



Médiations asbl

Centre de formation agréé par la Commission Fédérale de Médiation

La Charte et Le code de déontologie du Médiateur



Le médiateur

Le médiateur et son rôle

Le médiateur est un tiers qui offre une aide aux parties au prise avec une situation conflictuelle afin de construire par elles-mêmes une issue satisfaisante à leurs difficultés.

Par sa présence, il offre la possibilité d'ouvrir l'indispensable dialogue qui structure cette démarche.

Le médiateur, sa formation et ses compétences

Le médiateur est un professionnel de la relation humaine. Pour ce faire, il acquiert une série de compétences dans sa formation, liées à l'exercice d'une profession spécifique: la médiation.

Ces compétences portent essentiellement sur l'acquisition d'outils basés sur les méthodologies relationnelles, sur la capacité à prendre de la distance par rapport à sa pratique, sa personne, sa supervision et ses études de cas.

Le positionnement du médiateur

Le médiateur, quelles que soient ses convictions et son expérience, se doit de rester un tiers multipartial à l'égard des parties en présence.

Un tel positionnement est indispensable au processus de médiation.

Le médiateur est tenu à un devoir de confidentialité sur le processus de la médiation: seuls les accords sont révélés.

Le médiateur doit, garder son indépendance vis-à-vis des courants d'idées, qu'ils soient philosophiques, politiques, économiques ou, religieux. A cet égard, il cherchera à faire avaliser cette indépendance par l'autorité qui l'engage, par l'institution ou la personne qui le mandate.

Le médiateur est le garant de règles qu'il fait approuver par les médiateurs dans un protocole au début du processus de médiation.

La médiation

La médiation se présente comme un processus d'échanges entre des parties qui y consentent librement et situé dans un cadre bien précis. Elle se fonde sur la confiance dans la capacité des médiateurs à s'engager dans une démarche constructive.

Le processus de médiation permet d'ouvrir des chemins de communication afin de dire et de se dire dans la situation. Le travail du médiateur consiste, dans ce cadre, à favoriser l'expression et l'écoute dans le respect de chacun (processus, rythme, blocage, avancée,...).

Ce processus permet d'abord la construction d'une écoute apaisée par laquelle chacun peut opérer une nécessaire distanciation par rapport à son vécu et entendre le vécu de l'autre.

Ensuite, ce processus empathique ouvre à une reconnaissance des émotions et des besoins de chacun.

Enfin, chacun s'autorise à la recherche d'issues originales et co construites.

Il se déroule dans un temps et un lieu spécifique. Généralement, la médiation se poursuit sur plusieurs séances offrant ainsi un espace-temps suffisant à l'échange serein et permettant à chacun d'intégrer le vécu de chaque rencontre.

Le processus de médiation renouvelle la relation, permet de sortir de la crise.

La médiation peut intervenir tout autant à titre préventif qu'à titre curatif. Elle peut avoir lieu dans différents champs de la vie interpersonnelle et sociale (famille, quartier, école, entreprise, etc.).

Les médians¹

Les « médians » sont des acteurs responsables qui font le choix volontaire d'entamer un processus de médiation après en avoir compris et accepté les principes. Chacun des « médians » s'y engage de manière libre et solidaire et s'y investit entièrement avec ses propres ressources, ses propres capacités et sa propre créativité. Ils sont conscients du cadre et des limites de la médiation et adhèrent par ce processus à une reconnaissance réciproque de chacune des parties. Ils conservent la maîtrise de ce qui les amène à médier. Ils s'engagent à respecter la confidentialité sur les informations échangées pendant toute la durée de la médiation.

Le médiant est toute personne physique ou morale, toute collectivité qui fait appel à un médiateur.

¹ Le médiant est la personne qui s'implique dans le processus de médiation



Table des matières

Préambule	3
Objet du code	4
Définition de la médiation généraliste	4
Fonctions du médiateur généraliste	4
Compétences et formation du médiateur généraliste	4
Ethique du médiateur généraliste :	5
Indépendance et neutralité	5
Secret professionnel et confidentialité	5
Incompatibilités.....	5
Obligation du médiateur généraliste en cours de médiation	6
Droits du médiateur généraliste :	7
Refus et interruption de médiation	7
Intervention d'un autre médiateur	7
Mode de saisine du médiateur	7
Déclarations publiques	7
Honoraires	7
Sanctions	7



Préambule

Ce code a été établi par MÉDIATIONS asbl.

Celle-ci, en toute indépendance politique et confessionnelle, a pour vocation de former des médiateurs, d'offrir un service de médiations, de favoriser une réflexion et une recherche approfondies dans le secteur de la médiation, de proposer un réseau réunissant des praticiens médiateurs formés afin de développer un cadre de référence dans ces domaines.

Le Code a pour but de définir les règles qui s'imposent dans la pratique de la médiation entre tous les intervenants quels qu'ils soient. Par conséquent, de répondre à un besoin de sécurité et de clarté.

Ces règles ont été établies afin que toutes personnes entrant en relation avec elle s'engagent à adhérer et à respecter le présent code. Ainsi, les personnes faisant appel aux services de MÉDIATIONS sont assurées d'une garantie morale.

Art. 1 : Objet du Code de déontologie

Le présent Code de déontologie fixe les règles et les principes qui doivent servir de référence pour les médiateurs généralistes et familiaux validés par MÉDIATIONS asbl.

Il garantit le respect des droits des bénéficiaires de la médiation généraliste.

Il détermine la conduite, les devoirs et l'éthique professionnelle qui doivent prévaloir dans la fonction de médiateur généraliste.

Chaque disposition doit s'interpréter en tenant compte de l'esprit général de ce Code.

Art. 2 : Définition de la médiation généraliste

La médiation généraliste se présente comme un processus de communication situé dans un cadre bien précis. Elle se fonde sur le consentement des médiateurs qui s'engagent, dans un protocole signé par les parties, à rechercher une issue à leurs difficultés. Le médiateur, sans assumer la situation conflictuelle, offre une aide aux personnes en présence. Les médiateurs conservent la maîtrise de ce qui les amène à consulter tout au long du processus.

Art 3 : Fonction du médiateur généraliste

Le médiateur généraliste a pour fonction d'instaurer et de maintenir les conditions permettant aux personnes en conflit de médier et de trouver elles-mêmes des issues au différend qui les oppose.

En aucun cas, il ne prendra les décisions pour l'une ou l'autre d'entre elles ou ne forcera les parties à adhérer à un accord.

Le médiateur généraliste a vocation pour répondre à toute demande d'intervention dans les différents domaines des relations sociales, privées ou collectives. Le caractère général de sa mission ne fait point obstacle d'exercer sa fonction, de façon prépondérante ou exclusive dans le cadre d'un champ spécifique.

Art. 4 : Compétences et formation du médiateur généraliste

Le médiateur généraliste doit effectuer son travail en respectant les dispositions du présent Code.

Le médiateur généraliste se veut un professionnel de la relation humaine. Pour ce faire, il acquiert une série de compétences, liées à l'exercice d'une profession spécifique: la médiation.

Ces compétences portent essentiellement sur l'acquisition de techniques relationnelles, sur la capacité à prendre de la distance par rapport à sa pratique, sa personne, sa supervision et ses études de cas.

Art. 5 : Ethique du médiateur

1. Indépendance et multipartialité

Le médiateur généraliste a le devoir prioritaire de sauvegarder, sous toutes ses formes, l'indépendance et la multipartialité inhérentes à sa fonction définie à l'article 3 du présent Code.

Dès lors, il a un devoir général de réserve et plus particulièrement de multipartialité à l'égard des parties en présence.

Quelle que soit son opinion en conscience, le médiateur généraliste s'attache en permanence au respect de ce devoir de réserve.

Si pour des raisons qui lui sont propres, le médiateur estime ne pas être en mesure de répondre à un tel devoir, il invoque la clause de conscience prévue à l'article 7 du présent Code.

Le médiateur généraliste ne participe à aucune médiation impliquant des membres de sa famille ou des proches.

Il s'interdit toute ingérence dans la vie professionnelle ou privée des personnes rencontrées en médiation.

Il s'abstient de toute attitude susceptible de créer un conflit d'intérêt.

En dehors de ses honoraires, il n'accepte aucun avantage financier ou en nature.

2. Secret professionnel et confidentialité

Le médiateur généraliste est tenu au secret professionnel hormis les exceptions prévues par la loi.

Le médiateur généraliste doit préserver la confidentialité des dossiers des médiateurs et s'assurer que son personnel en fait de même.

Lorsqu'à des fins d'enseignement ou de recherche, le médiateur généraliste est amené à utiliser ou transmettre des renseignements sur le contenu de médiations généralistes, il est tenu de garantir l'anonymat et le respect de la vie privée des personnes concernées.

3. Incompatibilités

Le médiateur ne peut exercer d'activités incompatibles avec l'indépendance de sa fonction.

Le médiateur doit s'abstenir d'intervenir quand, du fait de ses propres intérêts matériels ou moraux, il pourrait être suspecté de ne pas remplir sa fonction en conformité avec les règles de déontologie notamment avec celles liées à l'indépendance, à la multipartialité ou au respect du secret professionnel.

Si le médiateur exerce une autre profession que celle de médiateur généraliste, il ne peut agir avec les personnes, au cours des entretiens de médiation, qu'en médiateur généraliste et doit référer, si nécessaire, à d'autres professionnels.

La médiation généraliste ne peut en aucun cas être utilisée comme un moyen d'investigation. Pour cette raison, le médiateur généraliste doit refuser une mission d'expertise.

Le médiateur peut exercer sa fonction :

- Dans le cadre d'une activité de bénévolat,
- Dans le cadre d'une activité salariée ou libérale.

Tout lien de subordination auquel serait soumis le médiateur, ne peut porter que sur les conditions matérielles et en aucun cas sur l'accomplissement même des actes de médiation.

Art. 6 : Obligations du médiateur généraliste à l'égard des parties

Avant d'accepter sa mission, le médiateur généraliste explique aux parties le processus de la médiation et donne les informations portant sur diverses autres formes d'aide (procédure, consultations diverses, thérapies, arbitrage ...) afin que les parties choisissent en connaissance de cause la démarche de médiation.

Le médiateur convient avec les parties de la mission qu'il peut accepter. Il définit avec celles-ci, les conditions, l'organisation de la mission et sa durée. Ces conditions sont révisables durant toute la procédure, moyennant accord du médiateur et de toutes les parties.

A cet effet, il leur fait signer un document appelé « protocole de médiation » reprenant les règles de base de la médiation généraliste.

Au cours de la médiation, le médiateur veille à respecter le présent Code de déontologie.

Le médiateur généraliste invite les parties à prendre des décisions fondées sur des renseignements adéquats et suffisants. A cette fin, il leur conseille si nécessaire, de consulter des professionnels compétents.

Au terme des entretiens de médiation, si le médiateur rédige une convention reprenant les accords intervenus, il informe les parties des conséquences de cette convention.

Tout accord écrit est une référence pour les médiateurs et reste leur propriété. Il y a autant d'originaux signés qu'il y a de parties. Il pourra être homologué par un tribunal.

L'accord étant ponctuel, il inclut toujours une clause de révision précisant ses conditions.

Le médiateur doit s'assurer que tous les médiateurs ont bien compris l'engagement souscrit.

S'il croit que l'accord est préjudiciable à une partie, il doit aussitôt en informer toutes les parties en présence.

Le médiateur souscrit une assurance professionnelle.

Le médiateur agréé se soumettra aux obligations exigées par la commission fédérale de médiation.

Art. 7 : Droits du médiateur généraliste

1. Refus et interruption de médiation

Le médiateur généraliste a le droit de refuser une demande de médiation ou d'interrompre une médiation en cours en vertu de la clause de conscience, c'est-à-dire pour tout motif qui relève de son propre jugement.

Il motive son désistement et donne aux parties les moyens de poursuivre le travail de médiation.

2. Recours à un autre médiateur

Le médiateur généraliste peut, avec l'accord des parties, faire appel à un autre médiateur qui sera associé, pour tout ou partie, à la continuation du travail de médiation.

Il a la charge d'organiser les modalités de cette collaboration.

3. Mode de saisine du médiateur

Le médiateur peut être saisi :

- Directement à la demande d'une ou de plusieurs médiateurs,
- Indirectement à la demande d'une institution ou collectivité.

La saisine du médiateur est souvent le fait de l'une des parties, le médiateur devant alors requérir l'accord des autres protagonistes. La saisine du médiateur n'est effective qu'à la condition que toutes les parties l'admettent expressément.

En principe, les parties choisissent librement le médiateur.

Art. 8 : Déclarations publiques

Toute déclaration publique concernant la médiation généraliste doit avoir pour but :

- De donner des informations et des renseignements sur le processus de médiation,
- De présenter la médiation comme l'une des méthodes de règlement de conflit afin de permettre un choix judicieux et éclairé.

Art. 9 : Honoraires

Au début de la médiation, le médiateur généraliste doit informer les parties du coût de ses honoraires et de tout autre coût relatif à la médiation.

Le mode de rémunération ou d'indemnisation doit être fixé indépendamment de l'issue de la médiation.

Art. 10 : Sanctions

Lorsqu' un médiateur validé par MÉDIATIONS asbl fait défaut, le contrôle du respect des présentes règles et de leurs sanctions appartient à l'autorité de MÉDIATIONS asbl dont un membre sera désigné par l'AG.