interpret.ch/uploads/media/Ausbildungsstandards_Schlussbericht_2002.dt_03.pdf
- National Highway Institute. (n.d.). *Principles of Adult Learning & Instructional Systems Design*. Retrieved from <https://www.nhi.fhwa.dot.gov/downloads/freebies/172/PR%20Pre-course%20Reading%20Assignment.pdf>
- New England Literacy Resource Center. (2013). *Drivers of Persistence: Relevance*. Retrieved from http://www.nelrc.org/persist/drivers_relevance.html
- Northern State University. (n.d.). *Cognitive Theory of Multimedia Learning*. Retrieved from <https://sites.google.com/site/cognitivetheorymmlearning/home>
- University College Dublin. (n.d.). *Education Theory. Constructivism and Social Constructivism in the Classroom*. Retrieved from http://www.ucdoer.ie/index.php/Education_Theory/Constructivism_and_Social_Constructivism_in_the_Classroom
- UNESCO. (2006). *UNESCO Guidelines on Intercultural Education*. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001478/147878e.pdf>
- Van Dessel, Gisele. (1998). *A Training Model for Intercultural Mediators*. Brussels.

APPENDICE

How to develop a case as a training tool (Van Dessel model)

The following methodology for the development of a case as a training tool in IMfl was proposed by Gisele Van Dessel (1998) in her paper *A Training Model for Intercultural Mediators*, p.p. 8-10. In this document slight adaptations were made for the needs of the project. This methodology combines a number of training methods – group work, brainstorming, role-playing, observation, self-analysis / reflection – that call for the practical application of all knowledge, skills and competences involved in the particular case. It covers both the pre-interview and the mediation interview. Depending on the case, a pre-interview may not be always necessary or possible. The trainer needs to be vigilant whether objectives of each stage need to be adapted.

Step 1

Description of case (text provided by trainer)

Step 2

Analysis of the actors' different perspectives (client and service provider – text by trainer)

Step 3 – Pre-Interview

Guidelines concerning training methods

1. Trainees are asked to list out the mediation objectives of both pre-interviews related to the case in 2 small groups
2. Plenary discussion/ completion if necessary
3. Adopt these objectives to the case by role-playing both pre-interviews

Guidelines concerning mediation strategies

Especially in a case when lack of communication has already created some tension or conflict, a pre-interview with the service provider and one with the client is preferable.

1. Objectives of pre-interview with client
 - Clarify your role as a mediator (including confidentiality)
 - Assess the level of interpreting support that will be needed
 - Assess the client's familiarity with the service
 - Get to know the problems the client has encountered during the current care prior to contact with the mediator
 - Get to know the client's expectations towards the service
 - Listen to her / his arguments (in case of a conflict)

- Gain trust from the client
 - Agree on the objectives of the mediation
2. Objectives of pre-interview with service provider
- Be briefed about the current care to the client
 - Be briefed about the history of the case and the aim of the interpreting interview
 - Assess the service provider’s attitude towards the client as an individual or/ and as a member of a community
 - Clarify your role before starting the mediation (in case the service-provider has not worked with a mediator before)
 - Provide cultural information if relevant to the care of the client
 - Agree on the objectives of the mediation

Step 4 – Mediation Interview

Guidelines concerning training methods

1. Appoint some observers in the trainee-group who particularly have to feedback on the “communication triangle” during the coming role-play (seating arrangements, eye-contact etc.) and non-verbal elements in the communication process in general
2. Trainees are asked to list out the aims and objectives of the mediation interview *from the mediator’s perspective* in small groups. A plenary discussion and completion follows.
3. Role-playing the mediation interview
 - Trainees are asked to observe the mediator’s approach during the interview
 - Trainees’ are asked to take the mediator’s place whenever they feel they would act differently when facing the situation as a mediator. In this way feedback is directly demonstrated and it will appear whether his/ her alternative if more effective
4. Post-interview group discussion
 - Client and service provider are asked to compare the communication effects they have experienced facing the different actor/ mediators
 - The mediator’s approach and its impacts on client and service provider are discussed
 - Observers provide feedback on direct communication conditions (open triangle) and non-verbal communication elements
 - Brief evaluation from participants on what they have picked up from the session

Guidelines concerning mediation strategies

1. Mediators will use their skills to make communication between the service provider and the client as direct as possible. Seating arrangements should be appropriate, and the mediator should ask the service-provider to speak directly to / keep eye-contact with the client (warrant 'open communication triangle' during the interview)
2. Objectives from the mediator's perspective: according to case