

FORUM MONDIAL DE MÉDIATION (2017)

Projet d'élaboration d'un programme de formation au travailleur/travailleuse de rue et de proximité du Québec

Atelier de l'Association des organismes de justice alternative du Québec (ASSOJAQ)

Par : Isabelle Maya Desilets, Jean-François St-Onge et Benoit Gauthier

Canevas de présentation

Mise en contexte du programme de formation et étapes d'élaboration et d'implantation du programme

À l'automne 2015, le gouvernement du Québec a adopté le Plan d'action concerté pour contrer et lutter contre l'intimidation 2015-2018. Une des mesures inscrites interpelle les travailleurs de proximité et les organismes de justice alternative et se lit comme suit: "Favoriser le développement des connaissances et de la pratique en matière de médiation sociale et citoyenne des travailleuses et travailleurs de proximité en leur donnant accès à une formation spécifique en la matière".

Le Ministère de la Sécurité publique a invité les organismes concernés à déposer un projet visant à former environ 200 travailleurs/travailleuse de rue à travers le Québec sur une période de deux ans. Donnant suite à cette intention, l'Association des organismes de justice alternative du Québec (ASSOJAQ) s'est vue confier le mandat de développer et offrir un programme de formation adapté en collaboration avec l'Association des travailleuses et travailleurs de rue du Québec (ATTRueQ) et le Regroupement des organismes communautaires en travail de rue du Québec (ROCQTR).

Reconnaissant leurs expertises, expériences et champs d'action réciproques, l'ASSOJAQ a élaboré un programme de formation sur mesure en mettant à profit les médiateurs de l'ASSOJAQ. Ce programme a été élaboré à partir d'une page blanche afin d'être le plus

près possible de la réalité des travailleurs et travailleuses de rue. Ces derniers nous ont fait part avoir vécues à maintes reprises des insatisfactions lors de diverses formations. Il était donc primordial de cibler les éléments à éviter et ceux à préconiser.

Afin d'en arriver à offrir une formation aux travailleurs et travailleuses, plusieurs étapes d'élaboration ont été mises en place. La première étape fut celle de l'élaboration de la formation s'adressant aux travailleurs de rue, tant au niveau de la forme que du contenu. Dans un deuxième temps, ce fut la conception de la formation offerte aux formateurs et formatrices qui allait offrir la formation à travers le Québec. Différents thèmes ont été sélectionnés, tant au niveau de l'appropriation du contenu à transmettre qu'au niveau des méthodes pédagogiques à adopter. Troisièmement, le recrutement des formateurs et formatrices a été effectué au sein de l'ASSOJAQ via un appel d'offres. Au final, huit formateurs et formatrices ont été sélectionnés et ont participé à la formation des formateurs et formatrices. La quatrième étape a consisté à offrir une première formation à des travailleurs et travailleuses ciblés par les partenaires. Nous l'avons qualifié comme étant le «groupe-test». Nous souhaitons expérimenter la formation conçue afin de s'assurer qu'elle était adaptée aux travailleurs et travailleuses de rue au niveau du contenu et de la forme et ainsi, l'ajusté au besoin. Le «groupe-test» fut un réel succès, ce qui nous a permis de déployer l'offre de formation à travers le Québec.

Programme de formation

Notre programme de formation est basé sur les grands principes rassembleurs de la médiation – également nommés «fondamentaux» (Faget 2015) de :

- Consensualisme et volontariat des parties
- Confidentialité
- Impartialité (multipartialité)
- Absence de pouvoir décisionnel
- Indépendance

Éléments de contenu :

- Quelques éléments permettant de situer la présente formation dans le vaste champ de la médiation
- Style de médiation
- Processus de médiation
- Compétences du médiateur
- Technique de communication

Les méthodes d'apprentissage utilisées sont inspirées de l'approche expérientielle et de l'andragogie. Notons que ces méthodes d'apprentissage sont appuyées par les partenaires du comité des partenaires qui supervisent le projet de formation.

Compte tenu de la nature particulière du projet, il nous était impossible de recycler un plan de formation existant. Il nous a donc fallu créer un «sur mesure» qui colle à la réalité particulière du travail de rue.

Que propose ce modèle ? De se centrer sur l'apprenant, qui est considéré indépendant et autonome. Le participant apprend, à partir de son expérience, ce qu'il a besoin de savoir afin d'appliquer rapidement ses apprentissages par des méthodes actives alternant la théorie et la pratique. Il est basé sur trois grands principes : l'adulte possède un bagage d'expériences qui constitue la plus importante ressource de l'apprentissage; l'adulte a des besoins éducatifs centrés sur ses intérêts, pour affronter des tâches; puis, la meilleure ressource en éducation des adultes est l'expérience de l'apprenant (Balleux, 2000).

Pratiquement, nous avons privilégié le modèle de petits groupes regroupant au maximum une dizaine de participant-e-s favorisant ainsi l'interaction et les échanges fluides entre les participants en encourageant la participation collective à la différence de la participation individuelle. Les relances fréquentes des formateurs au groupe, lui

permet de développer ses propres hypothèses de réponses et fait surgir les connaissances par l'utilisation d'exercices qui parlent d'eux. La clé des apprentissages réside dans les retours à la suite des mises en situation qui constitue la plus grande force de frappe (Berteau, 2008 - 2009).

Quelques commentaires issus des expériences de formation :

- Très apprécié d'avoir été associé dès le début à l'élaboration du contenu et de la forme de cette formation ;
- Contenu très intéressant et utile, adapté à la réalité et au contexte de travail de rue ;
- Discussion de groupe très appréciée ;
- Les mises en situation aident à comprendre la médiation et voir la pertinence, elles sont essentielles ;
- Les intervenants ont laissé place aux échanges et à l'adaptation ;
- Contenu très précis qui est complet pour bien comprendre la médiation ;
- Le contenu explique très bien les bases de la médiation ;
- Bien décrit, expliqué de façon concrète avec des mises en situations.

BIBLIOGRAPHIE

Balleux, André (2000). *Évolution de la notion d'apprentissage expérientiel en éducation des adultes: vingt-cinq ans de recherche*. Revue des sciences de l'éducation, Volume 26, numéro 2, 2000 URI : id.erudit.org/iderudit/000123ar

Berteau, Ginette (2008 - 2009). *Formation continue sur l'intervention de groupe*. Service aux Collectivités (UQAM)

Berteau, Ginette (2013). *Supervision pédagogique auprès de stagiaires et d'intervenants sociaux*. École de travail social, Université du Québec à Montréal.