

# Médiation simulée

Régler un conflit par le dialogue

Trouver des solutions gagnant-gagnant



## NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

Cette présentation PowerPoint est un support facultatif pour l'animation de l'activité de médiation simulée. La plupart des informations qui s'y retrouvent sont une illustration des étapes énumérées dans le « Cahier de l'élève ». Il peut notamment servir à corriger la collecte d'informations effectuée par les élèves.

Les exercices proposés sont des suggestions clés en main pour animer l'activité et stimuler la participation de vos élèves.

Vous trouverez en commentaire des diapositives la mention « NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE ». Cette mention vous avise de l'existence d'informations particulières pour les fins de l'activité.

© Éducaloi, 2024

## Cours 1 : Préparation à la médiation

- Présentation de l'activité
- Mise en situation et discussion
- Découverte des modes de règlement (collecte d'informations)
- Portrait des différents rôles
- Déroulement de la médiation

## Cours 2 : Jour M... comme dans Médiation!

- Préparation en équipe
- Réalisation des séances de médiation
- Présentation des solutions trouvées

## Cours 3 (facultatif) : Évaluation



# Mise en situation



## MISE EN SITUATION

□ Lire la mise en situation avec les élèves dans leur cahier de l'élève p.4 :

Christine souhaite plus que tout participer à un voyage scolaire en Europe avec ses amies. Toutefois, ses parents n'ont pas les moyens de lui offrir. Depuis quelques mois, elle travaille donc comme commis à l'épicerie de son quartier. Son principal collègue est Simon et ils se sont toujours bien entendus au travail. D'ailleurs, les bouffonneries de ce dernier font généralement sourire Christine.

Un certain lundi soir, Simon décide de jouer un tour à Christine et de la filmer avec son cellulaire. Ainsi, pendant qu'ils placent les produits dans les étagères, il fait rouler une boîte de conserve derrière elle. En reculant sans voir la boîte, Christine met le pied dessus, tombe à la renverse et fait tomber plusieurs autres produits au sol. Elle se relève péniblement et elle est vraiment en colère après Simon qui rit de sa chute. Ce dernier est fier de lui

puisqu'il a tout filmé et il sait qu'il fera rire plusieurs amis en leur montrant son tour. À ce moment, Christine remarque le cellulaire de Simon et elle lui demande immédiatement de supprimer la vidéo. Il fait alors semblant de la supprimer, puis range rapidement son cellulaire.

Toutefois, en arrivant à l'école le lendemain, une amie de Christine lui dit : « Attention où tu mets les pieds, il pourrait y avoir une boîte de conserve, hahaha! » Elle comprend donc rapidement que Simon a partagé sa vidéo à d'autres élèves de l'école. D'ailleurs, lorsqu'elle croise des amis de Simon pendant la journée, ils font semblant de tomber au sol en la croisant et ricanent de bon cœur. Même si elle est très fâchée après Simon, elle décide de ne pas le dénoncer à son employeur.

Elle décide plutôt de se venger par un moyen détourné. Elle écrit des commentaires négatifs sur Internet concernant le casse-croûte situé tout près de l'école et géré par les parents de Simon :

« Les employés ne se lavent jamais les mains. J'ai même vu un employé s'essuyer le nez et continuer à préparer les hot-dogs. »

« Plusieurs élèves de l'école m'ont dit qu'ils avaient été malades après avoir mangé un burger. Ils nous servent de la viande avariée, dégueulasse! »

« Leur fils n'ose même pas travailler là-bas, il travaille à l'épicerie du coin. »

Les commentaires de Christine ont convaincu plusieurs élèves de l'école d'arrêter de dîner à ce casse-croûte. Les parents de Simon ont d'ailleurs remarqué une baisse importante la clientèle étudiante.

Christine et Simon ne se parlent plus depuis ces événements. La situation est très tendue au travail et chacun parle dans le dos de l'autre aux autres

employés.

Leurs parents veulent trouver une solution pour que leurs enfants gardent leur emploi à l'épicerie et pour rétablir la situation au casse-croûte. Surtout, ils souhaitent que leurs enfants retrouvent une bonne entente avant que le gérant de l'épicerie remarque la situation et qu'il intervienne auprès d'eux. Ils choisissent de demander de l'aide externe pour trouver ensemble une solution satisfaisante pour tous.

# Collecte d'informations : Les modes alternatifs de règlement des conflits



## NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

Découvrir les modes de règlement.

❑ Demander aux élèves de rechercher sur le site web Éducaloi « [Régler un conflit : choisir la négociation, la médiation, la conciliation ou l'arbitrage](#) » pour répondre aux questions #1 et 2 dans le cahier de l'élève :

- Quels sont les types de justice ou les modes de règlement de conflit qui existent pour résoudre un conflit?
  - **Réponse : Négociation, médiation, conciliation et arbitrage.**
- Selon toi, quel mode de règlement serait le plus approprié pour résoudre le conflit de la mise en situation? Explique pourquoi.
  - **Exemple de réponse : La médiation serait plus appropriée puisque les personnes participantes pourront proposer et choisir par eux-mêmes la meilleure solution à leur conflit. En cas de problème, la médiatrice ou le médiateur sera là pour**

**faciliter le bon déroulement de la rencontre de médiation.**

## Des modes alternatifs de règlement des conflits

**Négociation** : Discussion avec l'autre pour trouver un terrain d'entente. Le déroulement est très libre et il n'est pas encadré par la loi.

**Médiation** : Forme de négociation où une personne neutre intervient pour faciliter les discussions. La médiatrice ou le médiateur peut proposer des pistes de solution et rédiger une proposition d'entente.

**Conciliation** : Forme de négociation où une personne facilite la communication entre les personnes en conflit. La conciliatrice ou le conciliateur est généralement plus passif et ne propose pas de pistes de solution.

**Arbitrage** : Moyen de règlement confidentiel dans lequel un arbitre tranche le conflit et détermine qui a droit à quoi. Le déroulement de l'arbitrage est plus libre que celui d'un procès.

### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

Cette diapositive sert à corriger les modes de règlement avec les élèves. Ce sont des exemples des principales caractéristiques.

- ❑ Demander aux élèves quel mode serait le plus pertinent pour régler le conflit de la mise en situation en expliquant leur choix.
  - **Exemples de réponse : Le mode à privilégier serait la médiation puisque les personnes en conflit peuvent élaborer par elles-mêmes une ou des solutions tout en étant guidées par une médiatrice ou un médiateur.**
  - **L'arbitrage est davantage utilisé lorsque les parties ne s'entendent pas ou ont de la difficulté à communiquer.**

# Collecte d'informations : Découvrir la médiation



## NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

Découvrir la médiation.

- ❑ Demander aux élèves de rechercher sur le site web Éducaloi « [Régler un conflit : choisir la négociation, la médiation, la conciliation ou l'arbitrage](#) » et sur la liste de lecture « [Un conflit? Pensez à la médiation.](#) » sur YouTube pour répondre aux questions #3 à 7 dans le cahier de l'élève.

Les prochaines diapositives permettent de revoir les éléments importants de la médiation et de corriger les réponses avec les élèves.

## Découvrir la médiation



### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

- Écouter la vidéo si les élèves n'ont pas pris le temps de la regarder.
- Corriger la question #3 dans le cahier de l'élève:
  - a) Quel est le but de la médiation?
    - **Exemple de réponse : Trouver une solution satisfaisante pour tous.**
  - b) Quels sont les avantages de la médiation par rapport à un procès?
    - **Exemple de réponse : Plus rapide, confidentielle et parfois gratuite.**



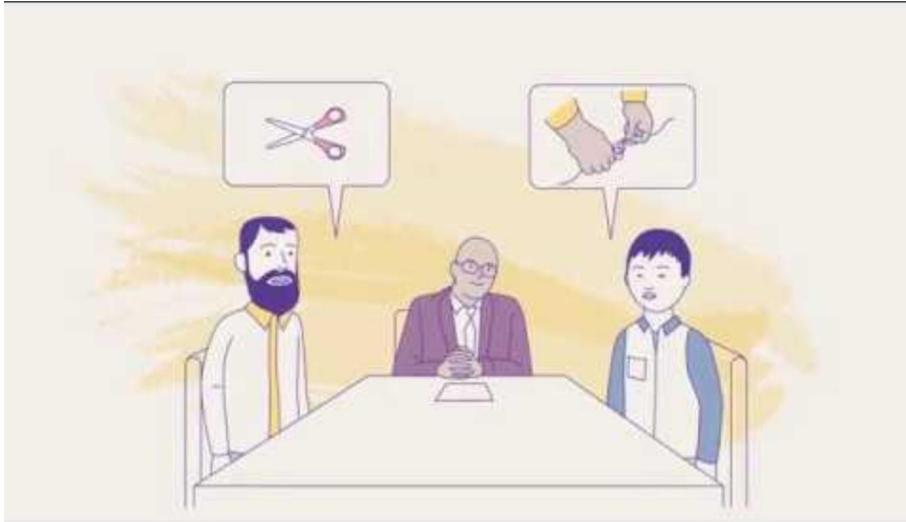
**La médiation :**  
Une méthode utilisée pour régler  
les conflits.

**OBJECTIFS**

Amener les personnes en conflit  
à discuter pour trouver des  
solutions.

Suggérer plusieurs solutions  
possibles pour trouver celle qui  
satisfait à toutes et à tous.

## Qui est la médiatrice ou le médiateur?



### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

- Écouter la vidéo si les élèves n'ont pas pris le temps de la regarder.
- Corriger la question #4 dans le cahier de l'élève:
  - a) Quel est le rôle de la médiatrice ou du médiateur?
    - **Réponse : Faciliter la discussion entre les personnes participantes pour aider à trouver des solutions qui conviennent à tous.**
  - b) Quel est le rôle des personnes participantes à la médiation?
    - **Réponse : Donner leur point de vue, formuler leurs attentes et suggérer des pistes de solutions.**
  - c) Vrai ou faux? La médiatrice ou le médiateur donne des conseils ou des opinions juridiques.
    - **Réponse : Faux, elle ou il guide la conversation entre les personnes participantes.**

## Qui est la médiatrice ou le médiateur?

C'est une personne choisie par les parties pour faciliter les discussions durant la médiation.

Elle ne fait pas partie du conflit.

Elle est :

- Neutre (ne pas se laisser influencer par ses convictions personnelles).
- Impartiale (ne pas avantager ou favoriser un des personnes participant à la médiation).





## Des situations pour la médiation

Dans quelles circonstances la médiation peut-elle être utile?

### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

#### Identifier des situations où la médiation peut être utile

- Inviter les élèves à parler de situations de conflit qu'ils ont vécues ou entendues.
- Piste de discussion : la médiation peut être utile dans plusieurs situations où au moins deux personnes sont en conflit.
- Corriger la question #5 dans le cahier de l'élève pour écrire des exemples de situations :
  - **Lorsque des élèves ont un conflit entre eux à l'école.**
  - **Lorsque deux personnes ont des croyances, des valeurs, des idées ou des cultures différentes.**
  - **Lorsque des parents se séparent.**
  - **Lorsque deux entreprises ne s'entendent pas sur le sens d'un paragraphe d'un contrat.**
  - **Lorsque deux personnes veulent éviter un procès long et coûteux.**

## Ce n'est PAS de la médiation!

Quelles situations ne sont pas de la médiation?

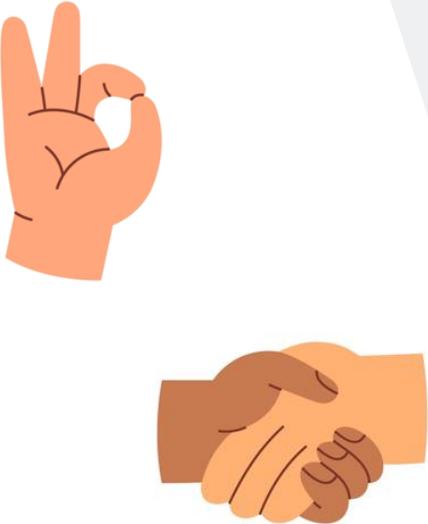


### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

#### Penser à des situations qui ne sont pas de la médiation

- Amener les élèves à distinguer ce qui est de la médiation de ce qui ne l'est pas.
- Corriger la question #6 dans le cahier de l'élève :
  - Vrai ou faux sur les caractéristiques de la médiation
    - Le résultat est généralement gagnant-perdant ou perdant-perdant. **Faux**
    - Une seule solution peut s'appliquer. **Faux**
    - Les personnes impliquées déterminent elles-mêmes la solution. **Vrai**
  - La médiatrice ou le médiateur peut imposer une solution. **Faux**
  - La médiatrice ou le médiateur est neutre et impartial. **Vrai**
- Pistes de discussion supplémentaires :

- ❖ Caractéristiques de la médiation
  - Médiatrice ou médiateur fait preuve de neutralité et d'impartialité
  - Les personnes en conflit déterminent elles-mêmes la solution
  - Résultat généralement « gagnant-gagnant »
  - Toutes les solutions sont possibles, si elles conviennent aux personnes en conflit
  
- ❖ Caractéristiques de ce qui N'EST PAS de la médiation
  - Une personne influence les discussions ou les solutions ou favorise les points de vue ou les solutions d'une des personnes en conflit
  - Une personne impose une solution (p. ex. : arbitre ou juge)
  - Résultat généralement « gagnant – perdant » ou « perdant – perdant »
  - Une seule solution peut s'appliquer (p. ex. : application d'une loi ou d'un règlement)



**Les avantages de la médiation**

Quels sont les avantages de résoudre ses conflits par la médiation?

#### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

#### Chercher les avantages de résoudre les conflits par la médiation

- Corriger la question #7 sur les avantages de la médiation dans le cahier de l'élève.

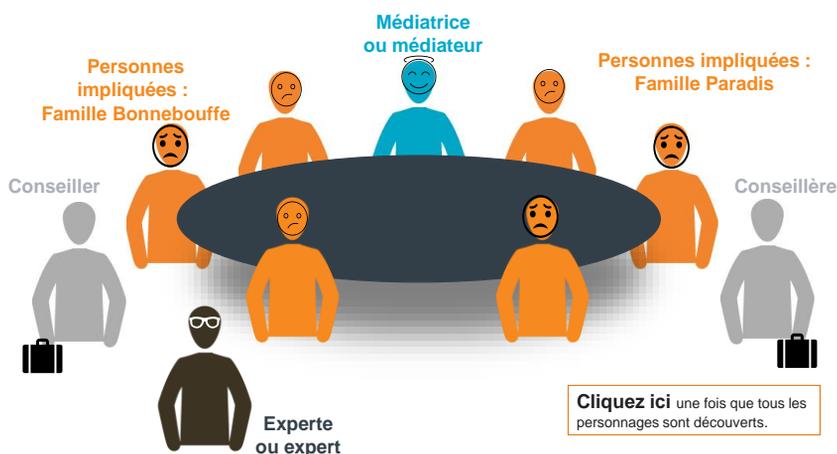
Quels sont les avantages pour les personnes impliquées de résoudre leur conflit par la médiation?

- **Trouver elles-mêmes une solution à leur problème.**
- **Définir des solutions satisfaisantes pour tout le monde.**
- **Régler rapidement le conflit (contrairement à une poursuite judiciaire, par exemple).**
- **Garder confidentielles les discussions et les ententes.**

# Les personnes participantes à la médiation



## Les personnes participantes à la médiation



### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

- Compléter les participants d'une séance de médiation et la question #8 dans le cahier de l'élève.
- Conseils d'animation:**
  1. Demander aux élèves d'identifier les personnes participantes à la médiation.
  2. Une fois qu'ils en auront découvert une, cliquer sur la figure correspondante. Cela devrait vous mener à une diapositive contenant davantage d'informations sur la personne participante en question.
  3. Au fur et à mesure de la découverte des personnes participantes, les élèves doivent écrire le nom de celles-ci sur le même schéma dans leur cahier de l'élève.
  4. Une fois que le rôle de la personne participante est présenté, cliquer en bas à droite sur l'icône « Retour au schéma » pour revenir à cette

diapositive. Le nom de la personne participante devrait apparaître.

5. Lorsque que toutes les personnes participantes ont été découvertes, cliquer sur l'icône en bas à droite indiquant : « Cliquez ici une fois que tous les personnages sont découverts. » Cela vous amènera à la diapositive « Déroulement de la médiation simulée ».

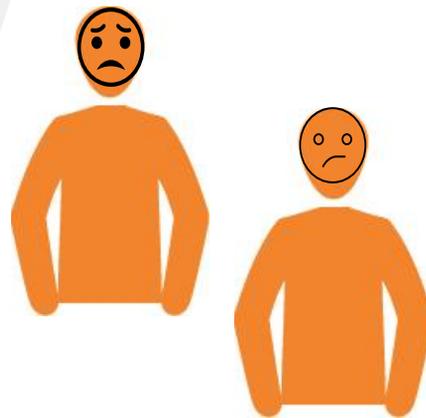
- Après avoir trouvé tous les rôles, compléter la question #8 dans le cahier de l'élève pour résumer la description de chaque rôle.

## Les personnes impliquées

**Rôle :** Participer aux discussions et trouver des solutions au conflit.

**Comportement :**

- Rester calme,
- Être à l'écoute,
- S'ouvrir aux compromis proposés.



[Retour au schéma](#)



## Conseillère ou conseiller

**Rôle :** Conseiller une famille lors de la médiation pour qu'elle atteigne ses objectifs et soit satisfaits.

- Elle ou il l'aide à se préparer et à bien négocier avant et pendant la médiation pour ne pas faire de compromis désavantageux.
- Elle ou il peut analyser la situation sans l'influence des émotions.

**Comportement :**

- Être à l'écoute,
- Faire preuve d'objectivité,
- Agir de manière professionnelle.

[Retour au schéma](#)

## Médiatrice ou médiateur

**Rôle :** Aider les personnes participantes à discuter de leur conflit et à trouver des solutions.

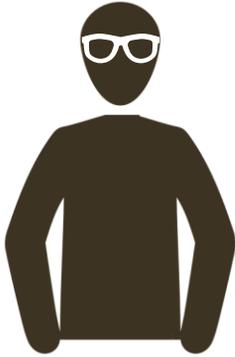
- Elle ou il aide à décrire le ou les problèmes qu'elles vivent, à identifier les éléments importants pour eux et à proposer des idées.
- Elle ou il est responsable du bon déroulement de la médiation.

**Comportement :**

- Être neutre,
- Avoir une attitude positive et respectueuse,
- Rester calme.



[Retour au schéma](#)



[Retour au schéma](#)

## Experte ou expert

**Rôle :** Renseigner les personnes impliquées pour qu'elles puissent poursuivre leurs discussions.

- Elle ou il tranche des questions et donne des informations utiles.
- Ce rôle sera réservé à l'enseignant(e) lors de la médiation simulée à venir!

**Exemples d'informations utiles :**

- La valeur d'un objet,
- Le nombre de ventes réalisées dans une semaine,
- Le salaire d'une employée ou d'un employé.

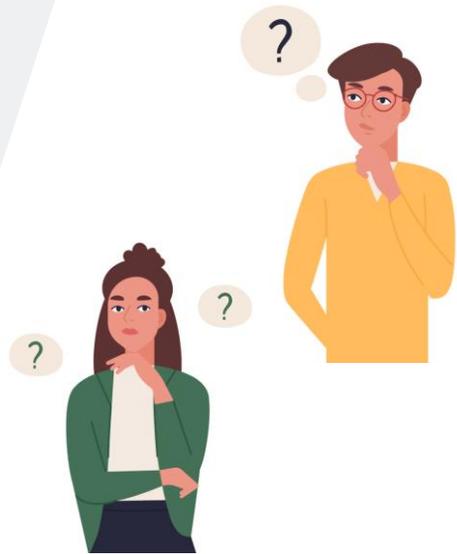
## Les enjeux du conflit

Dans la mise en situation...

Quelles sont les **personnes impliquées dans le conflit**?

Quels sont les différents **problèmes** à régler?

Selon toi, que **veut obtenir** chacune des personnes?



### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

Cerner les enjeux de la situation de conflit.

- ❑ En vue de la médiation simulée, compléter les questions #9 à 12 dans le cahier de l'élève des aspects suivants de la situation :
  - Quelles sont les personnes impliquées dans le conflit?
    - **Exemples de réponse : Simon Bonnebouffe (a publié une vidéo de Christine en ligne sans son consentement) et ses parents (moins de revenus dans leur restaurant). Christine Paradis (s'est sentie humiliée et ridiculisée en raison de la vidéo) et ses parents (ils veulent une entente avec eux).**
  - Quels sont les différents problèmes à régler?
    - **Exemples de réponse : Christine se sent humiliée par la vidéo que Simon a publié sans son accord. Les commentaires de Christine sur Internet ont fait perdre des revenus aux parents de Simon.**
  - Selon toi, que veut obtenir chacune des personnes impliquées?
    - **Christine souhaite que la vidéo soit supprimée. Elle souhaite**

**également être compensée pour l'atteinte à son droit à la vie privée, à sa réputation et à son humiliation. Les parents de Simon veulent que leur restaurant retrouve sa réputation et ses revenus.**

## À revoir après avoir modifié la mise en situation

- Selon toi, quelle solution pourrait convenir à tous?
  - **Réponse personnelle de chaque élève.** Ne pas partager en grand groupe puisque cela pourrait influencer le déroulement des médiations à venir. Ils compareront cette réponse dans la conclusion de l'activité.

# Déroulement de la médiation simulée



## Répartition des rôles

Yvan Bonnebouffe



Maeva Bonnebouffe



Chloé Paradis



Albert Paradis



Simon Bonnebouffe



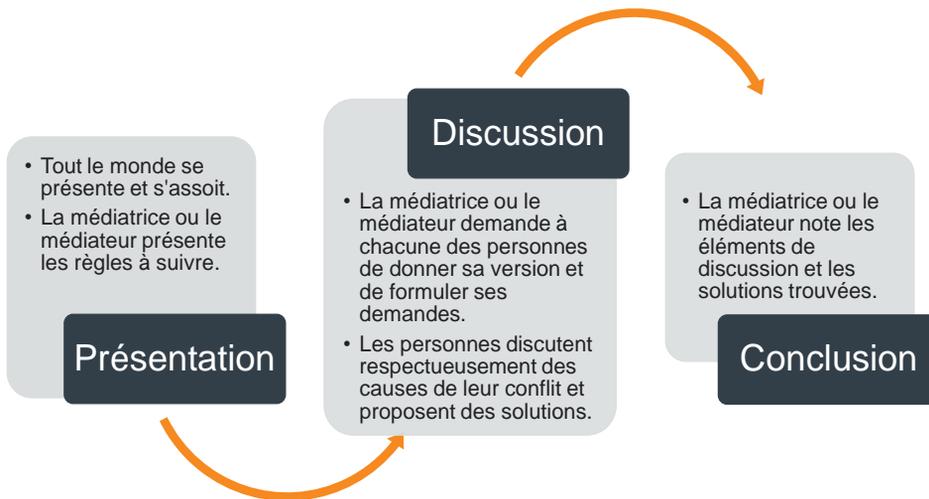
Christine Paradis



### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

- Lire en grand groupe la section « Déroulement de la médiation simulée » dans le cahier de l'élève.
- À cette étape, attribuer un personnage à chaque élève.
  - En plus des membres des familles, il y aura les médiatrices ou les médiateurs et les conseillères ou les conseillers.
- Séparer les élèves en 3 ou 4 équipes (selon le nombre d'élèves) pour que toutes et tous participent à une médiation simulée.
  - Utiliser le tableau de répartition des rôles (*Guide pédagogique*).
- Chaque élève doit écrire son rôle et son équipe dans son cahier de l'élève.
- Ensuite, distribuer les *Fiches-personnages* et les *Exercices pour se préparer* (*Guide pédagogique*).

## Déroulement de la médiation



### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

- Présenter le déroulement de la médiation qui est aussi décrit dans le cahier de l'élève.

## La **médiatrice** ou le **médiateur** peut interrompre les discussions dans les cas suivants :

- Les personnes sont **irrespectueuses** ou ne respectent pas les règles;
- Les personnes désirent **consulter** rapidement leur **conseillère** ou leur **conseiller**;
- L'**intervention de l'experte ou de l'expert** (l'enseignante ou l'enseignant) est nécessaire pour donner une information factuelle permettant de poursuivre les discussions (ex. : la valeur d'un objet, la date d'un événement, le salaire, etc.)



### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

- Présenter les consignes pour la médiatrice ou le médiateur qui sont aussi décrites dans le cahier de l'élève.

## Règles d'or d'une médiation réussie

**Déterminer au moins 3 règles** à suivre lors de la médiation!

- Piste : elles doivent permettre une ambiance favorable aux discussions et le respect entre les personnes participantes à la médiation.



### NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

**Les règles d'or à suivre lors de la médiation (cahier de l'élève : #5 dans le déroulement de la médiation)**

- Déterminer au moins 3 règles de fonctionnement pour la séance de médiation. Ces règles sont nécessaires pour assurer une ambiance favorable aux discussions et le respect des personnes participantes.
- Exemples :
  - **Les personnes participantes doivent respecter les consignes de la médiatrice ou du médiateur.**
  - **Les personnes participantes doivent écouter les autres personnes sans les interrompre.**
  - **Les personnes participantes doivent discuter calmement et respectueusement.**
  - **Les personnes participantes doivent être ouverts aux nouvelles solutions proposées.**

# Bonne médiation!



## NOTES À LA PERSONNE ENSEIGNANTE

La suite de la démarche s'effectue dans le cahier de l'élève. Les documents supplémentaires à imprimer (*Fiches-personnages, Exercices pour se préparer et Résumé de l'entente*) sont dans le guide pédagogique.

Résumé des prochaines étapes :

1) Préparation de la médiation (Prendre connaissance de son personnage, compléter les exercices pour se préparer et discuter avec les autres élèves ayant le même rôle)

2) Jour de la médiation (Rencontrer les membres de sa famille et sa conseillère ou son conseiller avant la médiation, puis vivre la médiation simulée)

\*Pendant les médiations, l'enseignante ou l'enseignant peut observer les élèves à l'aide de la fiche d'observation présente dans le guide pédagogique.

3) Conclusion (Questions en guise de conclusion à l'activité, puis partage des solutions retenues)

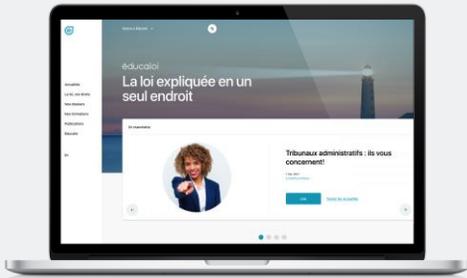
4) Activités complémentaires (facultatives)

5) Évaluation (facultative) : Voir dans le guide pédagogique.



# éducaloi

La référence en éducation juridique



educaloï



[Instagram/educaloï](https://www.instagram.com/educaloï)



[YouTube/educaloï](https://www.youtube.com/educaloï)



[Facebook/educaloï](https://www.facebook.com/educaloï)

 educaloï