

## Principaux résultats du questionnaire d'évaluation de la Semaine de la médiation

### Résumé

Avec 18 réponses, à rapprocher des 237 événements pour 2020, le questionnaire d'évaluation de la Semaine de la médiation a reçu un écho relativement modeste. Le niveau de satisfaction global par rapport à la Semaine (66 %) est positif, même si, cette année, une certaine insatisfaction s'exprime aussi, liée aux annulations d'événements et à l'impact de la crise sanitaire sur le déroulement d'événements qui étaient maintenus.

Les réponses aux questions font apparaître

- Beaucoup d'appréciations encourageantes quant à la communication, à la démarche, à l'équipe d'organisation et aux outils proposés
- Des idées intéressantes quant aux éditions à venir, avec un accent renouvelé sur les questions de communication, qui sont un facteur clé de succès de cette Semaine
- Une forte motivation pour participer, y compris comme membre du groupe d'organisation, à la prochaine édition.

### Sommaire des réponses

1. Mon niveau de satisfaction par rapport à la manifestation que j'ai organisée ou à laquelle j'ai contribué. Pour la structure à laquelle j'appartiens, le bénéfice de cette Semaine.

Satisfait	Insatisfait
12	6

Les motifs d'insatisfaction sont, pour l'essentiel, l'annulation des événements à cause de la crise sanitaire et le faible impact des événements organisés et maintenus.

2. Ce que j'ai apprécié dans cette deuxième édition de la Semaine de la médiation ?

Communication	Equipe et organisation	Site, boîte à outils, newsletter	Dynamique du projet
13	8	8	4

3. Ce qui m'a manqué dans cette deuxième Semaine de la médiation ?

Communication	Temps	Contraintes sanitaires	Implication	Expérience
8	5	5	2	1

4. Ce qui serait utile et nécessaire pour réussir la prochaine édition de la Semaine de la médiation ?

Communication	Idées et projets	Ressources humaines	Temps
7	4	5	2

5. Suis-je prêt à m'investir et à contribuer à l'organisation de la Semaine de la médiation, et sous quelle forme ?

Oui	Non
16	2

## Détail des réponses

**1. Mon niveau de satisfaction par rapport à la manifestation que j'ai organisée ou à laquelle j'ai contribué. Pour la structure à laquelle j'appartiens, le bénéfice de cette Semaine.**

3 interventions prévues mais annulées malheureusement. Des conférences programmées, mais qui n'ont pas pu être organisées juste sur cette semaine-là.

Aucun

Bonne satisfaction, je considère que cette action est indispensable. Le bénéfice est encore modeste, parce que l'impact de cette manifestation est trop faible dans les médias.

Intéressant mais beaucoup d'énergie seule

Je n'ai pas organisé d'événement pour l'AFPA

Je suis très satisfait de ce qui a pu être mis en place avec l'équipe de médiateurs familiaux du nord, une action départementale commune qui a su être visible auprès de nos partenaires et du public.

Non satisfaite, communication faite trop tard sur les réseaux sociaux pour avoir de réelles retombées.

Permanence téléphonique Zéro appel !!!!

Plutôt moyen

Satisfaction moyenne. Il s'agissait de communiquer sur la médiation et son utilité. Cet objectif a été partiellement atteint dans la mesure où notre communication n'était pas immédiatement visible sur la home page du site web du Département.

Satisfaite d'avoir pu participer malgré le contexte sanitaire et de me rallier à un événement national avec une forte communication

Très positif pour ma 1ère expérience. Plus mitigée à l'échelle de l'association avec seulement 3 collègues qui s'en sont emparés.

Très satisfaisant

TRES SATISFAIT

Très satisfait

Une plus grande visibilité des formations du Cnam et une sensibilisation à la médiation tournée vers un public intéressé (20% des participants ayant répondu au questionnaire en retour du webinaire), des témoignages utiles pour les médiateurs en formation, des points de vue sur les pratiques échangés par les médiateurs actifs

Une soirée d'ateliers avec 35 DRH de l'ANDRH de Champagne a permis une démarche commune de 7 médiatrices de notre région pour nous faire connaître. Par ailleurs une prise de contact avec les magistrats prescripteurs de la région.

Visibilité, organiser un événement, mise en relation avec d'autres médiateurs, construction d'un projet ensemble

## 2. Ce que j'ai apprécié dans cette deuxième édition de la Semaine de la médiation ?

Aide pour communiqués, réseaux sociaux...

Beaucoup plus de communication large

La carte et liste des événements, les newsletters, les exemples, les communiqués de presse nationale et locale

La décision de notre association de se lancer dans un webinar est venue de la mise en place de la Semaine de la médiation organisée par M21, n'aurait sinon pas eu lieu

La diversité des témoignages

La dynamique autour du développement des projets, la visibilité qui s'installe sur cet événement dans le paysage, la mise en qualité du site et le portage par la newsletter

La dynamique de l'action collective à l'échelle de mon département a été très intéressante, j'ai également apprécié participer aux début de l'organisation nationale de l'événement pour en comprendre les enjeux.

La dynamique en amont par rapport à l'an dernier, les idées, outils, textes mis à disposition sur le site.

Le dynamisme, la mise à disposition de documents, l'aide de l'agence de comm

Le soutien de l'équipe d'organisation, les articles et le site. L'agence de communication, les illustrations, les communiqués de presse...

Le suivi et les relances de la part des organisateurs nous ont mis en veille sur l'effectivité de réaliser notre opération.

Les informations transmises, le travail collaboratif

Les news letter -la carte et la liste des événements- les communiqués de presse- les exemples

Les réunions et comptes rendus préparatoires

Les webinars

L'organisation et les supports de communication mutualisés, nombreux et faciles d'accès

Qu'elle puisse avoir lieu malgré les conditions sanitaires en vigueur

Un cadre, une opportunité, pour donner plus de visibilité à la Médiation dans les collectivités territoriales, et développer son réseau de partenaires.

Une initiative M21 qui a permis d'inscrire notre démarche comme faisant partie d'un événement national et cela lui a donné une légitimité plus grande

### 3. Ce qui m'a manqué dans cette deuxième Semaine de la médiation ?

De temps pour contribuer ou assister à plus d'événements

Des actions plus anticipées, un vrai investissement de l'ensemble des membres de la délégation RME Nouvelle Aquitaine en soutien à Stéphanie.

Évidemment la possibilité de recevoir, d'organiser un événement qui réunit des personnes dans un lieu clos, mais cela n'a rien à voir avec l'organisation générale.

J'ai l'impression que le grand public n'a pas été touché (cible)

La communication média

Le présentiel, l'organisation d'évènements en accueillant du public, la crise sanitaire

L'expérience en raison de ma récente prise de poste.

L'implication des partenaires de Médiation 21. Je ne les ai vus manifester aucun soutien aux événements. Ce qui a été fait l'a été par des individus, et par par les institutions.  
+ L'impact sur les réseaux sociaux est encore clairement insuffisant...

Mobilisation des médias en région/département/local + une dynamique collective entre médiateurs

Pouvoir proposer plus dans un autre contexte sanitaire

Relais de la presse locale

Sans doute des contacts autres qu'uniquement par courriel pour convaincre de l'intérêt d'y participer.

Un contexte sanitaire normal; du temps pour rebondir suite à l'annulation des évènements auxquels je devais participer

Un délai supplémentaire de préparation et une solution de replis en cas de nouvelles contraintes sanitaires imposées.

Un événement plus médiatisé au niveau national

Une information collégiale préalable faite encore plus tôt

Une visibilité à travers la presse nationale pour toucher plus de personnes en dehors du monde de la médiation

#### 4. Ce qui serait utile et nécessaire pour réussir la prochaine édition de la Semaine de la médiation ?

Communication presse locale des événements

De l'innovation

Des projets collectifs

Des renforts humains - des talents cachés

Des ressources, des relais, des talents cachés

La mise en lien, plus de soutien au niveau communication, publicité

La mobilisation de plus de collègues dans les collectivités. Une méconnaissance totale de tous les acteurs présents (P Emploi, CAF, CNAV, CPAM, services fiscaux, Education nationale) à ma grande surprise. Cela nécessiterait une info auprès des médiateurs nationaux de ces administrations, si cela n'a pas été fait.

La poursuite de l'implication de différents acteurs. Que le politique local puisse s'emparer aussi de ces initiatives pour s'y intégrer ou en faire la promotion.

Pas d'idée pour comment intégrer le grand public

Réfléchir à la possibilité de mener des actions qui n'impliquent pas la présence du public en présentiel.

Réflexion et préparation de l'évènement plus en amont en local.

Sonder préalablement par contact verbal les potentiels participants sur leur intérêt à participer. Leur proposer des exemples d'actions faciles à réaliser et peu chronophages.

Un relais de la presse

Un relais de la presse à tous les niveaux

Un soutien Com encore plus présent un teasing tout au long de l'année puis une accélération dans les quelques semaines qui précèdent

Une information plus en amont de la semaine de la médiation

Une véritable implication des partenaires de Médiation 21 et pas pour faire semblant.

Une vidéo présentant la semaine de la médiation, animée par les différents représentants au sein de M21 qui pourrait être diffusée au sein des diverses associations et fédérations de médiation et sur les réseaux sociaux. Et un communiqué de presse diffusé de la même manière, une présence sur les radios, notamment France Inter, au regard de sa notoriété.

## 5. Suis-je prêt à m'investir et à contribuer à l'organisation de la Semaine de la médiation, et sous quelle forme ?

A mon échelle départementale, je souhaite poursuivre l'envie d'impulser une dynamique locale pour faire connaître la médiation. Aussi en réunissant plusieurs structures ou professionnels d'orientation différentes.

Encore un grand merci pour l'accueil qui m'a été fait au démarrage de la réflexion pour cette année et félicitations à tous pour cet événement qui aura été une réussite d'autant plus dans le contexte actuel.

Contribution sans aucun doute

En tant que référent de Planet Médiation

Eventuellement

J'y suis prête, mais étant encore en formation de DU médiation d'Assas, je ne sais encore comment?

L'APMF est déjà représentée

Non, l'ensemble des fonctions que j'exerce ne me le permettent pas

Oui en animant des évènements qui permettent la promotion de la médiation

Oui en m'appuyant sur la nouvelle Direction de l'AMCT pour mobiliser plus efficacement mes collègues médiateurs territoriaux. Et localement en m'appuyant sur le Conseil départemental d'accès au droit et les délégués de la défenseure des droits qui étaient ravis de cette première rencontre en Val de Marne.

Oui en participant à une vidéo interactive

Oui selon les besoins et mes possibilité et compétences

Oui, je suis prête à participer et pour l'instant je ne sais pas ce que je ferai comme manifestation -

Oui, là où mes compétences pourront être le plus au service : organisation, prise de contact, communications, réflexion sur l'orga et les contenus, etc

Oui, mise en place d'action de promotion de la médiation, contribution à l'organisation

Oui, participation au groupe de travail Semaine de la Médiation et organisation ou participation à des évènements à mon niveau

Oui, s'il y a des engagements sur un budget suffisant pour l'agence de comm, si les partenaires s'impliquent et se donnent des objectifs et des moyens pour les tenir.

Réfèrent de Planet médiation

Relais de communication (déjà fait cette année), tentative de créer des actions collectives (déjà fait cette année)

Une contribution

<b>Mon nom</b>	<b>Mon adresse e-mail</b>
ABELSON GEBHARDT Hélène	h.abelson.gebhardt@gmail.com
Audrey Ringot	audreyringot@gmail.com
CHAUVERNOZ	didierchavernoz@gmail.com
Claire Bouteloup	clairebouteloup@voixcroisees.fr
Corinne JONON COMTE	corinnejonon@orange.fr
Geneviève Seiffert	genevieve.seiffert@gmail.com
Hélène BOURREAU	h.bourreau@hbmediationbordeaux.fr
Jean-Francois Pellerin	jfp@maisonmediation.fr
Johann Quenault	johann.quenault@apprentis-auteuil.org
Laurence Hanin-Jamot	haninlaurence@gmail.com
Marie-Hélène Bergoni	mariehelene.bergoni@gmail.com
Mme Claude Roussel-Brun	clauderoussel-brun@valdemarne.fr
Morfan	l.morfan-lelien@orange.fr
Nathalie MAUVIEUX	nmauvieuxmediation@gmail.com
Présidente de Médiations Plurielles	cnamanciens@gmail.com
Santiago SERRANO	sserrano@seinesaintdenis.fr
Sylvie Decaen	Sylvie.decaen@famillinks.fr
Thomas Muller	tmuller@agss.fr