TIME Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe

Formation pour les Médiateurs Interculturels pour les Immigrants

Partie I

Contenu de la Formation

Co-funded by the European Union

Erasmus+

TIME Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe (Former les Médiateurs Interculturels pour une Europe Multiculturelle)

© 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 Pawla II w Krakowie

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

Erasmus+

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.

Co-funded by the European Union

Résumé

Le profil du MIpM élaboré en 03 suggère les connaissances, aptitudes et compétences qu'un médiateur doit connaître, comprendre et être en mesure de faire. Le lien du profil avec les acquis d'apprentissage spécifiques réalisés en O3 offre la base de la formation de différents modules de formation. Le contenu de la formation couvre diverses rubriques élémentaires, telles que:

- Le rôle du MIpM
- L'éthique professionnelle
- Les éléments de base de la théorie de la communication, l'anthropologie, la sociologie et la psychologie

Il s'étend également à des aspects plus spécifiques tels que :

- Le MI dans le secteur de la santé
- Le MI dans l'enseignement
- Le MI et les services publics
- MI, police et services législatifs
- Gestion de crises
- Législation relative aux migrants

Chaque module du curriculum couvre un certain nombre d'acquis d'apprentissage spécifiés ; les modules peuvent être combinés en toute flexibilité afin de répondre aux différents profils de compétences initiaux. Des sources d'informations structurées sur la MI dans différents pays sont reprises en annexe.

Table des matières

1. Introduction au cours de formation TIME pour les médiateurs interculturels 6
2. Contenu de la formation par module et rubrique 8
2.1. Module 1: La médiation interculturelle et les structures du pays hôte 8
2.1.1. Introduction / description 8
2.1.2. Rubrique 1: Le rôle, les tâches et les champs d'intervention d'un médiateur interculturel8
2.1.3. Rubrique 2: Structure de l'administration des services publics et des procédures administratives de base dans le pays hôte 11
2.1.4. Rubrique 3: Le cadre juridique sur la migration et les droits des migrants dans le pays hôte - histoire de la migration 14
2.2. Module 2: Principes fondamentaux en sciences humaines et sociales 17
2.2.1. Introduction / Description 17
2.2.2. Rubrique 1: Théorie et pratique de la communication 17
2.2.3. Rubrique 2: Introduction au concept de psychologie 20
2.2.4. Rubrique 3: Les bases des structures socioculturelles et des concepts anthropologiques 24
2.2.5. Rubrique 4: Connaissance des mécanismes d'exclusion et de discrimination..... 27
2.2.6. Rubrique 5: Théorie du genre 29
2.2.7. Rubrique 6: Caractéristiques spécifiques des groupes vulnérables 32
2.2.8. Rubrique 7: Différences socioculturelles - impact sur la fourniture de services et les stratégies d'adaptation 34
2.3. Module 3: Médiation 36
2.3.1. Introduction / Description 36
2.3.2. Rubrique 1: Techniques de résolution de conflits 37
2.3.3. Rubrique 2: Particularités inter-ethniques du conflit et stratégies d'adaptation 39
2.4. Module 4: Interprétation 41
2.4.1. Introduction / Description 41
2.4.2. Rubrique 1: Techniques d'interprétation 41
2.4.3. Rubrique 2: Services de médiation interculturelle à distance 44

2.5. Module 5: Ethique et outils professionnels 47
2.5.1. Introduction / Description 47
2.5.2. Rubrique 1: Conduite professionnelle et code de déontologie 47
2.5.3. Rubrique 2: Identité et outils professionnels 49
2.5.4. Rubrique 3: Rôle de sensibilisation dans les différents contextes 53
2.5.5. Rubrique 4: Techniques d'auto-amélioration 54
2.6. Module 6: Domaines spécifiques d'intervention 56
2.6.1. Introduction / Description 56
2.6.2. Rubrique 1: Santé 57
2.6.3. Rubrique 2: Education 63
2.6.4. Rubrique 3: Police et services législatifs 67
2.6.5. Rubrique 4: Services publics et travail 70
2.6.6. Rubrique 5: Logement 73
2.7. Module 7: Compétences numériques 76
2.7.1. Introduction / Description 76
2.7.2. Rubrique 1: Utilisation de l'e-mail 76
2.7.3. Rubrique 2: Récupérer efficacement des informations à partir d'Internet 79
2.7.4. Rubrique 3: Traitement de texte 82
2.7.5. Rubrique 4: Utilisation des plates-formes d'apprentissage en ligne 84
3. Annexes: Sources d'information structurée sur la médiation interculturelle pour les immigrants 87
Autriche 87
Belgique 87
Allemagne 87
Grèce 87
Italie 87
Pologne 87
Portugal 87
Autres pays 87

1. Introduction au cours de formation TIME pour les médiateurs interculturels

L'un des principaux objectifs du projet *Former les Médiateurs interculturels pour une Europe multiculturelle* (Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe - TIME) était de développer un programme de formation global pour les médiateurs interculturels pour les immigrants (IMfI), correspondant à la fois aux besoins définis des pays du partenariat et aux normes académiques. A cette fin, des recherches de terrain et documentaires ont été menées dans 11 pays européens, identifiant les besoins, les tendances et les bonnes pratiques dans le domaine de la médiation interculturelle. Les résultats des recherches ont permis d'élaborer un profil d'IMfI européen soulignant les tâches principales, les compétences et les qualifications requises d'un médiateur interculturel. Ce profil a à son tour orienté l'identification d'acquis de l'éducation et de la formation souhaités par rapport à un cours de formation des IMfI[1].

Le cours de formation développé se base sur tous les aspects susmentionnés et intègre un grand nombre de bonnes pratiques issues de nombreux pays européens, ce qui assure de hauts niveaux de qualité et de pertinence. Le cours est conçu de manière modulaire et est destiné aussi bien à la formation initiale qu'à l'amélioration des compétences. Chaque module du cursus couvre un certain nombre des acquis de l'éducation et de la formation spécifiés ; les modules peuvent être combinés de manière flexible pour satisfaire aux différents profils de compétences initiaux. Les modules sont divisés en quatre catégories :

- Module d'introduction (module 1)
- Modules de base (modules 2-4)
- Module de spécialisation (module 6)
- Modules transversaux (modules 5 et 7)

Des directives relatives à l'ordre de fourniture des modules selon le type de formation (initiale ou continue) ainsi qu'à la durée du module sont proposées dans la méthodologie de la formation (Partie II, telle que présentée ci-dessous).

Plutôt que de présenter simplement un contenu de formation, le partenariat TIME a développé un guide global pour la formation des IMfI, traitant de questions relatives à la

[1] Toutes les productions du projet sont disponibles sur le site Web du projet www.mediation-time.eu.

méthodologie de l'évaluation et de la formation ainsi qu'à la formation sur le lieu de travail. Le guide comporte cinq parties :

La Partie I présente le contenu d'apprentissage détaillé, structuré en modules et sujets, correspondant aux acquis de l'éducation et de la formation désirés.

La Partie II présente la méthodologie de formation à suivre. Elle explique comment les principes du constructivisme, de l'éducation des adultes et de la formation interculturelle devraient être appliqués lors de la fourniture de cette formation. Les techniques de formation recommandées sont présentées, avec un accent spécial sur une méthodologie d'étude de cas développée spécifiquement pour la formation des IMfI. Les éléments adoptés à partir des bonnes pratiques dans la formation des IMfI sont soulignés et des recommandations sont formulées quant à l'utilisation d'outils TIC.

La Partie III comprend une vaste collection de matériel de formation spécialisé sur la médiation interculturelle. Du matériel d'apprentissage de base est recommandé, ainsi que des plateformes d'apprentissage pour la formation des IMfI, des études de cas, ou encore du matériel traitant d'aspects spécifiques de la médiation interculturelle en anglais et dans toutes les langues nationales.

La Partie IV présente la méthodologie de formation pratique, soit un modèle de formation sur le lieu de travail pour les médiateurs interculturels. Ce modèle est basé sur les bonnes pratiques provenant de Belgique, de France et d'Allemagne. Des recommandations sont formulées sur la manière de mieux adapter ce modèle aux contextes nationaux des pays partenaires.

La Partie V présente un exposé de la méthodologie d'évaluation recommandée pour la formation pratique et théorique.

2. Contenu de la formation par module et rubrique

2.1. Module 1: La médiation interculturelle et les structures du pays hôte

2.1.1. Introduction / description

Le Module 1 donne une vue d'ensemble du contexte de la médiation interculturelle en Europe et dans le pays hôte. Les concepts clés de la médiation interculturelle sont abordés, de même que la description de la fonction de médiateur interculturel. En outre, le cadre administratif et juridique des services et questions relatives aux migrants est présenté de manière détaillée.

2.1.2. Rubrique 1: Le rôle, les tâches et les champs d'intervention d'un médiateur interculturel

Brève description

Cette rubrique sert d'introduction aux définitions, concepts de base et tâches de la médiation interculturelle. Elle aide les personnes en formation à comprendre le contexte de la médiation interculturelle en Europe et dans le pays hôte, son champ d'application et son développement.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI disposeront de connaissances à propos du développement de la médiation interculturelle en Europe, et des différentes définitions et approches de la médiation interculturelle.
2. Les MI disposeront d'une connaissance détaillée des définitions, du contenu et des profils de médiation interculturelle dans le pays de résidence.
3. Les MI disposeront d'une connaissance étendue de leur rôle, de la manière dont ils se différencient des professions apparentées, ainsi que des questions de pouvoir/de hiérarchie que leur fonction implique.
4. Les MI disposeront tout particulièrement de connaissances à propos des aspects spécifiques de leurs tâches, de leurs implications et de la manière dont elles sont différenciées en fonction du domaine d'intervention.
5. Les MI disposeront de connaissances à propos des principaux problèmes, principes et techniques qu'impliquent la facilitation de la communication, le développement de

relations de confiance et une collaboration efficace entre les professionnels et les migrants.

Aptitudes

1. Les médiateurs interculturels seront en mesure d'assumer et d'affirmer leur rôle dans le cadre de leurs interactions avec les clients, mais sans ingérence dans les autres domaines professionnels.
2. Les médiateurs interculturels seront capables d'appliquer efficacement les principes et techniques de développement de la confiance, de facilitation de la communication, et de promotion de la collaboration entre professionnels et migrants dans leur travail de tous les jours.

Compétences

1. Les médiateurs interculturels seront compétents pour l'évaluation du niveau de confiance, de la collaboration et de la compréhension mutuelle dans le cadre d'une rencontre tripartite, et pour l'ajustement de leur comportement en conséquence.
2. Les médiateurs interculturels seront capables de porter un regard critique, d'analyser et de réfléchir sur les rencontres, afin d'améliorer leurs performances.

Contenu

1. Histoire de la théorie et de la pratique d'intégration
   - Théorie d'assimilation
   - Multiculturalisme
   - Interculturalité
   - Apparition de la médiation interculturelle en Europe
   - Rôle de l'UE dans le développement de la médiation interculturelle
2. Définitions et formes de médiation interculturelle
   - Au niveau national
   - Le concept TIME
3. Modèles de médiation interculturelle en Europe
   - Belgique
   - France
   - Allemagne
   - Italie
   - Espagne
   - Suisse

4. Eventail des tâches d'un médiateur interculturel
   - Le contexte national
   - Le concept TIME
   - Professions apparentées
     - Interprétation
     - Interprétation médicale
     - Interprétation communautaire
     - Interprétation judiciaire
     - Médiation juridique
     - Autres professionnels faisant fonction de MI
   - Conscientisation du rôle
5. Champs d'action de la médiation interculturelle
   - Aperçu des champs d'actions, tâches et responsabilités
     - Soins de santé
     - Enseignement
     - Administration
     - Police
     - Tribunaux
     - Travail
     - Logement
6. Rencontre professionnel–migrant
   - Aspects psychologiques
   - Déséquilibre en matière de pouvoir
   - Etablir la confiance
7. La rencontre tripartite
   - Préparation
   - Faire accepter
   - Etablir des règles
   - Définir l'enjeu
   - Communication et règles de conduite
   - Après la rencontre
     - Discussion
     - Réflexion – évaluation
   - Soumettre le cas à d'autres professionnels

8. Le profil social et professionnel du MI

2.1.3. Rubrique 2: Structure de l'administration des services publics et des procédures administratives de base dans le pays hôte

Brève description

Cette section sera une analyse complexe des services de l'administration et des procédures dans les pays hôtes. Beaucoup de questions administratives liées à la migration se posent, telles que l'organisation du service public, la sécurité interne le fonctionnement des bureaux d'assistance aux migrants. Il est nécessaire que les médiateurs interculturels soient bien informés en cette matière qui est le fondement d'autres rubriques, telles que le droit des migrants, la légalisation de séjour et la gestion des procédures administratives.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les médiateurs interculturels disposeront de connaissances générales de la structure administrative globale du pays de résidence.
2. Les médiateurs interculturels devront disposer de connaissances générales à propos des services publics existants dans le pays de résidence, et à propos des questions d'éligibilité / d'accès.
3. Les médiateurs interculturels connaîtront les principales procédures administratives liées à la résidence légale, aux soins de santé, au travail, à l'enseignement, et aux services sociaux fournis par l'État.
4. Les médiateurs interculturels connaîtront les principes d'une communication efficace avec les fonctionnaires de l'État.
5. Les médiateurs interculturels disposeront de ressources de soutien (supports d'information, sites Internet, O.N.G., etc.) utiles pour fournir des conseils ou l'assistance requis dans les procédures administratives et l'accès aux services.

Aptitudes

1. Les médiateurs interculturels seront capables de communiquer efficacement avec les fonctionnaires et prendre en considération, à la fois les problèmes de hiérarchie et les procédures légales.
2. Les médiateurs interculturels doivent être capables d'expliquer aux migrants les procédures administratives simplifiées en tenant compte du passé / du bagage du client et du domaine d'intervention des MI.

3. Les médiateurs interculturels doivent être capables d'aiguiller les migrants efficacement à travers l'ensemble des services publics et des procédures administratives.
4. Les médiateurs interculturels devront apporter aux migrants ou professionnels une assistance pratique dans les procédures administratives s'il existe des barrières linguistiques (p. ex. remplissage de formulaires dans la langue du pays hôte, traduction de listes de documents requis, etc.).
5. Les médiateurs interculturels seront capables de faire un usage efficace des moyens d'appui, afin de fournir des informations fiables concernant les procédures administratives, et faciliter l'accès aux services publics.

Compétences

1. Les médiateurs interculturels seront capables de s'adapter aux procédures administratives changeantes, en prenant la responsabilité de suivre l'évolution des changements et en récupérant les informations pertinentes en toute autonomie.

Contenu

1. Termes de base et définitions de l'administration publique
   - Différentes définitions de l'administration publique
   - Séparation des pouvoirs
   - L'intérêt public
   - Le bien commun
   - Service public
   - Culture politique
   - Caractéristiques de l'administration publique
2. Le modèle de l'administration publique dans le pays hôte
   - Histoire, traditions et réformes les plus importantes
   - Niveaux de l'administration publique
     - L'organisation de l'administration centrale
     - L'organisation de l'administration régionale
   - Documents
   - Modèle de système politique et élections
   - Organes de l'administration publique dans le pays hôte
   - Termes de base du service public
   - Comparaison de l'administration publique du pays hôte avec les pays d'origine des migrants sélectionnés.

3. Voies et possibilités de communication avec des fonctionnaires
   - Hiérarchie au sein de l'administration
   - Lettres et documents
   - Type de langue administrative
4. Introduction au droit administratif dans le pays hôte
   - Caractéristiques et termes de base du droit administratif
   - Sources du droit administratif dans le pays hôte
   - Principes du droit administratif dans le pays hôte
   - Relations entre administration et entités externes
   - Formes d'activités de l'administration publique
   - Les tribunaux administratifs
   - Notions de base des procédures administratives de domaines spécifiques
     - Santé
     - Education
     - Logement
     - Travail
     - Service social
5. Système de supervision et contrôle sur l'administration publique
6. Ethique de l'administration publique
   - Principes de l'éthique administrative
   - Pathologies en administration publique dont il faut tenir compte:
     - Bureaucratie
     - Corruption
     - Solutions pour savoir éviter la pathologie
7. Accès à l'information publique
   - Sources d'information publique dans le pays hôte
8. Outils modernes dans l'administration
   - Utilisation des plates-formes administratives Internet
   - Opportunités de nouvelles possibilités
   - Types d'e-administration en Europe et dans les pays hôtes
9. L'administration de l'Union européenne
   - Mondialisation et fonds publics
   - Administration de l'économie
   - Institutions de l'UE

- Relations internationales en Europe

10. Administration publique pour migrants
    - Offices pour migrants
    - Programmes pour migrants dans le pays hôte
    - Institutions centrales et régionales pour migrants
    - Relations entre administration et migrants

2.1.4. Rubrique 3: Le cadre juridique sur la migration et les droits des migrants dans le pays hôte - histoire de la migration

Brève description

Sous cette rubrique, les MI prendront connaissance des informations de base relatives au cadre juridique de la migration et aux droits des migrants dans le pays hôte. Ils devront connaître les procédures juridiques et les dispositions légales régissant le statut des étrangers dans le pays. Les aspects historiques de la migration, liés aux causes, orientations et objectifs, seront également présentés.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les médiateurs interculturels devront connaître les législations européenne et nationale sur la migration (procédures d'application pour demande de permis de séjour et structures en charge de traitement des demandes, procédures de demande de protection internationale, procédure de demande de citoyenneté, Règlement de Dublin)
2. Les médiateurs interculturels sont tenus de connaître les contextes sociaux et politiques du pays d'origine des migrants/réfugiés.
3. Les médiateurs interculturels disposeront de connaissances et d'une compréhension générale de l'histoire de la migration dans le pays hôte.
4. Les médiateurs interculturels connaîtront le système d'accueil national et local du pays hôte et les principales organisations auxiliaires opérant avec les migrants/réfugiés.
5. Les médiateurs interculturels connaîtront les droits et obligations légaux des migrants / réfugiés, de même que les sanctions qui s'appliquent à eux.

Aptitudes

1. Les médiateurs interculturels devront pouvoir expliquer en quoi consiste l'ensemble de documents légaux des migrants et réfugiés (permis de séjour, demande de protection internationale, reconnaissance du statut de protection international)
2. Les médiateurs interculturels seront en mesure de collecter et d'ébaucher l'histoire personnelle de tout demandeur d'asile, et de l'énoncer en guise de préambule à la demande de protection internationale.
3. Les médiateurs interculturels seront capables d'expliquer aux migrants leurs droits et obligations, et de les guider dans les procédures d'intégration.
4. Les MI seront capables de fournir aux migrants des informations pertinentes à propos du contexte social, politique et administratif du pays hôte dans le but de faciliter le processus d'intégration.

Compétences

1. Les MI disposeront des compétences nécessaires pour soutenir les juristes dans le cadre de l'entretien avec les migrants/demandeurs d'asile
2. Les MI disposeront des aptitudes nécessaires pour prêter main-forte aux migrants et les soutenir dans l'accomplissement de l'ensemble des procédures et formalités administratives
3. Les MI seront capables de repérer les violations des droits de l'homme et d'autres textes législatifs applicables aux migrants et, le cas échéant, d'en faire part aux autorités compétentes.

Contenu

1. Termes et concepts sélectionnés
    - Personnes ayant un permis de séjour temporaire (pour résidence temporaire)
    - Personnes ayant une autorisation de s'installer
    - Personnes ayant un permis de travail
    - Personnes ayant un permis de réfugié et une protection subsidiaire
    - Personnes ayant un permis de séjour toléré
    - Les personnes rapatriées
    - Le système de Dublin
    - Délocalisation
    - Réinstallation
    - Protection internationale
    - Non-refoulement

2. Loi / Cadre légal pour l'immigration
   - Actes du droit international
     - Convention relative au statut des réfugiés. Genève
     - Protocole relatif au statut des réfugiés. New York
     - Accord européen relatif à la suppression des visas pour les réfugiés. Strasbourg
     - Accord européen sur le transfert de la responsabilité à l'égard des réfugiés. Strasbourg
     - Protocole n° 7 à la Convention pour la Protection des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales. Strasbourg
     - Déclaration Universelle des Droits de l'Homme
     - Convention internationale des Droits de l'Enfant
   - Lois de l'Union européenne
     - Règlements
     - Directives
     - Décisions
   - Actes juridiques du pays hôte
     - Droits et obligations juridiques des migrants/réfugiés
     - Peines qui s'appliquent aux migrants/réfugiés
     - Contexte politique et social du pays hôte
     - Organisations soutenant les migrants
   - Schéma de procédure pour l'octroi d'une protection internationale
     - Procédure d'asile étape par étape:
       - Présentation de la demande
       - Interview et prononcé de la décision
       - Décision - statut du réfugié
     - Cessation de la procédure relative à la protection internationale
     - Procédures "Dublin"
     - Protection subsidiaire
     - Séjour toléré
     - Droits des étrangers au cours de la procédure
     - Responsabilités des étrangers au cours de la procédure
     - Droits sociaux des personnes sollicitant le statut de réfugié
     - Arrêt
     - Expulsion
   - Actes juridiques, documents, applications, etc., sur Internet – sites utiles

- Histoire de la migration. Histoire de la migration dans le pays hôte.
  - Migrations prémodernes
  - Industrialisation et montée du nationalisme / impérialisme - migration aux 18e et 19e siècles
  - Les guerres mondiales et leurs conséquences
  - Migrations au 21e siècle

2.2. Module 2: Principes fondamentaux en sciences humaines et sociales

2.2.1. Introduction / Description

Sous cette rubrique, les MI prendront connaissance des informations de base sur les principes fondamentaux en sciences humaines et sociales. Communication, concepts psychologiques, socioculturels et anthropologiques seront présentés, de même que la connaissance de l'exclusion et de la discrimination. Les MI apprendront à connaître la théorie de l'égalité des sexes, les caractéristiques particulières des groupes vulnérables et les différences socio-culturelles.

2.2.2. Rubrique 1: Théorie et pratique de la communication

Brève description

Les compétences en communication nous aident à coopérer de manière constructive avec les autres et à éviter les malentendus. Bien que communiquer « correctement » n'est pas toujours facile en pratique. En conséquence, sous cette rubrique, nous allons aborder la théorie et les processus de communication, apprendre à connaître les modèles et les techniques utiles de communication, et nous examinerons quelles circonstances peuvent nous conduire à croire à tort que nos signaux de communication sont universels et évidents pour tout le monde.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI comprendront les principales théories et les principaux modèles de communication, ainsi que les mécanismes de communication et de transmission d'un message

2. Les MI connaîtront différentes manières de communiquer dans plusieurs environnements et situations, et se familiariseront avec des techniques d'organisation de messages.
3. Les MI connaîtront des techniques permettant l'adaptation de leur style de communication en fonction de la portée de leur message et du retour / feed-back qu'ils reçoivent de la part du destinataire.
4. Les MI seront capables de codifier et "décodifier" convenablement les messages dans le but de réagir en conséquence et d'assurer une communication efficace.
5. Les MI auront une compréhension générale de la dynamique de groupe.
6. Les MI connaitront les principes appliqués au travail d'équipe et les bénéfices en résultant.
7. Les MI auront une connaissance approfondie de comment le travail d'équipe s'intègre dans la médiation interculturelle.

Aptitudes

1. Les MI développeront une conscience de soi et d'autocontrôle dans le cadre de la communication, de manière à contrôler leurs sentiments et réactions dans les contextes difficiles de nature à perturber la qualité de la communication (pression, irritation, anxiété, comportements insultants, etc.).
2. Les MI seront capables d'interpréter correctement les messages non verbaux d'individus issus de différentes cultures.
3. Les MI seront capables de reconnaître les facteurs de communication et les particularités, au cas par cas, de manière à modifier leur stratégie de communication en conséquence.
4. Les MI seront capables de réaliser dans quelle mesure ils sont compris par les autres, de manière à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer l'efficacité de la communication.
5. Les MI seront capables de promouvoir le travail d'équipe comme une méthode efficace de résolution de problèmes.
6. Les MI seront capables d'appliquer différents principes de travail d'équipe dans leurs rencontres professionnelles en lien avec les circonstances.

Compétences

1. Les MI seront compétents pour identifier et éviter les deux pièges les plus courants dans lesquels tombent la plupart des personnes en train de communiquer : (a) celui

qu'elles ont nécessairement été comprises, (b) le fait que ce soit la faute des autres si elles n'ont pas été comprises.

2. Les MI seront compétents pour affronter des situations de communication difficiles.
3. Les MI feront preuve de davantage de discernement et d'intuition dans la communication avec autrui.
4. Les MI seront capables d'analyser la qualité du travail d'équipe dans une rencontre et de faire les ajustement nécessaires à l'intérieur de leur marge de responsabilité.

Contenu

1. Introduction à la communication
   - Rôle de la Communication en MI
2. Théories et modèles de communication
   - Shannon–Weaver modèle de communication
   - Modèle de codage et décodage (Stuart Hall)
   - Théorie de l'iceberg (Sigmund Freud)
   - Modèle de communication (Paul Watzlawick)
     - Cinq axiomes de base
   - Modèle quatre-côtés (Schulz von Thun)
3. Types de communication et de messages
   - Types de communication
     - Communication verbale
     - Communication non verbale
     - Communication de groupe/d'équipe
     - Communication de masse
     - Télécommunication
     - Communication assistée par ordinateur (p.ex. communication en ligne)
   - Types de messages
     - Messages explicites
     - Messages implicites
     - Messages appropriés
     - Messages inappropriés
4. Techniques d'interrogations et de feedback pour MI
   - Techniques d'interrogation
     - Techniques générales d'interrogation
       - Interrogation ouverte

- Interrogation fermée
- Division et application de techniques d'interrogation
  - Questions d'information
  - Questions pour décision
  - Question alternatives
  - Questions suggestives
  - Questions rhétoriques
- Questions d'éclaircissement
- Questions stimulantes
- Questions circulaires
- Questions de clôture

- Techniques et règles de feedback
- Éviter malentendus et conflits

5. Principes de travail d'équipe
   - Définitions de groupes, équipes, etc.
   - Principes de travail d'équipe et avantages qui en résultent
   - Avantages et risques du travail d'équipe
   - Étapes du développement d'équipe
     - Formation
     - Confrontation
     - Normalisation
     - Réalisation
     - Ajournement
   - Travail d'équipe en médiation interculturelle
     - Rôles de l'équipe
     - Techniques et pratiques pour améliorer le travail d'équipe
     - Facteurs perturbateurs et conflits
     - Equipe de modération

2.2.3. Rubrique 2: Introduction au concept de psychologie

Brève description

Cette rubrique met l'accent sur les concepts et phénomènes de base en psychologie, qui sont liés à la pratique quotidienne ou au médiateur interculturel. Identité, comportement, émotions et impact psychologique de la migration sont présentés de façon concrète. Le MI va aussi apprendre de quelle manière les troubles mentaux affectent la communication. Le

MI acquerra une bonne compréhension des mécanismes de stress et de développement de l'empathie.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI comprendront les concepts et la terminologie psychologiques de base, de manière à améliorer leur collaboration avec les spécialistes et les officiers.
2. Les MI montreront une compréhension de base des mécanismes qui régissent la perception de soi et l'identité personnelle.
3. Les MI connaîtront les caractéristiques psychologiques spécifiques des individus évoluant dans différents environnements et contextes dans lesquels ils sont appelés à réaliser un travail de médiation (hôpital, incidents de premier accueil, institutions de soins psychiatriques, etc.)
4. Les MI disposeront d'une connaissance de base des mécanismes du stress et de la manière dont ceux-ci affectent toutes les parties impliquées dans la médiation.
5. Les MI connaitront la définition de l'empathie en psychologie et son importance dans les rencontres avec une charge émotionnelle significative.
6. Les MI connaitront les techniques de développement et de démonstration de l'empathie.
7. Les MI connaitront les limites de l'empathie et les signes de surcharge émotionnelle.

Aptitudes

1. Les MI seront capables de collaborer plus efficacement avec le personnel des différentes institutions/structures; tout particulièrement dans les institutions de soins psychiatriques et de sécurité sociale.
2. Les MI seront capables d'appliquer des techniques de médiation interculturelle en fonction des spécificités de chaque cas.
3. Les MI seront capables de reconnaître des signes de stress, d'inconfort, de fatigue et de dépression tant chez eux-mêmes que chez autrui.
4. Les MI seront capables d'utiliser les techniques de désamorçage indiquées dans le cadre des phases initiales.

5. Les MI seront capables de traiter avec une variété de rencontres émotionnellement charges sans être eux-mêmes impliqués émotionnellement, mais en comprenant la position de leur client, ses sentiments, ses attitudes.

Compétences

1. Les MI deviendront plus introspectifs, attentifs et analytiques.
2. Les MI deviendront plus efficaces et "collaboratifs" sur le terrain.
3. Les MI deviendront encore plus maîtres d'eux-mêmes et plus empathiques.
4. Les MI reconnaitront de manière compétente les signes de leur propre surcharge émotionnelle et refuseront les rencontres qu'ils seront incapables de gérer de manière professionnelle.

Contenu

1. Introduction à la psychologie
   - Différences entre psychologie, psychothérapie et travail social et leur portée
2. Identité individuelle et sociale
   - Définitions des termes les plus importants (soi, image de soi, estime de soi, etc.)
   - Formation de l'identité des groupes ethniques
   - Questions identitaires en médiation interculturelle
     - Identité et ses représentations
     - Identité du professionnel local
     - Identité du migrant
     - Identité du MI
3. Attitudes, personnalité, émotions et comportement
   - Définition des termes
   - Comportement et motivation
   - Relation entre émotions et comportement
   - Relation entre attitude et comportement
   - Attentes et valeurs
   - Auto-efficacité et prédictions qui se réalisent (effet Pygmalion)
4. Impact psychologique de la migration
   - Intersection de la langue, la culture et la connaissance du processus de migration

- Le soi et comportement social dans des contextes culturels différents
- Réactions émotives/comportementales dans différents contextes (première réception, soins de santé, etc)
- Emotions du migrant ordinaire et impacts sur la communication : espoir, peur, colère, anxiété, traumatisme, stress post-traumatique, douleur

5. Santé mentale et infrastructures sociales

6. Stress
   - Types de stress
     - Stress aigu
     - Stress aigu épisodique
     - Stress chronique
   - Réactions physiologiques au stress
   - Impacts du stress
     - Bon stress
     - Mauvais stress
       - Impact physique
       - Impact sur la mémoire
       - Impact sur la communication et les rencontres sociales
   - Principes de la gestion du stress

7. Burnout dans les professions sociales et de prestations de soins
   - Définition
   - Causes
   - Symptômes
   - Stratégies d'adaptation et traitements

8. Empathie
   - Définition en psychologie
   - Importance de l'empathie dans les professions sociales
   - Limites
   - Techniques de développement

9. Problèmes courants de santé mentale
   - Troubles de l'humeur : principaux symptômes et implications sur la communication
     - Dépression
     - Troubles bipolaires
     - Troubles induits par les substances

- Troubles de l'anxiété: principaux symptômes et implications sur la communication
  - Trouble de stress aigu
  - Trouble de stress post-traumatique
  - Trouble de stress généralisé
  - Phobies
  - Trouble panique
- Autres troubles mentaux : principaux symptômes et implications sur la communication
  - Schizophrénie
    - Psychose

2.2.4. Rubrique 3: Les bases des structures socioculturelles et des concepts anthropologiques

Brève description

Chaque fois que nous rencontrons un étranger, nous avons rarement l'opportunité d'obtenir de lui un portrait exhaustif. Notre cerveau utilise donc des mécanismes pour filtrer, simplifier et classifier une multitude d'informations. Sous cette rubrique, vous pourrez voir que la culture peut aider à comprendre le comportement d'une personne. Vous apprendrez comment sont créés les stéréotypes et comment ceux-ci affectent la migration et l'intégration.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront les principaux principes des théories et concepts socioculturels et anthropologiques, et plus particulièrement ceux relatifs à la migration, l'altérité, la solidarité, la diversité, l'intégration et la cohésion sociale.
2. Les MI comprendront d'où viennent les stéréotypes et comment ceux-ci peuvent constituer une entrave à l'intégration.
3. Les MI seront familiarisés avec les profils des professionnels des Sciences humaines et sociales avec qui ils seront appelés à travailler sur le terrain.
4. Les MI connaîtront les types et les causes de la migration, de même que son impact sur les migrants eux-mêmes, ainsi que la société du pays hôte.

Aptitudes

1. Les MI seront capables de reconnaître la manifestation des structures socioculturelles et anthropologiques de base dans leur environnement de travail et son impact sur le processus de médiation.
2. Les MI seront en mesure de proposer des services de médiation avisés et de haute qualité, a fortiori à mesure qu'ils comprendront mieux les besoins et attitudes des deux côtés.

Compétences

1. Les MI seront aptes à surmonter les obstacles "engendrés" par leurs propres stéréotypes, afin de devenir plus ouverts d'esprit, compréhensifs et tolérants.
2. Les MI seront compétents dans la promotion active de l'intégration du migrant, en misant efficacement sur la communication autour des questions socioculturelles et anthropologiques dans les rencontres de médiation et les activités de sensibilisation.

Contenu

1. Théories et concepts socioculturels et anthropologiques
    - Introduction aux concepts anthropologiques et socioculturels de base
    - Migration et Intégration
        - ➢ Raisons de la migration
            - Facteurs d'attraction
            - Facteurs d'incitation
        - ➢ Types de migration
            - Interne
                - ✓ Migration rurale-urbaine
                    - Causes et exemples
                    - Conséquences
                        - Conséquences pour la région où ils arrivent
                        - Conséquences pour la région qu'ils quittent
                        - Conséquences pour le migrant
                        - Impact sur la société d'accueil
                - ✓ Migration saisonnière
                    - Causes et exemples
                    - Conséquences
                        - Conséquences pour la région où ils arrivent
                        - Conséquences pour la région qu'ils quittent

- Conséquences pour le migrant
- Impact sur la société d'accueil

✓ Migration planifiée
- Causes et exemples
- Conséquences
  - Conséquences pour la région où ils arrivent
  - Conséquences pour la région qu'ils quittent
  - Conséquences pour le migrant
  - Impact sur la société d'accueil

• Internationale
✓ Volontaire
- Causes et exemples
- Conséquences
  - Conséquences pour la région où ils arrivent
  - Conséquences pour la région qu'ils quittent
  - Conséquences pour le migrant

✓ Involontaire
- Causes et exemples
- Conséquences
  - Conséquences pour la région où ils arrivent
  - Conséquences pour la région qu'ils quittent
  - Conséquences pour le migrant

• Légalité
✓ Légal
✓ Illégal

➢ Difficultés de la migration

o Diversité et différence
➢ Définition des termes
➢ Pourquoi est-ce important en MI?
➢ Gestion de la diversité en MI

o Solidarité, intégration et cohésion sociale
➢ Définition des termes
➢ Rôle de la médiation interculturelle

2. Stéréotypes
o Définition
➢ Différenciation entre clichés et préjugés

- Formation de stéréotypes
- Exemples de stéréotypes et leurs caractéristiques
- Effets et fonctions des stéréotypes sur le comportement en MI
  - Traitement préférentiel des membres du groupe
  - Homogénéité des groupes externes
  - Phases du traitement de l'information sociale
  - Effet de rebond
- Contre-mesures des stéréotypes en MI

3. Les profils des professionnels de Sciences humaines et sociales: implications pour le médiateur interculturel.

2.2.5. Rubrique 4: Connaissance des mécanismes d'exclusion et de discrimination

Brève description

L'exclusion sociale porte sur l'appartenance à la société : 'autochtones' et 'étrangers' plutôt que 'pauvres' et 'riches'. L'exclusion sociale est l'inégalité sociale dans sa forme la plus problématique. Elle se réfère à des processus où des personnes sont poussées au ban de la société en raison de leur pauvreté, leur manque d'instruction et de qualifications, ou à la suite de discrimination. Avoir affaire à des individus et des groupes qui ont été exclus ou qui font face à des types particuliers de discrimination, est une importante mais difficile tâche pour les MI. En conséquence, cette rubrique donne une analyse des indicateurs d'exclusion sociale et de discrimination souvent rencontrées par les MI.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI disposeront de connaissances en matière d'exclusion sociale et de mécanismes de discrimination..
2. Les MI disposeront de connaissances à propos des types et catégories de discrimination.
3. Les MI disposeront d'une connaissance précise de l'impact social et psychologique de phénomènes tels que l'oppression, le racisme, la discrimination et les stéréotypes.

4. Les MI disposeront des connaissances à propos des droits de l'homme et de la protection internationale, ainsi qu'à propos des institutions de protection des droits de l'homme dans le pays hôte et au niveau européen.
5. Les MI disposeront de connaissances à propos des dispositifs (anti)exclusion et (anti)discriminatoires propres aux lois, conventions, règlements, directives et accords liés à la migration, l'intégration et à la discrimination.
6. Les MI auront une bonne compréhension des raisons et facteurs contribuant à la moquerie/ l'agression sur base de stéréotypes.
7. Les MI connaitront les techniques pour contrôler leur propre tempérament et calmer le comportement agressif des autres.

Aptitudes

1. Les MI seront capables d'expliquer aux migrants les droits qui sont les leurs en vertu de la législation nationale, européenne et internationale.
2. Les MI seront capables d'informer/former les communautés de migrants présentes dans le pays hôte à propos de la politique antidiscriminatoire.
3. Les MI seront capables d'anticiper l'impact de la discrimination et des stéréotypes sur le processus de médiation.
8. Les MI seront capables d'appliquer des techniques de self-control lorsqu'ils reçoivent des commentaires sarcastiques, de se concentrer sur les objectifs et les résultats attendus de la rencontre.
9. Les MI seront capables de discerner comment un comportement agressif peut affecter le processus de médiation et quelles étapes sont requises pour l'atténuer.

Compétences

1. Les MI seront capables de reconnaître un comportement discriminatoire à l'encontre de migrants, d'évaluer la gravité de l'incident et de voir s'ils peuvent le résoudre dans le cadre des limites professionnelles et déontologiques de la médiation interculturelle ou bien s'ils doivent en référer à l'autorité/l'institution pertinente.
2. Les MI seront en mesure d'opposer une réaction efficace aux insultes qui leur sont adressées ou adressées à des migrants.
3. Les MI seront compétents pour prévenir les conflits en gérant correctement le comportement agressif.

Contenu

1. Exclusion sociale et discrimination
   - Définitions
   - Types et catégories
   - Indicateurs d'exclusion sociale et de discrimination
   - Impact social et psychologique
2. Faire face à un comportement discriminatoire et violent en MI
   - Raisons et facteurs contribuant aux agressions orientées sur le sarcasme / les stéréotypes
   - Effets de la menace du stéréotype et comportement agressif dans la communication
   - Prévention des conflits
     - Calmer le comportement agressif des autres
     - Techniques de maîtrise de soi
3. Droits de l'homme et protection internationale
   - Que sont les droits de l'homme ?
   - But et statut en droit international
   - Relation entre droits économiques et sociaux ainsi qu'entre droits civils et politiques
   - Catégories spéciales de protection, p.ex. minorités, autochtones, enfants, femmes et réfugiés
   - Institutions au niveau national et international de protection des droits de l'homme
   - Politique d'(anti-)exclusion et de discrimination dans les lois, conventions et règlements
4. Rôle de sensibilisation lors d'incidents ou de discrimination et violations des droits de l'homme
   - Possibilités et limites d'intervention en MI
   - Quand faut-il renvoyer une affaire à un avocat, une autorité pertinente ou une institution pour la protection des droits de l'homme ?

Rubrique 5: Théorie du genre

Brève description

En médiation interculturelle, les conditions de vie différentes, les rôles sociaux, les besoins et intérêts des hommes et des femmes sont à prendre en considération. Le but de cette rubrique est donc de sensibiliser les MI à ces problèmes et de promouvoir l'égalité des sexes et la justice sociale. Plus les MI comprendront le sexe biologique, le genre, l'identité liée au genre et l'orientation sexuelle, ainsi que les perspectives culturelles qui s'y rattachent, plus ils pourront se comprendre eux-mêmes et établir des relations efficaces avec les autres.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront les principaux concepteurs des théories en vigueur sur le genre
2. Les MI comprendront le rôle de la théorie politique et de la religion dans les questions liées au genre.
3. Les MI comprendront l'impact du mouvement féministe dans le monde occidental et ailleurs.
4. Les MI comprendront les principales structures et les principaux concepts des sociétés patriarcales.
5. Les MI comprendront les principales questions d'orientation sexuelle alternative dans le monde moderne et ses implications pour la médiation interculturelle.
6. Les MI comprendront comment les stéréotypes en matière de genre sont développés et manifestés, et comment ils affectent la perception de soi.
7. Les MI auront des connaissances relatives aux mécanismes du changement social positif.

Aptitudes

1. Les MI seront capables d'assurer une médiation efficace dans les cas où se posent des problèmes / questions liés au genre.
2. Les MI aideront à instaurer un climat de confiance et de collaboration entre les parties impliquées.
3. Les MI seront capables de tempérer les attitudes négatives dues aux stéréotypes concernant le genre.
4. Les MI seront capables d'expliquer efficacement aux professionnels les questions / problématiques liées au genre, et de les aider à adapter leur intervention quand c'est possible, en vue de respecter différentes croyances, valeurs ou tabous.

Compétences

1. Les MI seront capables d'identifier les stéréotypes de genre dans leur environnement de travail, d'évaluer la manière dont ils affectent la rencontre et également d'adapter leur intervention en fonction.
2. Les MI seront capables d'identifier leurs propres stéréotypes de genre et de développer une attitude plus objective, impartiale.

Contenu

1. Différences entre les genres et rôles liés aux genres
   - Changement historique de 'genre' et 'relations de genre'
   - Théorie politique et religion dans les questions de genre
     - Effets du 'genre' dans des structures sociales, politiques ou économiques
   - Identité sexuelle et rôles liés au genre
     - Différences sexuelles
     - Stéréotypes liés au genre
       - Développement et manifestation
       - Impact du genre dans la perception de soi
       - Stéréotypes liés au genre dominant en communautés hôtes et migrantes
       - Implications pour la MI
   - Langage sensible aux spécificités sexuelles en MI
2. Sociétés patriarcales et rôle des femmes par le passé
   - Structures et concepts des sociétés patriarcales
   - Le rôle des femmes par le passé et aujourd'hui
     - Parties engagées dans les questions féminines
     - Vie et travail de femmes de classes différentes
     - Types d'enseignement et carrières accessibles aux femmes
     - Domaines et questions d'implication ou d'engagement des femmes
     - Influence des femmes dans les structures sociales, politiques ou économiques
     - Comparaison du rôle des femmes dans les communautés hôtes et migrantes : discussion de classe
3. Mécanismes de changement social positif

2.2.6. Rubrique 6: Caractéristiques spécifiques des groupes vulnérables

Brève description

La grande majorité des migrants requérant une médiation interculturelle font partie de groupes vulnérables. Les enfants, femmes enceintes, personnes âgées, personnes souffrant de malnutrition, et réfugiés, sont seulement quelques exemples de groupes vulnérables. La rubrique suivante traite spécifiquement des caractéristiques des groupes vulnérables et des questions qui les concernent, de même que de la pauvreté et ses conséquences habituelles.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront les principales caractéristiques (physiques, socioculturelles et psychologiques) des groupes vulnérables tels que les réfugiés, les victimes de torture, les toxicomanes, les patients atteints de troubles mentaux, les "personnes malades" / patients, les femmes et les enfants ayant fait l'objet de violences ou d'abus sexuels, les personnes handicapées, les personnes âgées, etc.
2. Les MI connaîtront les formes, la prévalence et l'impact de la violence domestique, tant dans le pays hôte que dans les principaux pays d'origine des migrants.
3. Les MI connaîtront les règlements et institutions existants de protection des différents groupes vulnérables dans le pays hôte.
4. Les MI connaîtront les termes et définitions médicaux et psychologiques relatifs aux groupes vulnérables.
5. Les MI connaîtront l'ensemble des procédures et formalités administratives nécessaires pour la prise en charge de situations de médiation impliquant des sujets issus de groupes vulnérables.
6. Les MI connaîtront la terminologie et le jargon potentiellement utilisés en parlant de, mais encore au sein des différents groupes vulnérables.
7. Les MI connaîtront les exigences et règles spécifiques d'application pour la médiation avec les enfants.

Aptitudes

1. Les MI développeront des techniques pour gérer des clients issus de groupes vulnérables dans différentes situations.
2. Les MI seront capables d'aider plus efficacement les spécialistes (médecins, psychologues, sociologues, etc.) dans le cadre de leur travail avec les groupes vulnérables.

3. Les MI seront capables de comprendre et d'utiliser la terminologie, ainsi que le jargon potentiellement utilisés dans les diverses institutions par les spécialistes en charge du traitement des migrants issus de groupes vulnérables et de membres de groupes vulnérables similaires.
4. Les MI seront aptes à recommander des membres de groupes vulnérables à des institutions commises à leur protection, ainsi que les informer des réglementations qui assurent leur protection.

Compétences

1. Les MI disposeront des compétences pour comprendre les besoins et attitudes des migrants appartenant à des groupes vulnérables et ajuster leurs interventions en conséquence
2. Les MI disposeront des compétences pour aborder les membres des groupes vulnérables de manière respectueuse et réfléchie

Contenu

1. Caractéristiques physiques, socioculturelles et psychologiques des groupes vulnérables
   - Réfugiés
   - Victimes de torture
   - Toxicomanes
   - Patients en santé mentale
   - Patients en général
   - Femmes
   - Enfants
   - Personnes handicapées
   - Personnes âgées
   - Personnes sous-alimentées
2. Pauvreté et ses conséquences habituelles
   - Malnutrition
   - Sans abri
   - Logement insalubre
   - Pauvreté
3. Violence familiale
   - Raisons de violence familiale
   - Types de violence familiale

4. Traitement de personnes vulnérables
   - Pratiques utiles
   - Stratégies à utiliser dans la pratique
5. Réglementation de protection et institutions pour groupes vulnérables.

2.2.7. Rubrique 7: Différences socioculturelles - impact sur la fourniture de services et les stratégies d'adaptation

Brève description

Race et origine ethnique, religion, sexe, classe sociale, traditions familiales, groupes de pairs et âge peuvent influencer le comportement d'une personne. Dans cette rubrique, les MI apprendront à comprendre le comportement humain et le développement de la personnalité en examinant les règles de groupes et sous-groupes sociaux dont l'individu est membre. Les MI apprendront ce qu'est une perspective socioculturelle et comment utiliser les outils culturels qu'ils vont recevoir. Des conseils seront donnés pour gérer les difficultés de communication dues aux différences socio-culturelles.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI afficheront une bonne connaissance des théories des groupes et des sous-groupes.
2. Les MI comprendront les structures et caractéristiques socioculturelles importantes du pays hôte.
3. Les MI disposeront de connaissances à propos des différences socioculturelles entre les groupes de migrants les plus représentés dans le pays hôte et comprendront leur impact sur la prestation de services.
4. Les MI doivent être informés des différences de style de communication, des raisons pour lesquelles leur style peut "heurter" ou froisser, ou au contraire faciliter le processus de conseil des clients minoritaires, et des techniques applicables à la gestion des entraves à la communication induites par les différences socioculturelles.
5. Les MI disposent d'une connaissance approfondie de leur propre héritage racial et culturel, et de la manière dont il affecte personnellement et professionnellement leurs définitions et les préjugés de la normalité/anormalité, ainsi que le processus de médiation.
6. Les MI auront une connaissance générale des mécanismes qui forment les perceptions, valeurs et préjugés dans différents domaines.

7. Les MI comprendront en profondeur les aspects culturels qui affectent la langue.

Aptitudes

1. Les MI seront capables de mettre en œuvre des stratégies d'adaptation afin de résoudre des situations difficiles induites par des différences d'ordre socioculturel.
2. Les MI seront capables d'opérer une distinction entre les difficultés induites par les différences sociales et les différences ethnoculturelles, de même que les implications pour la communication et les relations.
3. Les MI seront capables d'aider les deux parties à comprendre les différences socioculturelles et à collaborer bien malgré elles.
4. Les MI seront capables de réfléchir sur leurs propres réflexions, valeurs, normes et de reconnaitre leurs propres préjugés.
5. Les MI seront capables de fournir des informations sur les situations sociales et culturelles relevantes d'une manière précise, succinte et non stéréotypante.
6. Les MI seront capables d'expliquer l'importance de la diversité intra-culturelle et/ou de la communication pour obtenir des informations sur la vision des choses, les habitudes, …d'un client avec un background culturel différent.
7. Les MI seront capables de discerner et d'expliquer comment certains types de comportements etc…. sont attribués de manière erronée à des facteurs culturels.

Compétences

1. Les MI deviendront plus souples face à la diversité.
2. Les MI seront en mesure de reconnaître et travailler sur leurs propres stéréotypes, dans le but de fournir des services plus efficaces, adaptés aux caractéristiques des parties en présence.
3. Les MI seront capables de contrôler leur propre comportement en terme de biais et d'assurer des prestations professionnelles, également en faisant les ajustements nécessaires ou en refusant un travail qu'il sont incapables de gérer de manière professionnelle.
4. Les MI seront compétents pour réaliser des interventions de prise de conscience sur des sujets de diversité culturelle.

Contenu

1. Théorie de groupe et sous-groupe
   - Définitions et concepts clés
   - Effet du comportement de groupes

- Implications pour la communication et la MI

2. Perspective socioculturelle de l'apprentissage et du comportement
   - Définitions
   - Suivre l'apprentissage comme une activité culturelle
   - Examen des différences culturelles – réflexion sur l'héritage culturel propre
   - Principales structures socioculturelles et caractéristiques du pays hôte
   - Différences socioculturelles entre les groupes de migrants et le pays hôte: impact sur la prestation de services
3. Perspective socioculturelle de la langue et de la communication
   - Langue et communication
     - Que rend possible la langue ?
     - Concepts et aspects fondamentaux des langues
     - Comment la langue crée-t-elle ou résout-elle des problèmes de communication ?
     - Comment la langue et la culture s'influencent-elles mutuellement ?
   - Outils culturels
     - Signes
     - Codes
     - Traditions
     - Autres
4. Gérer les difficultés de communication causées par les différences socioculturelles
   - Identifier les causes
   - Styles de communication et processus MI
   - Conseils de communication

2.3. Module 3: Médiation

2.3.1. Introduction / Description

Les membres d'une équipe, d'un groupe ou d'une organisation sont différents à bien des égards. Dans la pratique, à maintes reprises, ces différences conduisent à des conflits. Afin de résoudre ces conflits ou pour y travailler, on fait appel à la médiation. La médiation est un processus structuré pour intervenir dans les conflits, au cours desquels les parties en conflit travaillent à trouver une solution mutuelle avec une instance neutre, à savoir le médiateur.

2.3.2. Rubrique 1: Techniques de résolution de conflits

Brève description

Lorsque s'affrontent des perceptions et des comportements différents, des conflits surviennent. La pratique montre qu'une vie sans conflit est presque impossible et que les conflits sont inévitables. En conséquence, dans cette rubrique, les MI traiteront des conflits, de leurs causes possibles, des différences entre ceux-ci et des stratégies à suivre pour les résoudre.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI disposent de connaissances approfondies des caractéristiques du conflit et de la manière dont il se manifeste dans les cadres interpersonnels, sociaux et organisationnels.
2. Les MI savent comment identifier et prendre les mesures visant la prévention des situations susceptibles de se traduire par des confrontations désagréables.
3. Les MI gèrent et résolvent les conflits et les désaccords sur un mode positif et constructif, afin de minimiser les conséquences négatives.

Aptitudes

1. Les MI sont capables de comprendre les aspects psychophysiologiques et comportementaux du conflit.
2. Les MI sont capables de gérer et résoudre les conflits, ainsi que les désaccords sur un mode positif et constructif, afin de minimiser les conséquences négatives.
3. Les MI affichent des compétences en matière de résolution de conflits, telles que :
    - Écoute active
    - Formuler et exprimer les acquis désirés
    - Identifier les intérêts sous-jacents
    - Développer et analyser des options
    - Équilibrer les relations de pouvoir

Compétences

1. Les MI font preuve d'un haut niveau de respect à l'égard de toutes les parties participantes, sans être à la solde de préjugés.
2. Les MI comprennent les caractéristiques du conflit et la manière dont il se manifeste en soi dans les contextes organisationnels et sociaux.

3. Les MI appliquent différentes techniques de résolution de conflits par la collaboration, et pour cela, tiennent compte de plusieurs facteurs comme la neutralité, la confidentialité, l'objectivité, le respect et l'honnêteté.

Contenu

1. Causes et types de conflits
   - Types de conflits
     - Conflits chauds/froids
     - Conflits intérieurs
     - Conflits d'objectifs
     - Conflits de moyens
     - Conflits d'intérêts
     - Conflits de perception
     - Conflits d'évaluation
     - Conflits de répartition
     - Conflits de relation
     - Conflits entre deux parties et trois parties
     - Conflits de groupe
     - Conflits de rôle
     - Conflits systématiques et structurels
   - Indicateurs typiques pour conflits en MI
2. Faire face aux conflits
   - Stratégies de base
     - Gagnant - gagnant
     - Gagnant - perdant
     - Perdant - perdant
   - Stratégies de conflit
     - Stratégies de prévention
     - Stratégie de holding
   - Comportement dans des conflits
     - Comportement typique dans des conflits
       - Objectif de la logique
       - Emotionnel
       - Axé sur les relations
     - Comportements utiles
       - Marquer le temps

- Prise de distance
- Changement de perspective
- Discuter ouvertement et de façon constructive
- Désescalade

3. Résolution du conflit
   - Rôle du médiateur interculturel dans la résolution du conflit
   - Concepts et formes de médiation
   - Stratégie de conflit et techniques pour les médiateurs
     - Stratégies
       - Fuite
       - Dispute
       - Soumission/subordination
       - Recherche d'harmonie
       - Destruction
       - Séparation
       - Délégation
       - Compromis
       - Consensus
     - Techniques
       - Techniques d'intervention
       - Techniques d'interrogatoire

2.3.3. Rubrique 2: Particularités inter-ethniques du conflit et stratégies d'adaptation

Brève description

Dans le monde d'aujourd'hui, de plus en plus de gens quittent leur terre natale pour s'établir ailleurs. Cet accroissement migratoire entraîne avec lui une multiplication des conflits entre les différents groupes ethniques. En conséquence, cette rubrique traite de la dynamique des conflits interethniques et fait découvrir aux MI des stratégies d'adaptation efficaces.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI comprendront les définitions, caractéristiques et principales causes du conflit ethnique

2. Les MI disposeront de connaissances relatives à l'histoire et l'impact des conflits ethniques entre le pays hôte et les pays d'origine, de même qu'entre les différents pays d'origine et au sein des différents groupes ethniques qui en font partie.
3. Les MI comprendront comment le conflit ethnique entre les diverses communautés affecte la cohésion sociale au sein du pays hôte
4. Les MI disposeront d'une idée claire de la manière dont le processus de médiation pourra être affecté par les structures du pouvoir de groupes minoritaires divers et l'impact de conflits interethniques, de même que par les facteurs qui déterminent le choix ou l'exclusion d'un médiateur interculturel dans de tels contextes.

Aptitudes

1. Les MI seront en mesure de planifier une séance de médiation interculturelle tenant compte de l'histoire de leur client et de créer pour cela un contexte approprié.
2. Les MI sont préparés à faire face à des situations d'escalade, et à travailler dans le sens de leur désamorçage, en appliquant systématiquement des stratégies de résolution de conflits.
3. Les MI sont capables de se concevoir eux-mêmes comme les héritiers d'un bagage racial et culturel, et activement en quête d'une identité non raciste.
4. Les MI sont capables d'expliquer aux professionnels la signification et l'impact d'un conflit ethnique entre différentes communautés de migrants.

Compétences

1. Les MI sont conscients et sensibles à leur propre patrimoine culturel et ce qu'il peut signifier pour les autres, respectivement différents types de clients, et comment le tout influe sur le processus de médiation.
2. Les MI admettent les limites que peuvent poser les conflits ethniques pour leur activité de médiation et prennent la responsabilité de refuser une intervention s'ils sont conscients que le contexte ethnoculturel ne débouchera pas sur une séance dont l'issue ne sera pas dans les meilleurs intérêts des deux parties.

Contenu

1. Introduction aux particularités d'un conflit interethnique
   - Définition de conflit interethnique
   - Causes et types de conflits interethniques : indicateurs types
2. L'impact d'un conflit ethnique sur la cohésion sociale dans le pays hôte
   - Frictions entre les différents groupes ethnoculturels dans le pays hôte
     - Pays hôte et pays d'origine

- Différents pays d'origine
- Différents groupes ethnoculturels au sein d'un pays spécifique

- La variable de migration et les conflits ethniques dans la cohésion sociale

3. Traitement des frictions interethniques dans la médiation interculturelle
   - Importance de l'identité ethnoculturelle du MI
   - Communiquer le contexte ethnoculturel au professionnel
   - Critères pour accepter ou refuser un cas
   - Stratégies de base pour prévenir les conflits pendant la rencontre
   - Stratégies d'adaptation pour une désescalade efficace et une résolution des conflits

2.4. Module 4: Interprétation

2.4.1. Introduction / Description

Dans la plupart des pays, l'interprétation est l'une des tâches principales de la médiation interculturelle. Cette rubrique procurera aux MI toutes les compétences nécessaires pour assurer, avec précision et efficacité, une interprétation consécutive, soit en face à face ou à distance. De manière à permettre aux MI de décider du niveau de simplification/ édition nécessaire dans les rencontres, ainsi que d'intégrer la dimension de l'intermédiation culturelle, les exigences spécifiques de la médiation interculturelle sont clairement présentées.

2.4.2. Rubrique 1: Techniques d'interprétation

Brève description

Cette rubrique apportera aux MI la possibilité d'offrir leurs services en utilisant les techniques d'interprétation principalement utilisées en médiation interculturelle, à savoir l'interprétation consécutive et l'interprétation visuelle. Les personnes en formation découvriront la méthodologie et la déontologie de l'interprétation en médiation interculturelle, l'accent étant mis sur les aspects culturels de l'interprétation. Les MI bénéficieront d'une formation pour l'utilisation d'outils et techniques d'interprétation appropriés et le développement des compétences cognitives qui sont cruciales dans le processus d'interprétation.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI disposeront de connaissances générales à propos des différents types d'interprétation.
2. Les MI disposeront de connaissances approfondies quant à la méthodologie de l'interprétation consécutive.
3. Les MI connaîtront les techniques et les outils permettant de faciliter l'interprétation consécutive (par exemple, exercices de mémoire, prise de notes, exercices de drill, automatismes).
4. Les MI connaîtront les caractéristiques et les différences de l'interprétation sur site et "à distance".
5. Les MI connaîtront la déontologie de l'interprétation.
6. Les MI comprendront précisément la portée des limites de l'interprétation dans le cadre de la médiation interculturelle, ainsi que les ajustements susceptibles d'être nécessaires.
7. Les MI connaîtront les exigences spécifiques de l'interprétation visuelle.
8. Les MI connaîtront les ressources-clés disponibles pour la mise à niveau de leurs compétences d'interprète ou de domaines d'interprétation impliquant une spécialisation (comme l'interprétation médicale, l'interprétation judiciaire, etc.).
9. Les MI comprendront en profondeur les aspects culturels qui affectent la communication.
10. Les MI sauront comment traiter les nuances culturelles, les variations régionales, les expressions idiomatiques, et les collocations dans toutes les langues de travail.

Aptitudes

1. Les MI seront capables de prendre des décisions linguistiques rapides concernant le choix lexical ou la terminologie.
2. Les MI seront capables de fournir des services d'interprétation consécutive précis, qui conservent l'intention, le ton et le style, et soient fidèles aux messages énoncés dans la langue source.
3. Les MI seront capables d'utiliser les techniques et les outils permettant de faciliter l'interprétation consécutive (par exemple, exercice de mémoire, prise de notes).
4. Les MI seront capables de préparer efficacement les sessions d'interprétation.
5. Les MI seront capables de fournir des services d'interprétation visuelle pour les formalités administratives (formulaires, demandes, notices, etc.).

Compétences

1. Les MI disposeront des compétences pour moduler le genre et le niveau d'interprétation (mot à mot, plus libre, inclusion de simplifications ou d'adaptations culturelles) en fonction du contenu et du contexte de la rencontre, tout en restant précis et fiables.
2. Les MI seront autonomes dans la poursuite du développement de leurs compétences linguistiques et d'interprétation en fonction des besoins observés dans la pratique quotidienne.
3. Les MI disposeront des compétences nécessaires pour pouvoir respecter la déontologie en matière d'interprétation telle qu'applicable dans le pays et dans le cadre de la médiation interculturelle.
4. Les MI seront compétents pour réaliser des interventions d'interprétation, tenant en compte de la spécificité culturelle des différentes parties participant à la rencontre.

Contenu

1. Introduction à l'interprétation consécutive
   - Formes d'interprétation
   - Définition d'interprétation consécutive
   - Application de l'interprétation consécutive
2. Aptitudes essentielles en interprétation
   - Attention et concentration
     - Définitions et leur fonctionnement
     - Rôle dans l'interprétation
     - Exercices d'amélioration
   - Mémoire
     - Comment elle fonctionne
     - Rôle dans l'interprétation
     - Exercices d'amélioration
   - Analyse d'expression verbale
     - Comment elle fonctionne
     - Rôle dans l'interprétation
     - Exercices d'amélioration
3. Méthodologie de l'interprétation consécutive
   - Préparation
   - Audition
   - Ecoute
   - Compréhension

- Retenue
- Verbalisation

4. Outils et techniques de l'interprétation consécutive
   - Prise de notes : principes et pratique
   - Stratégies efficaces de rappel
5. Interprétation visuelle
   - Définition et processus
   - Interprétation visuelle en médiation interculturelle
6. Protocole et éthique de l'interprète
7. Interprétation en médiation interculturelle
   - But de l'interprétation en médiation interculturelle
   - Différentiation en éthique et protocole
   - Aspects culturels de la langue et intermédiation culturelle
   - Registres linguistiques
   - Évaluation de la capacité linguistique des interlocuteurs
   - Edition et reformulation en médiation interculturelle
8. Moyens pour l'amélioration du niveau de compétences

2.4.3. Rubrique 2: Services de médiation interculturelle à distance

Brève description

Procurer des services de médiation interculturelle à distance, soit par téléphone soit par vidéoconférence, est souvent nécessaire en raison de l'urgence, la distance, le coût ou d'autres raisons. Cette rubrique permettra aux médiateurs interculturels de disposer des connaissances et compétences nécessaires pour fournir des services efficaces à distance, avec choix et usage judicieux de la technologie disponible.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront les caractéristiques spécifiques et les exigences de l'interprétation à distance.
2. Les MI connaîtront les procédures d'utilisation des applications de vidéoconférence.
3. Les MI connaîtront les procédures d'utilisation des fonctionnalités audio et vidéo disponibles dans une réunion en ligne.
4. Les MI connaîtront les procédures de partage de bureaux et fichiers.

5. Les MI connaîtront les procédures d'utilisation des fonctionnalités de discussion disponibles.
6. Les MI connaîtront les situations et les procédures utilisées pour la conservation des interprétation à distance/les rencontres de médiation.

Aptitudes

1. Les MI seront en mesure de fournir des services d'interprétation à distance via les technologies de conférence téléphonique ou vidéo-conférence
2. Les MI seront en mesure d'utiliser les fonctionnalités audio et vidéo dans une rencontre de médiation en ligne et de résoudre les problèmes techniques les plus courants qui peuvent apparaître.
3. Les MI seront en mesure d'actionner ou désactionner le partage de bureaux et fichiers lors d'une réunion en ligne.
4. Les MI seront en mesure de discuter avec les hôtes, les modérateurs et les participants lors d'une réunion en ligne.
5. Les MI seront capables de conserver leurs propres enregistrements des rencontres de médiation à distance.

Compétences

1. Les MI seront compétents pour l'utilisation des outils de vidéoconférence pour fournir leurs services, collaborer et interagir.

Contenu

1. Introduction à l'interprétation/médiation à distance
   - Nécessité et portée
   - Similitudes et différences par rapport à la médiation interculturelle sur place
   - Bonnes pratiques en Europe
2. Principes et facteurs-clés dans l'interprétation à distance
   - Préparation
   - Garantir le consentement
   - Expliquer les règles
   - Qualité du son / de la connexion
   - Environnement approprié
   - Articulation
   - Assurer la compréhension
   - Conserver les enregistrements : questions pratiques et éthiques

3. Interprétation par téléphone
   - Le pour et le contre
   - Questions-clés
   - Organisation des services d'interprétation par téléphone

4. Utilisation de la technologie de vidéoconférence en médiation interculturelle
   - Le pour et le contre
     - Avantages :
       - Facile à utiliser
       - Interactivité dans l'échange d'informations
       - Capacité d'intégration dans n'importe quelle structure de réseau
       - Connections impliquant de nombreux participants
       - Communication visuelle et interaction
       - Transmission d'informations sous forme de texte et vidéo simultanément sur plusieurs sites
     - Désavantages
       - Problèmes techniques
       - Problèmes de sécurité
       - Qualité et étendue de la communication

5. Outils gratuits pour la vidéoconférence: (Skype, Google Hangouts, Camfrog Video Chat, OpenMeetings Line)
   - Meilleurs outils de vidéoconférence pour la médiation interculturelle – le pour et le contre
   - Notions de base dans l'utilisation des applications de vidéoconférence
     - Sélection / installation de l'application
     - Vérification de l'équipement
     - Etablissement d'une connexion
     - Utilisation des fonctionnalités audio et vidéo disponibles
   - Partage de bureaux et fichiers lors d'une réunion en ligne
   - Fonctions de chat
   - Outils d'enregistrement
   - Résolution des problèmes techniques courants

2.5. Module 5: Ethique et outils professionnels

2.5.1. Introduction / Description

L'objectif du Module 5 est d'aider les MI à améliorer leur profil professionnel en développant des attitudes professionnelles, et en se familiarisant avec les aspects administratifs, déontologiques et pratiques de la médiation interculturelle. Ce module présente également des outils et techniques qui contribueront sensiblement à l'amélioration des compétences autonomes et d'auto-développement. Le rôle de sensibilisation dans différents contextes est considéré comme une clé de compétence d'un MI professionnel.

2.5.2. Rubrique 1: Conduite professionnelle et code de déontologie

Brève description

Cette section présente les principes de comportement professionnel généralement applicables. Elle aborde ensuite de manière détaillée les questions déontologiques qui sont essentielles tant pour instaurer la confiance dans la relation avec le MI en tant que professionnel que pour assurer la qualité des services fournis. Le code de déontologie applicable dans le pays est aussi présenté (si existant).

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI disposeront d'une bonne connaissance des règles générales réputées relever d'une attitude professionnelle (être à l'heure, code vestimentaire, comportement respectueux, respect de la hiérarchie, curiosité d'apprendre, acceptation des feedback/critiques)
2. Les MI disposeront d'une bonne connaissance de la signification des termes confidentialité, neutralité, objectivité, transparence, complétude et intelligibilité dans le contexte de la médiation interculturelle, ainsi que des questions d'ordre pratique et éthique.
3. Les MI seront informés du code de déontologie applicable à la médiation interculturelle dans leur pays et le comprendront parfaitement, y compris ses implications légales.

Aptitudes

1. Les MI seront capables d'établir une distinction entre les informations de type confidentiel et celles qui doivent ou pourraient être communiquées et partagées, selon le public, et dans le respect de la législation applicable.
2. Les MI comprendront lorsqu'il convient de faire preuve de neutralité dans le cadre d'une rencontre, et lorsque prendre parti est nécessaire/justifié/autorisé - et jusqu'à quel point.
3. Les MI seront capables de faire preuve d'objectivité durant leurs rencontres professionnelles et d'évaluer leur niveau d'objectivité, indépendamment de leurs croyances ou préférences personnelles.
4. Les MI seront capables d'expliquer de manière transparente le rôle qu'ils jouent vis-à-vis de leurs clients.

Compétences

1. Les MI seront capables de rester professionnels dans un contexte changeant ou éprouvant.
2. Les MI disposeront des compétences utiles pour évaluer quelles tâches sont "dans leurs cordes et limites émotionnelles" et renoncer aux tâches qu'ils sont incapables de mettre en œuvre de façon professionnelle.
3. Les MI seront capables d'améliorer leurs services en utilisant les feedbacks et la critique à des fins constructives.
4. Les MI disposeront des compétences utiles pour procéder à l'évaluation de la qualité de leur travail, tant au niveau technique qu'au niveau de la déontologie basée sur le code de conduite.

Contenu

1. Principes généraux de conduite professionnelle
   - Ponctualité
   - Code vestimentaire
   - Respect
   - Questions de hiérarchie
   - Apprentissage permanent
   - Acceptation des feedback et critiques
2. Déontologie en médiation interculturelle
   - Confidentialité
     - Définition
     - Où s'applique la confidentialité

- Quand et comment partager des informations
- Aspects juridiques

- Neutralité
  - Définir la neutralité
  - La question de la défense des droits
- Objectivité
  - Comprendre l'objectivité
  - Évaluer l'objectivité des autres et de soi
- Transparence
  - Définition
  - Comment assurer la clarté du rôle
- Exhaustivité
  - Pourquoi est-ce nécessaire
- Intelligibilité
  - Ce qu'elle inclut
  - Comment assurer la compréhension
- Responsabilité
  - Reconnaître ses propres limites
  - Raisons professionnelles et éthiques pour diminution de cas
- Code de déontologie pour médiateurs interculturels (si existant dans le pays)
- Implications juridiques

2.5.3. Rubrique 2: Identité et outils professionnels

Brève description

Le statut professionnel des MI et les ressources disponibles varient considérablement d'un pays à l'autre. Dans cette section, les MI apprendront comment promouvoir leur identité professionnelle en fonction du contexte national et comment repérer les opportunités d'emploi. Ils en apprendront davantage sur les services organisés de la MI et des professions connexes dans d'autres pays et les ressources disponibles. De plus, cette rubrique présente aux MI les principes et outils d'un réseautage efficace.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront le statut professionnel de la médiation interculturelle dans le pays hôte et leurs droits inaliénables, les autorités pertinentes, de même que les possibilités de poursuivre une entité professionnelle (lobbying, problèmes juridiques, etc.).
2. Les MI devront connaître les différents registres pour MI dans le pays hôte, les exigences et procédures d'inscription, ainsi que leur portée et leur utilité.
3. Les MI disposeront de connaissances circonstanciées à propos des institutions susceptibles de les solliciter pour des interventions de médiation interculturelle, ainsi que les procédures qui en relèvent, de même que les autres opportunités de missions.
4. Les MI seront bien informés des pratiques et organisations de médiation interculturelle dans les autres pays, de même que des pratiques connexes comme l'interprétation communautaire ou l'interprétation médicale.
5. Les MI disposeront de connaissances à propos des communautés en ligne et des autres réseaux de médiateurs interculturels (aux niveaux local, européen et international) et des professions qui en relèvent, de leurs événements réguliers et du matériel d'information.
6. Les MI connaîtront les principes et techniques de base d'un réseautage efficace.

Aptitudes

1. Les MI seront capables d'identifier activement les opportunités professionnelles.
2. Les MI seront capables d'utiliser des registres afin de favoriser leur profil professionnel.
3. Les MI seront capables d'identifier et créer des opportunités de réseautage avec des pairs et d'autres personnes, de même que d'utiliser efficacement les outils de réseautage existants.

Compétences

1. Les MI disposeront des compétences utiles pour accéder aux ressources de médiation interculturelle et aux domaines apparentés dans les langues qu'ils connaissent afin d'améliorer leurs services.
2. Les MI comprendront l'importance du réseautage et du lobbying pour leur propre développement et dans leur quête de légitimité professionnelle en tant que MI en règle générale.

Contenu

1. Le statut du médiateur interculturel dans le pays

- Formation et accréditation
- Droits et statuts professionnels
- Autorités responsables (si existantes dans le pays)
  - Coordination du médiateur interculturel
- Organisme de certification et d'accréditation
- Questions en suspens du statut professionnel
  - Questions socio-économiques
  - Questions administratives et juridiques
  - Procédures dans la poursuite d'identité professionnelle
  - Importance du lobbying
- Le portefeuille personnel
  - Importance
  - Ce qui doit y figurer

2. Registres des médiateurs interculturels
   - Utilité des registres
   - Portée des registres existants
   - Procédures et conditions d'inscription
   - Utilisation réelle des registres
3. Opportunités d'emploi
   - Fonds européens d'intégration et de médiation interculturelle
   - Autorités publiques
     - Appels et procédures
   - Autorités locales
   - ONG
   - Autres opportunités
     - Indépendant
     - Médiation interculturelle en entreprises
     - Bénévolat
   - Questions financières
4. Médiation interculturelle et professions analogues dans le monde
   - Services et organisations de MI dans d'autres pays
     - Belgique : Cellule Médiation Interculturelle et Support de la politique
     - Suisse: INTERPRÉTATION
       - Ressources
     - France: Association de femmes relais médiatrices

- Ressources
- Interprétation communautaire
  - Définition
  - Réseau européen pour l'interprétation dans la fonction publique et de la traduction (ENPSIT)
    - Ressources et événements
  - Association des Interprètes communautaires (ACIS – UK)
    - Ressources et événements
  - Réseau de Liaison critique (Canada)
    - Ressources et événements
- Interprétation médicale
  - Définition
  - Association Internationale des Interprètes Médicaux (IMIA)
    - Ressources et événements
  - Association d'interprétation en soins de santé - Californie (CHIA)
    - Ressources et événements
  - Conseil national sur l'interprétation en soins de santé (NCIHC)
    - Ressources événements
- Communautés en ligne
  - SONETOR
    - Ressources

5. Réseautage
   - Importance du réseautage
   - Principes et techniques
     - Reconnaître les opportunités
     - Prendre des initiatives
     - Instaurer la confiance
     - Rester en contact
     - Fournir assistance

2.5.4. Rubrique 3: Rôle de sensibilisation dans les différents contextes

Brève description

Dans la pratique quotidienne de la médiation interculturelle, les rencontres peuvent varier de manière importante dans la portée et le contexte, de même qu'au sein d'un même champ d'intervention. Cette section aidera les MI à analyser le contexte et les exigences particulières de chaque rencontre afin de pouvoir déterminer leur propre position dans la rencontre. Il fournira aux MI la clairvoyance nécessaire pour s'adapter de manière appropriée aux différents contextes.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI disposeront d'une connaissance approfondie des multiples facteurs affectant leur rôle dans différents contextes :
    - Domaine et portée de l'intervention
    - Questions de pouvoir et de hiérarchie
    - Traits particuliers de certains groupes professionnels
    - Facteurs éducatifs et socioculturels
    - Présence / absence de conflits

Aptitudes / Compétences

1. Les MI seront capables de jouer le rôle que l'on attend d'eux dans différents contextes, c'est-à-dire, de s'adapter au contexte et à la portée de l'intervention, aux rapports de force, au bagage scolaire et socioculturel des clients.

Contenu

1. Définir la perception du rôle
2. Identifier le rôle selon la portée de l'intervention
    - Analyser la situation
    - Combler les barrières linguistiques
    - Combler les barrières culturelles
    - Prévenir ou résoudre les conflits
    - Lorsque le conflit est hors de portée de la tâche du MI
    - Fournir des informations
    - Education
    - Renforcer la sensibilisation

- Faire face à des conflits de rôles

3. Identifier le rôle selon le domaine d'intervention
   - Le MI par rapport à la responsabilité et le statut des professionnels
     - Enseignement
     - Soins de santé
     - Administration
     - Police
     - Tribunaux
     - Travail
     - Logement
   - Attentes des prestataires de services envers les clients

4. Rapports de force, hiérarchie et rôle du MI
   - Comprendre et respecter la structure hiérarchique de l'institution
   - Inégalités de pouvoir dans la rencontre professionnel-migrant

5. Facteurs éducatifs et socioculturels
   - S'adapter aux migrants ayant un haut niveau scolaire et/ou socioéconomique
   - S'adapter aux migrants ayant un faible niveau scolaire et/ou socioéconomique
   - S'adapter aux statuts locaux ou de faible niveau scolaire

2.5.5. Rubrique 4: Techniques d'auto-amélioration

Brève description

Dans l'ensemble du secteur des services sociaux, face à des situations exigeantes émotionnellement, la capacité à réfléchir sur le comportement des gens ou des événements et développer des attitudes positives est essentielle pour une autoprotection et l'amélioration de leurs services. Cette section offre aux MI la compréhension et les compétences nécessaires pour prendre soin de manière proactive de leur propre bien-être, tout en développant leurs compétences professionnelles.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront et comprendront la portée et l'utilité des techniques d'auto-amélioration suivantes :
   - Gestion du stress
   - Réflexion

- Observation
- Visualisation
- Développement de l'assertivité
- Lutte contre l'auto-victimisation

Aptitudes

1. Les MI seront préparés à affronter efficacement des situations stressantes.
2. Les MI seront capables de déployer des techniques de réflexion, d'observation et de visualisation utiles pour la modulation des attitudes entravant leurs services et pour l'amélioration de leurs services.
3. Les MI seront capables de montrer de l'assertivité dans le cadre de leurs prestations de service, de manière à créer un climat de confiance et de respect.
4. Les MI seront capables d'aider les migrants à reconnaître et lutter contre l'auto-victimisation.

Compétences

1. Les MI seront capables d'identifier le besoin de techniques d'auto-amélioration et d'appliquer en toute indépendance les techniques d'auto-amélioration pour améliorer leurs performances professionnelles.

Contenu

1. Introduction aux techniques d'auto-amélioration
2. Gestion du stress
   - Identifier les facteurs de stress
   - Principes de gestion du stress
   - Stratégies d'adaptation
     - Axé sur l'émotion
     - Axé sur les problèmes
   - Prévention efficace et techniques d'adaptation
     - Adopter un mode de vie sain
     - Pause
     - Exercices
     - Contrôle d'attitude
     - Engagement social
     - Feedback biologique
     - Techniques de relaxation
   - Contrôle de la spirale du stress: stress - burnout - dépression

- Reconnaître et faire la différence entre signes de stress – burnout - dépression
- Quand demander aide professionnelle – ressources disponibles.

3. Réflexion
   - Définition
   - Importance en médiation interculturelle
   - Techniques de développement
4. Observation
   - Définition
   - Importance en médiation interculturelle
   - Techniques de développement
5. Visualisation
   - Définition
   - Importance en médiation interculturelle
   - Techniques de développement
6. Assertivité
   - Définition
   - Importance de la médiation interculturelle
   - Techniques de développement
7. Lutte contre l'auto-victimisation
   - Définition
   - Importance en médiation interculturelle
   - Techniques de développement

2.6. Module 6: Domaines spécifiques d'intervention

2.6.1. Introduction / Description

Chaque rubrique du module 6 est destinée à permettre aux MI de disposer des compétences nécessaires pour exercer leur fonction de manière professionnelle dans des domaines d'intervention distincts ; ce module est considéré comme complet. Les personnes en formation doivent se spécialiser dans un domaine, et ce jusqu'à la fin du cours. La spécialisation dans plusieurs domaines est facultative. Pour chaque domaine d'intervention, outre les défis spécifiques, le MI examinera, de façon plus approfondie, les questions de

communication et le contexte social / culturel / anthropologique / et politique qui y est associé. Outre la terminologie de base du domaine, les structures administratives et procédurales impliquées sont présentées en détail.

2.6.2. Rubrique 1: Santé

Brève description

Les soins de santé représentent l'un des domaines majeurs d'intervention du MI. Cette section aidera les médiateurs interculturels à comprendre les caractéristiques, besoins et défis particuliers de la relation entre patient-migrant et prestataire de soins, et les dotera des compétences nécessaires pour intervenir de manière efficace. Sous cette rubrique, les MI étudieront également la terminologie de base utilisée dans les soins de santé, les stratégies d'adaptation avec la charge émotionnelle et les aptitudes de base pour la mise en œuvre d'activités de sensibilisation.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI se familiariseront avec le fonctionnement des systèmes de santé nationaux et locaux (structures, niveaux de soins, questions d'assurance, système de protection sociale, procédures administratives liées à l'accès aux soins de santé).
2. Les MI prendront connaissance des principales règles d'accès aux soins de santé pour migrants.
3. Les MI seront familiarisés avec les termes médicaux les plus courant utilisés lors des contacts médecin-patient.
4. Les MI seront familiers avec les concepts de base de la médecine dans un contexte de migration.
5. Les MI prendront connaissance de certaines règles et caractéristiques de communication avec les professionnels de la santé, en tenant compte de l'autorité et la culture particulières, associées à la profession médicale.
6. Les MI prendront connaissance des protocoles spécifiques appliqués dans les établissements de soins et nécessitant une surveillance particulière, tels que les cliniques et hôpitaux psychiatriques, hôpitaux pénitentiaires, centres de réadaptation, structures médicales de premiers secours, etc.
7. Les MI devront connaître les éléments de l'anthropologie médicale: relation médecin-patient, méthodes de guérison traditionnelles, dimension sociale et anthropologique de la santé, la maladie et son traitement, l'ethnomédecine.
8. Les MI connaîtront les problèmes de déontologie de base dans le secteur de la santé.

9. Les MI connaîtront les techniques, procédures et mesures de base impliquées dans la conception et la mise en œuvre des activités de sensibilisation sur les questions de santé dans les communautés migrantes.
10. Les MI auront une connaissance basique des procédures/contenus décrits par termes professionnels qu'ils ont étudié.

Aptitudes

1. Les MI seront en mesure d'informer et d'orienter les migrants sur et vers les services de santé nationaux / régionaux et locaux.
2. Les MI seront en mesure d'informer, éduquer et inciter les migrants au sein de leurs communautés concernant les questions de prévention et l'utilisation du système de santé
3. Les MI seront en mesure de prévenir et de résoudre les conflits dans le secteur des soins de santé, conflits causés par des différences culturelles.
4. Les MI seront capables de traduire la terminologie aux clients à un niveau de compréhension appropriée pour le background éducationnel, linguistique et des capacités intellectuelles du client.

Compétences

1. Les MI seront compétents pour réaliser des actions de soutien au sujet de la relation médecin-patient, axée sur la dimension psychologique et culturelle de la maladie.
2. Les MI seront compétents pour soutenir la relation entre le prestataire de soins et le patient, dans laquelle il est nécessaire de réaliser une communication efficace / efficiente, en particulier pour des thèmes tels que: fêtes culturelles / religieuses, rituels, attitudes à l'égard de possibles sujets tabous tels que sexualité, avortement, contraception, euthanasie.
3. Les MI seront compétents pour détecter leur manque de connaissances/ besoins de mises à niveau de la terminologie utilisée dans les tâches quotidiennes/ domaines spécialisés, et utiliser les ressources appropriées pour y répondre
4. Les MI seront compétents pour assumer la responsabilité du transfert de l'information précise quand la terminologie est impliquée, incluant l'initiative de demander des explications si nécessaire.

Contenu

1. Structure du système national de santé
   - Niveaux de soins et prestataires de soins correspondants au niveau national, régional et local
   - Structure administrative de:

- Hôpitaux et cliniques
- Centres de soins de santé primaires

- Le système de protection sociale
  - Structure et services
  - Eligibilité
- Exigences et dispositions d'assurance[2]
  - Pour des résidents de longue durée avec permis de travail
  - Pour des membres de familles protégées
  - Pour des réfugiés
  - Pour des résidents / voyageurs actuels
  - Pour des enfants
  - Pour des handicapés
- Terminologie
  - Types d'établissements de soins
  - Services d'établissements de soins
  - Services sociaux
  - Conditions communes ordinaires

2. Politique de santé en faveur des migrants
   - Réglementations et législations applicables
   - Procédures et exigences régulières
3. Concepts centraux de la médecine de migration
   - Questions de santé dans les différentes phases du processus migratoire
     - Disparités ethniques dans les soins de santé
     - Maladies endémiques et pathologie d'importation
     - Différentes étapes de l'acculturation
     - Comportements à risques
   - Terminologie
     - Maladies courantes dans les pays d'origine
     - Comportements à risques
4. Introduction à l'anthropologie médicale
   - Perception culturelle et sociale de la santé et la maladie
   - Modèle explicatif de la maladie, de Kleinman
   - Perception du corps humain

[2] Dans les pays où cela ne rentre pas dans les tâches du médiateur interculturel, cette section peut être supprimée.

- Diversité culturelle dans la relation médecin-patient
- Pratiques de guérison traditionnelles
- Attitudes et pratiques en matière de santé de natures culturelles / sociales / religieuses
  - Habitudes liées à l'hygiène
  - Rituels liés à la naissance / l'âge adulte / la mort / le deuil
  - Fêtes religieuses
  - Alimentation et jeûne
  - Perception de la douleur
  - Sexualité
  - Contraception et avortement
  - Euthanasie
- Terminologie
  - Pratiques de guérison
  - Fêtes, rituels et pratiques apparentées
  - Méthodes contraceptives

5. Procédures administratives et médicales régulières en soins de santé
   - Procédures administratives
     - Réception
     - Procédures d'admission
     - Sortie : paiement et assurance
     - Soins ambulatoires
   - Procédures médicales
     - Anamnèse
     - Examen physique
     - Tests de dépistage
     - Chirurgie
     - Soins post-opératoires
     - Traitement pharmacologique
     - Traitement des maladies chroniques
   - Terminologie
     - Termes administratifs liés à l'admission / au séjour / la sortie du patient
     - Noms des spécialisations médicales
     - Les parties du corps humain
     - Maladies infantiles
     - Maladies saisonnières et infectieuses courantes

- Maladies / affections chroniques courantes
- Symptômes courants
- Procédures de dépistage
- Procédures de traitement

6. Principes de communication avec les professionnels de la santé
   - Comprendre les enjeux de la profession médicale
   - Statut social des médecins
   - Comprendre les enjeux des professions de gardiennage
   - Hiérarchie hospitalière
   - Eléments de déontologie médicale

7. Conditions de gardiennage spéciales
   - Soins psychiatriques
     - Informations générales sur les maladies mentales courantes
     - Informations générales sur les processus psychothérapeutiques courants
     - Médiation interculturelle en psychothérapie : exigences particulières
     - Questions de sécurité
   - Hôpitaux pénitentiaires
     - Protocoles en vigueur
   - Centres de réhabilitation
     - Réactions psychologiques courantes des patients
     - Protocoles appliqués
   - Terminologie
     - Maladies mentales graves
     - Processus psychothérapeutique courant
     - Nuances d'émotions

8. Faire face à la charge émotionnelle dans l'environnement des soins
   - Stress courants
     - Urgence et pression temporelle
     - Exposition à la maladie physique
     - Exposition à un choc émotionnel, une mort, un deuil
   - Suivre et promouvoir le bien-être propre
     - Signes de fatigue physique et émotionnelle
     - Autoévaluation de la résilience émotionnelle
     - Debriefing
     - Demande d'aide

- Soigner le bien-être physique

9. Activités de sensibilisation
   - Communication avec des communautés ou groupes de migrants
     - Nécessité d'une formation sociale
     - Défis communs quand on s'adresse à des communautés de migrants
   - Principes de médecine préventive
     - Règles d'hygiène
     - Choix de style de vie
       - Activité physique
       - Alimentation saine et contrôle du poids
       - Tabagisme
       - Consommation d'alcool
       - Gestion du stress
       - Importance du sommeil
     - Immunisation
     - Check-ups
   - Conception d'une activité
     - Principes de sensibilisation
     - Analyse des tâches
       - Le responsable de l'activité
       - Définir les objectifs et la durée
       - Identifier le groupe cible : quel effet sur l'intervention
       - Évaluer les ressources disponibles (financières, techniques et humaines)
       - Développement du contenu et du matériel
       - Informer et inviter le groupe-cible
   - Mise en œuvre d'une activité
     - Principes pour prendre la parole en public
     - Engager le public
     - Problèmes courants lors d'événements
   - Evaluation
     - Evaluation interne
     - Mesurer la satisfaction des participants
     - Estimation de l'impact

   - Terminologie

- Matériel de premiers secours
- Catégories de nutriments
- Vaccins

10. Ressources sur la terminologie médicale

2.6.3. Rubrique 2: Education

Brève description

Sous cette rubrique, les personnes en formation obtiendront une compréhension approfondie des valeurs et attitudes dominantes liées à l'éducation dans le pays et la structure du système éducatif. Outre les procédures administratives que doivent traverser les parents et enfants migrants, les MI apprendront les caractéristiques et les défis de l'école de la vie moderne. Des aptitudes spécifiques pour la médiation interculturelle dans la relation enseignant - parent - élève sont développées, tout comme des aptitudes de base pour la mise en œuvre d'activités de sensibilisation dans les écoles.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront le système scolaire du pays hôte (niveau d'enseignement, types d'écoles pour migrants, opportunités d'apprentissage continu pour migrants et leur intégration dans la société hôte, par exemple des cours de langue).
2. Les MI connaîtront les valeurs et les attitudes en matière d'éducation dans le pays hôte par rapport à celles de leur pays d'origine.
3. Les MI connaîtront le système d'évaluation adopté dans le système scolaire.
4. Les MI connaîtront certaines règles et caractéristiques de la communication avec les enseignants, en tenant compte de la culture et de l'autorité particulière liées à la profession d'enseignant.
5. Les MI connaîtront les bases de la pédagogie et la communication interculturelle.
6. Les MI connaîtront les questions en matière de harcèlement dans les écoles.
7. Les MI connaîtront les structures de soutien aux parents et élèves/étudiants (comme les écoles pour parents, les dispositifs d'aides aux devoirs, les bourses d'études, etc.).
8. Les MI connaîtront les accords des principales structures d'enseignement entre pays hôte et pays d'origine, et les procédures pour la reconnaissance des études / éducation / formation professionnelle réalisées à l'étranger, tels qu'appliqués dans le pays hôte.
9. Les MI connaîtront les étapes, procédures et techniques impliquées dans des activités de sensibilisation pour les élèves.

Aptitudes

1. Les MI seront en mesure de soutenir les parents migrants dans les questions d'ordre administratif et de communication liées à la scolarité de leurs enfants.
2. Les MI seront en mesure de décoder les attitudes culturellement connotées.
3. Les MI seront en mesure de communiquer de manière efficace avec le personnel enseignant et administratif des écoles afin de les aider à traiter efficacement les différences culturelles et linguistiques des élèves et parents migrants.
4. Aptitudes à résoudre les conflits en milieu scolaire, y compris les questions de harcèlement.

Compétences

1. Les MI seront compétents pour réaliser des interventions de médiation sociale en vue de prévenir et gérer des situations conflictuelles, liées aux paramètres scolaires, et de communiquer avec les enseignants pour empêcher le décrochage scolaire des élèves étrangers.
2. Les MI seront compétents pour planifier et programmer les modalités d'admission en classe des élèves étrangers.
3. Les MI seront en mesure de concevoir et mettre en œuvre, pour élèves de toutes origines, des activités de sensibilisation aux questions touchant le multiculturalisme, l'expérience de la migration/du réfugié, les identités culturelles, etc.
4. Les MI seront en mesure de concevoir et d'adapter leurs interventions en milieu scolaire en fonction de l'importance accordée à l'enseignement dans les différentes cultures de référence et les attitudes pertinentes.

Contenu

1. Valeurs et attitudes vis-à-vis de l'enseignement dans le pays hôte
   - Importance accordée à l'enseignement en général et aux spécificités de celui-ci
   - Statut et autorité de l'enseignant : implications pour la médiation interculturelle
   - Comparaison avec les valeurs et attitudes vis-à-vis de l'enseignement dans les pays d'origine des migrants: identification des affrontements potentiels
2. Le rôle de la médiation interculturelle dans l'enseignement
   - Quand et pourquoi est-ce nécessaire ?
   - Types d'interventions
   - Principes de la communication avec les enfants

- Dialogue entre 4 personnes : l'enfant migrant, ses parents et le médiateur interculturel

3. Vue d'ensemble du système scolaire national/régional
   - Questions générales:
     - Autorités impliquées au niveau national / régional
     - Durée de l'obligation scolaire
     - Enseignement public vs. enseignement privé
   - Niveaux de scolarité et enseignants
     - Enseignement préscolaire
     - Enseignement primaire
     - Enseignement secondaire
     - Formation professionnelle
     - Enseignement supérieur
   - Questions administratives dans l'enseignement
     - Hiérarchies de personnel et responsabilités
     - Procédures d'inscription
     - Droits et devoirs du personnel enseignant, des élèves et des parents
   - Ecoles pour migrants
     - Ecoles publiques pour migrants / enseignement interculturel
     - Ecoles de communautés de migrants
     - Autres dispositions d'intégration au sein des écoles publiques régulières
     - Cours de langues
   - Opportunités d'apprentissage tout au long de la vie

4. Comprendre la vie à l'école
   - Procédures quotidiennes
   - Tâches quotidiennes
   - Procédures d'évaluation
   - Procédures disciplinaires
   - Dispositifs d'orientation / de tutorat
   - Problèmes et défis courants dans les relations enseignant – élève – parent et parmi les élèves entre eux

5. Structures de soutien pour parents et élèves
   - Réunions avec les enseignants
   - Conseils de parents
   - Ecoles pour parents

- Dispositifs d'aides aux devoirs
- Bourses d'études

6. Pédagogie et communication interculturelles
   - Principes de la communication interculturelle
   - Diversité culturelle à l'école
   - Principes de la pédagogie interculturelle
7. Harcèlement à l'école
   - Définition et types de harcèlement
   - Raisons du harcèlement
   - Rôle du médiateur interculturel en matière de prévention/résolution du harcèlement dû à la diversité culturelle
8. Reconnaissance des études / formations réalisées à l'étranger
   - Accord des principales structures d'enseignement entre pays hôte et pays d'origine
   - Procédures de reconnaissance des études / formations / formation professionnelle réalisées à l'étranger, selon le pays
9. Activités de sensibilisation des élèves aux questions de multiculturalisme, expérience des migrants / réfugiés et identités culturelles
   - Principes de sensibilisation
   - Principes d'élaboration d'activités pour enfants
   - Outils / jeux / activités interactives
   - Impliquer parents et enseignants
   - Planifier et mise en œuvre d'une activité
     - Définir les objectifs et la durée
     - Identification du groupe cible : quel effet sur l'intervention
     - Évaluer les ressources disponibles (financières, techniques et humaines)
     - Développement du contenu et du matériel
     - Problèmes courants lors d'événements
     - Evaluation de l'activité
       - Evaluation interne
       - Mesurer la satisfaction des participants
       - Estimation de l'impact
10. Terminologie

- Niveaux et établissements scolaires
- Postes administratifs dans l'enseignement et les métiers de l'enseignement
- Matières enseignées
- Activités scolaires habituelles
- Procédures courantes (inscription, contrôle, évaluation, discipline, encadrement)

2.6.4. Rubrique 3: Police et services législatifs

Brève description

Dans cette rubrique, le MI se familiarisera avec les informations élémentaires sur le fonctionnement de la police dans le pays hôte en ce qui concerne les migrants. Ils se familiariseront également avec les services juridiques qui sont disponibles dans le pays et qui peuvent – directement ou indirectement – apporter de l'aide aux migrants. En outre, ils apprendront aussi les réglementations légales qui sont à la base des services offerts.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront la terminologie juridique.
2. Les MI connaîtront les règles de communication avec les officiers de police, avocats et juges, compte tenu de l'autorité et la hiérarchie qui leur sont assignées.
3. Les MI connaîtront la structure du système judiciaire.
4. Les MI connaîtront les procédures applicables dans les rencontres de migrants avec la police et au tribunal.
5. Les MI auront une connaissance de base des procédures/ contenus décrits dans des termes professionnels qu'ils ont appris.

Aptitudes

1. Les MI seront en mesure de comprendre et traduire avec précision les actes judiciaires.
2. Les MI seront en mesure de décrire clairement et synthétiquement la situation juridique des migrants.
3. Les MI seront en mesure d'aider les migrants et les autorités à remplir avec précision les documents nécessaires.
4. Les MI seront en mesure de prévenir et résoudre les conflits provoqués par les différences culturelles ou linguistiques entre les migrants et la police.

5. Les MI seront capables de traduire la terminologie aux clients à un niveau de simplification approprié au bagage éducationnel et aux compétences linguistiques et intellectuelles du client.

Compétences

1. Les MI seront compétents pour optimiser les relations entre migrants et institutions dans divers contextes juridiques (premier accueil, sécurité publique, débarquement, procédures judiciaires, etc.).
2. Les MI seront compétents pour détecter leur manque de connaissances/ besoins de mise à jour en terminologie utilisée dans leurs tâches quotidiennes/ domaines de spécialisation, d'utiliser les ressources appropriées pour y remédier.
3. Les MI seront compétents pour assumer la responsabilité du transfert de l'information précise quand la terminologie est impliquée, incluant l'initiative de demander des explications si nécessaire.

Contenu

1. Services juridiques et judiciaires
   - Le système judiciaire du pays hôte
     - Les instances du système judiciaire et leurs compétences
     - Procédures juridictionnelles standard
     - Terminologie reliée aux procédures juridiques standards
   - Communication avec les professionnels du domaine juridique
   - Organisations qui fournissent aux migrants un soutien juridique gratuit
2. Questions relatives aux migrants dans le système législatif du pays hôte
   - Documents et règlements
   - Institutions législatives du pays hôte
     - Comités
     - Institutions
     - Autres
3. La police du pays hôte
   - Le rôle de la police dans les services administratifs
   - Structures de l'organisation
     - Base légale de la structure et de l'organisation
     - Eventail des tâches et devoirs
   - Application des autorisations de police
   - Conditions légales avec d'autres services publics

- Terminologie
  - Sécurité interne
  - Ordre public
  - Ordre social
  - Police de proximité
  - Espace public
- Procédures policières dans le cadre d'opérations
- Coopération avec les forces de police d'autres pays et organisations internationales
- Application du Système d'information Schengen

4. E-Police
   - Sites Web et système d'information de la Police
   - Questions à résoudre sur Internet
   - Numéro de contact et d'assistance téléphonique de la police
   - Institutions et plates-formes de services publics associées
5. Contrôle du séjour des étrangers
   - Procédures du pays hôte
   - Devoirs de la police
   - Premier accueil
     - Procédures
     - Documents à remplir
     - Difficultés courantes
     - Encadrement juridique
       - Droits et devoirs des migrants
       - Terminologie utilisée
   - Procédures d'asile
     - Services concernés
     - Interview
     - Documents à remplir
     - Difficultés courantes
     - Encadrement juridique
     - Terminologie utilisée
   - Autres permis de séjour et procédures de légalisation
     - Services concernés
     - Documents à remplir
     - Difficultés courantes
     - Encadrement juridique

- Terminologie utilisée
- Débarquement
  - Procédures
  - Documents à remplir
  - Encadrement juridique

6. Gestion des crises: tâches et responsabilités du MI

2.6.5. Rubrique 4: Services publics et travail

Brève description

Cette rubrique présentera les services publics et leurs missions à l'égard des immigrants, de même que les dispositions en matière de bien-être, disponibles pour les migrants dans le pays hôte. En outre, seront abordées les questions sur la législation du travail, la politique d'emploi des immigrants et les procédures d'embauche d'immigrants. Le MI apprendra à concevoir et mettre en œuvre des activités de sensibilisation afin de faciliter l'intégration des migrants dans la population active.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI auront une connaissance détaillée des bureaux et services publics destinés aux migrants, leurs compétences, structure et interdépendance (procédures pour la soumission, questions d'autorisation, etc.).
2. Les MI devront connaître le réseau des services publics visant le «contact direct» avec l'étranger.
3. Les MI connaîtront les obligations légales des fonctionnaires envers les citoyens étrangers ainsi que les institutions qui défendent les droits des citoyens (p.ex. Médiateur/ombudsman).
4. Les MI prendront connaissance de la législation du travail en général et de celle applicable aux différents statuts de séjour des étrangers (p.ex. déclaration de travail, assurance, types de travail et droits des différentes parties, procédures d'embauche et contrats).
5. Les MI seront en mesure d'expliquer les différences entre les diverses catégories de permis de séjour à des fins d'emploi et d'affaires (emploi rémunéré – prestation de services ou travaux – emploi à usage spécifique - activités d'investissement - emploi hautement qualifié carte bleue UE – emploi pêcheurs-saisonniers, etc.).

6. Les MI se familiariseront avec les procédures, techniques et outils locaux de recherche d'emploi
7. Les MI connaîtront les étapes, procédures et techniques principales pour la planification et la mise en œuvre d'activités de sensibilisation portant sur les questions de communication interculturelle.

Aptitudes

1. Les MI seront aptes à traduire, de manière compréhensible, les besoins des migrants et les exigences administratives dans leur contexte de référence.
2. Les MI seront aptes à expliquer aux migrants et aux employeurs les risques du travail non déclaré.
3. Les MI seront aptes à fournir, aux migrants, des informations actualisées sur les droits juridiques fondamentaux des employeurs et travailleurs salariés, la sécurité sociale, et les processus de recherche d'emploi.
4. Les MI seront aptes à aider les migrants à présenter correctement par écrit leur expérience professionnelle.
5. Les MI seront aptes à prévenir et résoudre les conflits d'origine culturelle ou linguistique qui se posent sur le lieu de travail ou lors de rencontres avec des fonctionnaires.
6. Les MI seront aptes à concevoir et mettre en œuvre des activités simples de sensibilisation sur les thèmes suivants : multiculturalité, expérience migrants / réfugiés, identités culturelles, etc.
7. Les MI auront une connaissance basique sur les procédures/ contenus décrits dans des termes professionnels appris.

Compétences

1. Les MI seront capables, grâce à leur intervention, d'assister aussi bien les fonctionnaires que les migrants à décoder et traduire correctement les demandes formulées.
2. Les MI seront capables de détecter la méfiance entre migrants et services compétents, et contribuer à l'instauration d'une relation de confiance.
3. Les MI seront capables de déceler la violation de la législation du travail et des droits civiques, et informer les migrants concernés à quelle autorité compétente s'adresser pour le traitement de leur cas.
4. Les MI seront compétents pour détecter leur manque de connaissances/ besoins de mise à jour en terminologie utilisée dans leurs tâches quotidiennes/ domaines de spécialisation, d'utiliser les ressources appropriées pour y remédier.

5. Les MI seront compétents pour assumer la responsabilité du transfert de l'information précise quand la terminologie est impliquée, incluant l'initiative de demander des explications si nécessaire.

Contenu

1. Services publics et départements destinés aux migrants
   - Structure
   - Compétences
   - Interdépendance
     - Questions d'autorisation
     - Procédures de soumission
   - Réseau des services publics
   - Service extérieur
2. Services sociaux
   - Administration
   - Assistance
   - Assurance
   - Réfugiés/Migrants
3. Obligations légales des fonctionnaires à l'égard des citoyens étrangers
   - Obligations des fonctionnaires et droits civils
   - Institutions défendant les droits civils (p.ex. médiateur/ombudsman)
4. Travail
   - Politique de l'emploi des immigrants dans le pays hôte
   - Conditions légales pour l'emploi des étrangers (immigrants)
   - La situation des immigrants sur le marché du travail
   - Emploi légal et illégal: prévention du travail illégal
   - Services d'aide à l'emploi/développement de carrière
   - Discrimination
   - Programmes spéciaux / emploi saisonnier
   - Chômage / indemnisation
   - Déclaration de travail
   - Assurance
   - Formes d'emploi et droits des différentes parties
   - Procédures et contrats d'embauche
   - Instruments et services pour la recherche d'emploi

5. Activités de sensibilisation pour la communauté locale en matière de communication interculturelle, expérience migration / réfugiés et identités culturelles.

   - Principes et techniques de sensibilisation
   - Planifier et mettre en œuvre une activité
     - Définir les objectifs et la durée
     - Identifier les groupes cibles : quel impact sur l'intervention
     - Évaluer les ressources disponibles (financières, techniques et humaines)
     - Développement du contenu et du matériel
     - Problèmes courants lors d'événements
   - Evaluation de l'activité
     - Evaluation interne
     - Mesurer la satisfaction des participants
     - Estimation de l'impact

2.6.6. Rubrique 5: Logement

Brève description

Refaire sa vie dans un nouveau pays est, pour chaque individu, un énorme défi. En matière de besoins et de choix d'un logement, des immigrants et réfugiés sont surtout tributaires de leur statut d'enregistrement, du coût et de l'accès aux procédures sociales et individuelles pouvant conduire à trouver un logement adéquat. Cette rubrique prodigue aux MI les outils et compétences nécessaires pour assister efficacement les migrants dans les problèmes de logement et sensibiliser la communauté locale de manière à augmenter l'acceptation.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront les contrats de location et les procédures d'enregistrement.
2. Les MI connaîtront les règlements de séjour et les droits et devoirs des locataires.
3. Les MI connaîtront les éléments de la communication interculturelle.
4. Les MI connaîtront les stratégies de prévention des conflits interculturels.
5. Les MI connaîtront les étapes, procédures et techniques de base impliquées dans la conception et la mise en œuvre d'activités de sensibilisation aux problèmes de communication interculturelle.

Aptitudes

1. Les MI seront en mesure d'expliquer les contrats de location.
2. Les MI seront en mesure de décoder la communication verbale et non verbale.
3. Les MI seront en mesure de résoudre des conflits interpersonnels (non juridiques) entre propriétaires, courtiers et locataires.
4. Les MI seront capables de traduire la terminologie aux clients et de l'adapter à un niveau de simplification approprié au bagage éducationnel et aux capacités linguistiques et intellectuelles des clients.

Compétences

1. Les MI seront en mesure de définir, sur base des besoins des migrants, un plan individuel de soutien dans la recherche de logement.
2. Les MI seront en mesure de planifier les interventions de médiation sociale en matière de logement : pour faciliter la communication dans des contextes de copropriété, pour organiser et gérer des réunions d'information sur la communication interculturelle, pour aider les administrateurs de copropriétés à gérer les relations dans des contextes multiethniques de copropriété.
3. Les MI seront en mesure de sensibiliser les opinions à la non-discrimination dans l'accès au logement, et d'informer les migrants sur le respect des règles de vie en copropriété.
4. Les MI seront compétents pour détecter leur manque de connaissances/ besoins de mise à jour en terminologie utilisée dans leurs tâches quotidiennes/ domaines de spécialisation, d'utiliser les ressources appropriées pour y remédier.
5. Les MI seront compétents pour assumer la responsabilité du transfert de l'information précise quand la terminologie est impliquée, incluant l'initiative de demander des explications si nécessaire.

Contenus

1. Politique du logement du pays hôte à l'égard des immigrants - objectifs, entités et instruments.
2. Institutions impliquées dans l'aide aux immigrants en matière de logement.
3. Orientation sur le marché de l'immobilier - conseils juridiques, ONG, sites Web
4. Subventions de logement pour les immigrants
   - Eligibilité
   - Procédure d'attribution
5. Droits sociaux de personnes sollicitant le statut de réfugiés

- Hébergement dans un centre pour réfugiés demandant une protection internationale
- Centres pour étrangers – conditions et règles de fonctionnement
- Avantages accordés en dehors du centre pour réfugiés - possibilité de louer un appartement sur le marché libre

6. Accès au logement social pour immigrants
   - Eligibilité
   - Procédures
   - Possibilité d'appel
7. Appartements sociaux pour immigrants
   - Eligibilité
   - Procédures
8. Questions d'enregistrement
9. Location d'un appartement sur le marché libre
   - Loyer
   - Règlement de location
   - Médiation entre propriétaires et locataires potentiels
10. Institutions principales des marchés du logement
    - Contrats et droits de propriété
    - Règles de médiation
    - Cadastre et hypothèque
    - Droit d'expulsion
    - Droits des locataires
11. Programme logement pour immigrants
    - Intégration des migrants avec les communautés locales
    - Possibilité pour un immigrant d'acheter un appartement ou une maison
    - Prêts hypothécaires pour étrangers – disponibilité
12. Ghettos et enclaves ethniques
    - Explication des concepts
    - Anciennes zones industrielles et vieux bâtiments : raisons qui amènent les immigrants à s'y installer
    - Discrimination à l'égard des immigrants sur le marché du logement
    - Baisse des loyers dans les quartiers habités par des immigrants
    - Situations conflictuelles

13. Activités de sensibilisation de la communauté locale aux questions en matière de communication interculturelle, expérience migrants / réfugiés, et identités culturelles
    - Principes et techniques de sensibilisation
    - Conception et mise en œuvre d'une activité
        - Définir les objectifs et la durée
        - Identification du groupe cible : quel impact sur l'intervention
        - Évaluer les ressources disponibles (financières, techniques et humaines)
        - Développement de contenu et matériel
        - Problèmes courants lors d'événements
    - Evaluation de l'activité
        - Evaluation interne
        - Mesurer la satisfaction des participants
        - Estimation de l'impact

2.7. Module 7: Compétences numériques

2.7.1. Introduction / Description

Grâce à ce module, le MI sera doté des aptitudes nécessaires pour utiliser efficacement les technologies modernes TIC en vue d'améliorer la communication, retrouver sur internet l'information fiable relative à son travail et profiter des plates-formes d'apprentissage en ligne.

2.7.2. Rubrique 1: Utilisation de l'e-mail

Brève description

L'utilisation de messages électroniques reste le moyen le plus populaire de la communication en ligne. Grâce à cette rubrique, les MI connaîtront les techniques modernes de la messagerie électronique, les styles et les connaissances pratiques concernant la création d'e-mails dans différentes situations.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront les procédures pour la création d'un compte de messagerie électronique.

2. Les MI connaîtront les procédures d'application pour ouvrir des messages, répondre à des messages et créer de nouveaux messages.
3. Les MI connaîtront les procédures d'application pour attacher des documents en pièce jointe et ouvrir/sauvegarder les attachements.
4. Les MI connaîtront les procédures d'application pour la recherche de messages reçus figurant dans la boîte de réception.
5. Les MI connaîtront les procédures requises pour l'organisation de courriers entrants en dossiers.

Aptitudes

1. Les MI seront capables de créer et administrer un compte de messagerie électronique.
2. Les MI seront capables d'ouvrir, d'écrire et de répondre à des messages.
3. Les MI seront capables d'attacher des fichiers à des messages et d'ouvrir/sauvegarder les fichiers joints.
4. Les MI seront capables de (re)trouver des messages antérieurs dans leur boîte de réception.
5. Les MI seront capables d'organiser les messages entrants en dossiers.

Compétences

1. Les MI disposeront des compétences utiles pour discerner le rôle de l'e-mailing dans le cadre de toutes leurs rencontres professionnelles, et adapteront leur comportement en conséquence.

Contenu

1. Introduction à la communication par e-mail
    - Compte e-mail
    - Structure de l'adresse e-mail
    - Configurer un compte e-mail
        - Dispositif stationnaire
        - Dispositif mobile
        - Connexion et mot de passe
        - Protection par mot de passe
    - Logiciel de courrier électronique
    - Importation de données
        - Contacts
        - E-mails précédents

2. Utilisation correcte du compte e-mail
   - Rédiger des e-mails : rubrique, contenu, formatage
   - Envoyer et recevoir des e-mails
     - Fichiers attachés
     - E-mails groupés
     - Transférer des e-mails
   - Utilisation de brouillons
   - Contacts
     - Listes de contacts
     - Groupes
     - Editer des contacts
   - Fichiers et étiquettes
   - Spam
   - Signature électronique
   - Protection du compte e-mail
   - Moteur de recherche e-mail
3. Circulaires
   - Utilisation de circulaires
   - Circulaires plateformes
   - Langue de la circulaire
   - Création d'une base de contacts
4. Etiquette électronique
   - Règles de base
   - Règles du sujet de l'e-mail
   - Utilisation correcte des champs :
     - 'pour'
     - 'copie à'
     - 'copie cachée à'
   - Langue formelle et informelle de l'e-mail
   - Formats d'e-mails
     - Utilisation de html
     - Correcteur d'orthographe
     - Utilisation d'émoticônes et de graphiques
     - Temps pour répondre
     - Délai pour répondre

2.7.3. Rubrique 2: Récupérer efficacement des informations à partir d'Internet

Brève description

Internet joue un rôle important dans la publication, la collecte, le partage et l'échange d'informations sous quelque forme que ce soit. C'est aussi un outil qui permet et facilite l'acquisition d'informations et de connaissances. Le grand nombre de sources en ligne peut être soit un avantage soit de nature à induire en erreur. Cette rubrique permettra aux MI de faire un usage rapide et intelligent d'Internet de manière à recueillir des informations fiables et à jour importantes pour les migrants et les médiateurs.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront les moteurs de recherche les plus populaires et leur rôle.
2. Les MI connaîtront les procédures de recherche d'informations en ligne.
3. Les MI connaîtront les procédures d'utilisation de lexiques ou dictionnaires en ligne.
4. Les MI connaîtront les facteurs réputés pertinents pour la crédibilité du contenu d'un site Internet, tels que l'auteur, les références, l'opportunité.
5. Les MI connaîtront la raison pour laquelle les informations en ligne sont destinées à des groupes cibles différents.
6. Les MI connaîtront les dispositions juridiques en matière de mention des sources, ou d'obtention d'autorisation de publication de contenus de la part de leur auteur / propriétaire.
7. Les MI seront capables de télécharger des documents importants (applications, formulaires de déclaration, etc.) à remplir.
8. Les MI connaîtront les bases de données et services en ligne disponibles pour les questions relatives aux procédures d'application pour les migrants.

Aptitudes

1. Les MI seront capables d'identifier les moteurs de recherche et de les différencier entre eux.
2. Les MI seront capables de réaliser une recherche fondée sur l'utilisation de mots-clés ou de phrases.
3. Les MI seront capables d'utiliser des lexiques et dictionnaires en ligne.
4. Les MI seront capables d'opérer une distinction entre un contenu sérieux, douteux et généré par l'utilisateur.
5. Les MI seront capables de différencier le contenu en fonction des groupes cibles.

6. Les MI seront capables d'établir une distinction entre copyright et droits de propriété intellectuelle.

Compétences

1. Les MI comprendront pourquoi il est si important de porter un regard critique sur le contenu en ligne et de prendre la responsabilité d'utiliser du contenu en ligne fiable.

Contenu

1. Accès à l'information
   - Informations contenues dans le processus de communication
   - Rôle de l'émetteur et du récepteur
   - Médias de masse
   - La société d'information
     - Document national
     - Définitions
     - Théories
   - Libre accès
     - Initiative pour des archives ouvertes
     - Initiatives de libre accès

2. Contrôle de la qualité de l'information Internet
   - Définir le besoin d'évaluer l'information
   - Critères d'évaluation
     - Pertinence
     - Actualité
     - Exhaustivité
     - Cohésion
     - Crédibilité
   - Méthodes et critères d'évaluation de l'information
     - Technique
     - Statistique
     - Analytique
   - Vérification deuxième source

3. Sources et technologies de l'information
   - Google
     - Avantages et désavantages
     - PageRank
     - Définition de SEO

- Google Books
- Google Scholar
- Google News

- Ressources électroniques
  - Papiers
  - Référentiels
  - Bibliothèques numériques
  - Services de traduction en ligne
  - Catalogues
  - Bases de données
  - Portails Web
- Web 2.0
  - Wiki
  - Blogosphères
  - Médias sociaux
- Exemples d'outils pour la systématisation de l'information
    - Delicious
    - ReadCube
    - CiteULike

4. Méthodes de récupération d'information numérique
   - Navigateurs
   - Registres
   - Navigateurs d'indexation
   - Catalogue des champs
   - Métadonnées
   - Collection de liens
   - WebRing
   - Techniques de recherche
     - Recherche simple
     - Recherche avancée
     - Recherche multiple
     - Recherche dans un registre
   - Référence aux sources et contenus sous licence
5. Médias sociaux
   - Facebook
     - Fan pages
     - Suivre les sites Web
     - Liste des droits

- Enregistrer les liens
- Cacher les sujets
- Groupes thématiques

- Twitter
  - Suivre les profils
  - Liste des utilisateurs
  - Notifications
  - Hashtags (mot-dièse)
- Plateformes mini blog
- Agrégateurs de contenu
  - Digg et information 2.0

6. Le problème de la désinformation
   - Manipulation
   - Libre accès à l'édition
   - Informations sur le sponsoring
   - Troll
   - Cloaking (dissimulation)
   - Page satellite
   - Link farm (ferme de liens)
   - Google Bomb
   - Keyword stuffing (bourrage de mots-clés)

2.7.4. Rubrique 3: Traitement de texte

Brève description

Dans cette rubrique seront abordées les fonctions de base du traitement de texte. Les MI découvriront également de nouveaux outils de traitement et création de textes. Les participants apprendront à connaître les solutions et plates-formes aidant à la préparation des matériaux, informations et documents professionnels.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

Connaissances

1. Les MI connaîtront les procédures d'utilisation d'une application de traitement texte.
2. Les MI connaîtront les procédures de création et de modification de documents.
3. Les MI connaîtront les procédures de mise en forme de documents et d'insertion d'objets.

4. Les MI connaîtront les procédures de préparation des acquis.

Aptitudes

1. Les MI seront capables de travailler avec des documents et de les sauvegarder sous différents formats de fichiers.
2. Les MI seront capables de créer et de modifier des documents déjà prêts à être partagés et distribués.
3. Les MI seront capables de mettre du texte en forme, d'insérer des tableaux, des images, et des objets de dessin dans les documents.
4. Les MI seront capables de modifier les paramètres de pages des documents.
5. Les MI seront capables de vérifier et corriger l'orthographe avant de procéder à l'impression finale des documents.

Compétences

1. Les MI seront compétents à utiliser une application Word pour créer et éditer un document.

Contenu

1. Outils d'édition Word
    - Utilisation Microsoft Office
        - Préparation de formulaires MS Word
        - Edition Word en MS Word
        - Préparation mise en page
        - Utilisation révision, références et commentaires
        - En-têtes et styles
        - Matériaux d'édition en MS Publisher
        - Utilisation outils PowerPoint
        - Utilisation différents formats de fichiers
        - Utilisation d'images et tableaux dans les documents
        - Paramètres du fichier
    - Plateforme OpenOffice
    - Outils traitement de groupe
        - Outils pour documents partagés
        - Plateforme Google
        - Internet cloud (nuage Internet)
        - Utilisation Slack
    - Réglage police

- Styles de document
- Sens de la police
- Classification type

- Système OCR
  - Logiciel OCR
  - Processus OCR

2. Plateforme communication Internet
   - Chat et plateforme de discussion
   - Structure messages courts
   - Utilisation ChatOn, WhatsApp, Messenger
3. Gestion des notes
   - Applications mobiles pour gérer les notes
   - Application EverNote
   - Application Wikipad
4. Utilisation Wiki
   - Outils plateforme Wiki
   - Création Wikipedia
   - Accès données Wiki
5. Hypertextes

2.7.5. Rubrique 4: Utilisation des plates-formes d'apprentissage en ligne

Brève description

L'utilisation des plateformes modernes peut être très utile pour la formation des médiateurs culturels et améliorer leurs connaissances et aptitudes. Cette rubrique permettra aux MI de devenir des utilisateurs indépendants des plateformes d'apprentissage en ligne et présentera les plateformes spéciales conçues pour médiateurs interculturels.

Acquis d'apprentissage couverts par rubrique

ConnaissancesMéd

1. Les MI connaîtront le concept d'une plate-forme d'apprentissage en ligne.
2. Les MI connaîtront les procédures d'application pour l'ouverture et la fermeture de sessions dans le cadre d'une plate-forme d'apprentissage en ligne.

3. Les MI connaîtront les procédures de déchargement et de téléchargement de fichiers.
4. Les MI connaîtront les procédures d'application pour l'utilisation de différentes activités formatives / pédagogiques, comme des leçons, missions, questionnaires, séries de questions, etc.
5. Les MI connaîtront les procédures de collaboration et d'interaction par le biais d'outils de communication faisant partie intégrante de la plate-forme d'apprentissage en ligne tels que les forums, les chats, les wikis, etc.
6. Les MI connaîtront les procédures d'application pour l'organisation des activités d'apprentissage dans le cadre d'une plate-forme d'apprentissage en ligne.

Aptitudes

1. Les MI seront capables d'identifier des plates-formes d'apprentissage en ligne.
2. Les MI seront capables de se connecter à un cours et de quitter un cours.
3. Les MI seront capables de décharger et télécharger des fichiers.
4. Les MI seront capables de recourir à différentes activités de cours.
5. Les MI seront capables de collaborer et interagir dans le cadre d'une plate-forme d'apprentissage en ligne.
6. Les MI seront capables de gérer leur propres activités d'apprentissage dans une plate-forme d'apprentissage en ligne.

Compétences

1. Les MI disposeront des compétences utiles pour comprendre le concept des plates-formes d'apprentissage en ligne et les fonctions et activités disponibles dans le cadre d'une plate-forme d'e-apprentissage que sont, notamment, le tableau d'affichage, les forums, les calendriers, les chats et évaluations.

Contenu

1. Services d'apprentissage en ligne – aujourd'hui et demain
   - Apprentissage en ligne – qu'est-ce que c'est?
   - Avantages de l'apprentissage en ligne
     - Economie d'argent
     - Economie de temps
     - Suivi des progrès
     - Nombre de participants
     - Modification sur demande
     - Accessibilité

- Avantages pour les étudiants
  - Personnalisation
  - Flexibilité
  - Amélioration des aptitudes d'apprentissage
  - Accessibilité
- Services populaires – sous-traitance plateformes LMS
- Cours en ligne pour médiateurs culturels
- Partage des cours en ligne
- Création de cours sur demande
- Processus de formation du personnel - télé mentorat / télé tutorat
- Hébergement d'infrastructure de matériel informatique
- Indications des besoins de développement, produits, solutions et services pour l'apprentissage en ligne
- Éléments du contenu droits d'auteur et licences sur le Web

2. Plateformes d'apprentissage en ligne
   - Exemples de plateformes spécifiques - principes de l'opération
   - Caractéristiques
3. Plateforme SONETOR
   - Quel est le processus d'apprentissage?
   - Inscription sur la plateforme
   - Centres d'intérêt pour scénarios pédagogiques
   - Coopération dans le réseau
   - Co-création de contenu par des utilisateurs
   - Scénarios modérés et non modérés
   - Illustrations multimédia
   - Mise en réseau (blogs, wikipedia, forums, chats)
   - Outils de réseautage social intégrés dans la plate-forme
   - Système de téléconférence
   - Autres outils: folksonomique (pour créer des tags clouds), échange de contenu vidéo (utilisation YouTube), recherche interne, traducteur
4. Modalités pratiques de plateformes d'apprentissage en ligne (leçons du cours informatique)

3. Annexes: Sources d'information structurée sur la médiation interculturelle pour les immigrants

Autriche

1. *Österreichische* Bundesverband für *Mediation* (ÖBM)
   url: http://www.oebm.at/
2. Standards of mediation in Austria
   url: http://www.mediatoren.justiz.gv.at/mediatoren/mediatorenliste.nsf/docs/home

Belgique

1. Cellule Médiation interculturelle et support de la politique, DG Soins de Santé, SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement.
   url: www.intercult.be

Allemagne

Grèce

1. Ministry of Interior, General Directory of Citizenship and Migration Policy
   url: www.ypes.gr/el/Generalsecretariat_PopulationSC/
2. Registry of Trained Intercultural Mediators
   url: www.intermediation.gr

Italie

Pologne

Portugal

Autres pays

Suisse:

1. INTERPRET, Swiss Association for Intercultural Interpretation and Mediation
   url: www.inter-pret.ch