



Le Mot de la Présidente

Dans les années 80, la médiation apparaît en Belgique. Ainsi, depuis un quart de siècle, notre métier s'illustre par sa qualité et ses innovations.

Il s'appuie, d'une part, sur des connaissances et une formation de base ; d'autre part, sur des compétences et une réelle pratique.

Ainsi le médiateur tel un artisan connaît ses outils et grâce à son savoir-faire et son savoir-être, il innove constamment.

Notre artisanat est reconnu comme novateur en Europe. Il a l'art de faire du « sur mesure » adapté à chaque situation et se révèle plein de créativité dans de multiples contextes.

Faisons connaître nos innovations à l'occasion du dixième anniversaire de l'Union Professionnelle en 2013.

Contactez-nous, dès aujourd'hui, pour partager vos idées et vos initiatives **www.ubmp-bupb.org**

Conseil de Direction

Présidente : TIMMERMANS Joëlle

Vice- Président : RASE Philippe

Secrétaire : de JAMBLINNE de MEUX - LAGASSE de LOCHT Véronique

Trésorière : VAN DEN STEEN Hélène

Directeurs: BERNARD, Philippe - GRAETZ Robert - HERMANS Sylvia -
PIEL Ursule – PEÑA CONCEPCION Celia – SARITAS Sehriban –
VANDENHOECK Luc

*Définition de la médiation**

« La médiation est un processus par lequel des parties conviennent de demander à un tiers, le médiateur, de les accompagner dans la recherche d'une solution à leur conflit. La médiation est souple et flexible, les parties y conservent le plein contrôle du déroulement et du résultat final. Le médiateur est là pour aider les parties à trouver elles-mêmes des solutions à leurs conflits et non pour leur imposer des solutions, le tout dans un cadre privé et confidentiel ». Institut de Médiation et d'Arbitrage du Québec.

**communiquez-nous vos définitions de la médiation
Les auteurs des articles sont responsables de leur contenu*

SOMMAIRE

- Le Mot de la Présidente
- Agenda : Conseils de Direction, Interventions Jeux de rôles
- Conseil de Direction
- Définition de la Médiation
- Echos de l'AG
- Echos de nos services
- Articles
- Bibliothèque



Prochains CD

CD 17 septembre de 11 à 14h30
119 rue H. des Monnaies - 1060 Bxl

CD 8 octobre de 14 à 18H30
119 rue H. des Monnaies - 1060 Bxl

CD 12 novembre de 9h30 à 13H
Hôtel de ville de Namur

CD 10 décembre de 11 à 14H30
119 rue H. des Monnaies - 1060 Bxl

* * *

**♥ Oublie ton passé,
qu'il soit simple
ou composé,
participe à ton présent
pour que ton futur soit
plus que parfait... ♥**

* * *



Paraît 3 fois par an
Janvier - Avril - Septembre



**ECHOS DU SERVICE AUX MEMBRES****Ou en sommes-nous ?**

- Remboursement partiel des frais de médiations auprès des mutuelles, des assurances (RC familiale et/ou Top global, Défense en justice...).... (en cours)
- Création d'une bibliothèque (virtuelle & locale)
- Organisation des interventions
- Annuaire des médiateurs UBMP
- Diffusion du document sur l'Assistance judiciaire en médiation (voir notre site)
- Statut du médiateur (indépendant/ employé/ volontaire....) – code de la profession (en cours),
- Questions liées à la TVA, fiscalités, sociales & juridiques..... (en cours)
- Tarification des médiations (0 à 75€/h/personne).
- Implications pratiques du « Pacte de solidarité » (voir site)
- Permanence « médiation » au Palais de justice ?
- Profil professionnel « Médiateur » approuvé par le Conseil Supérieur de l'Enseignement de Promotion Sociale – le 1/07/2011.
- Appel aux membres pour former un Comité « Fête » 2012-2013

**Prochaines réunions**

« SERVICES AUX MEMBRES » au CEM
119 rue Hôtel des Monnaies - 1060 Bxl

Lundi 10 septembre de 10 à 13h - CEM
Lundi 8 octobre de 10 à 13h - CEM
Lundi 19 novembre de 10 à 13h - CEM
Lundi 3 décembre de 10 à 13h - CEM

Interventions

Mer. 17 octobre de 10 à 12h
org.: Sehriban Saritas – Namur
Mer. 21 novembre de 10 à 12h
org. Marilia Lara – Bruxelles

Jeux de rôles

Mer. 17 octobre de 20 à 22h
org. M Depauw & M. Tuaux - Bxl

Prochaines réunions**« SERVICE LOBBYING »**

Jeudi 20 septembre de 20 à 23h
Drève de Dieleghem 50 – 1090 Bxl

**ECHOS DU SERVICE « LOBBYING »**

1. Faire connaître & développer l'UBMP
2. Création de 2 folders
3. Préparation des 10 ans de l'UBMP (2013)
4. Rencontre mondiale sur la médiation – octobre 2012
5. Rencontres avec divers organismes (UCM...)
6. Recherche de Partenariat...& ouverture aux Personnes Morales

Bienvenue aux bonnes volontés pour enrichir les initiatives

**Participez à nos réunions « services aux membres » & « service lobbying » ?
Bienvenue - Contactez le secrétariat via email pour vous annoncer.**

« Si vous fermez la porte à toutes les erreurs,
la vérité restera dehors. » R.Tagore





Petit écho d'une rencontre entre membres de l'UBMP à Namur.

Nous étions 8 venant d'horizons divers comme de planning familial, de centre hospitalier, d'administrations publiques ... Nous avons commencé par nous présenter individuellement et débuté un échange en attendant l'arrivée des autres personnes.

Notre échange a concerné la reconnaissance du métier. Nous avons balayé les différentes lois (19 février 2001 – 22 août 2002 - 23 février 2005). Une des personnes présente lors de cette rencontre, qui se reconnaîtra, nous a fait une recherche formidable sur le code du métier de médiateur.

Les membres de direction de l'UBMP en ont pris connaissance et défendent cette thématique.

Une personne souhaitait parler de 3 situations mais l'échange étant tellement intéressant qu'elles ont été remises à une réunion ultérieure. La prochaine sur le namurois se fera le mercredi 17 octobre 2012.

Bienvenue à tous !!!

AVOIR et ÊTRE

Loin des vieux livres de grammaire, Écoutez comment un beau soir, Ma mère m'enseigne les mystères Du verbe être et du verbe avoir.	Pendant qu'Être apprenait à lire Et faisait ses humanités, De son côté sans rien lui dire Avoir apprenait à compter.	Un jour à force de chimères Pour parvenir à un accord, Entre verbes ça peut se faire, Ils conjuguèrent leurs efforts.
Parmi mes meilleurs auxiliaires, Il est deux verbes originaux. Avoir et Être étaient deux frères Que j'ai connus dès le berceau.	Et il amassait des fortunes En avoirs, en liquidités, Pendant qu'Être, un peu dans la lune S'était laissé déposséder.	Et pour ne pas perdre la face Au milieu des mots rassemblés, Ils se sont répartis les tâches Pour enfin se réconcilier.
Bien qu'opposés de caractère, On pouvait les croire jumeaux, Tant leur histoire est singulière. Mais ces deux frères étaient rivaux.	Avoir était ostentatoire Lorsqu'il se montrait généreux, Être en revanche, et c'est notoire, Est bien souvent présomptueux.	Le verbe Avoir a besoin d'Être Parce qu'être, c'est exister. Le verbe Être a besoin d'avoirs Pour enrichir ses bons côtés.
Ce qu'Avoir aurait voulu être Être voulait toujours l'avoir. À ne vouloir ni dieu ni maître, Le verbe Être s'est fait avoir.	Avoir voyage en classe Affaires. Il met tous ses titres à l'abri. Alors qu'Être est plus débonnaire, Il ne gardera rien pour lui.	Et de palabres interminables En arguties alambiquées, Nos deux frères inséparables Ont pu être et avoir été
Son frère Avoir était en banque Et faisait un grand numéro, Alors qu'Être, toujours en manque. Souffrait beaucoup dans son ego.	Sa richesse est tout intérieure, Ce sont les choses de l'esprit. Le verbe Être est tout en pudeur, Et sa noblesse est à ce prix.	Anonyme.

Intervision & supervision

Une intervision (ou une analyse de la pratique) se fait en groupe alors que la supervision est habituellement individuelle.

Classiquement on range l'analyse de la pratique plus du côté de la séance elle-même (exprimer son questionnement à partir de sa pratique de médiation; repérer le processus de médiation; identifier l'éthique, la déontologie; analyser la demande..... nos savoir-faire et savoirs-être....).

Le groupe permet de confronter son expérience avec celle des autres praticiens, de réfléchir sur sa pratique d'intervention, de dépasser les difficultés rencontrées à propos de cas particuliers, d'élaborer de nouvelles hypothèses et la mise en place d'une stratégie d'intervention, de clarifier les éléments de résonance personnelle avec les cas suivis, d'acquérir de nouveaux outils....

La supervision concerne plus la personne du médiateur et ses résonnances....





Fruit de nos recherches & base de réflexions, nous reprenons ci-dessous un édito de Gabrielle Planès, Présidente de l'Association Nationale de Médiation (France).



1

La médiation, un territoire² à conquérir ou un univers³ à partager ?⁴

La question posée renvoie, une fois encore, au sens des mots et à ce qui donne du sens à la médiation c'est-à-dire, non seulement « mesurer les enjeux » mais surtout « indiquer la direction »⁵. La phrase est en harmonie avec la citation de Christian de Chergé, chère à l'ANM, « *Nous trouvons toujours l'autre au niveau où nous le cherchons* ». En effet, selon le contexte et le niveau où nous sommes en quête de « sens », nous ne pouvons que souscrire à la coopération inhérente à « l'univers à partager ».

Pour parvenir à « partager un univers », l'ANM a entrepris, au sein de son conseil d'administration, une grande réflexion visant à énoncer et à expliciter les objectifs à atteindre, à préciser le rôle de chacun, la réalisation étant laissée à la créativité des acteurs volontaires dans le cadre déontologique requis par la médiation.

Personne n'a le monopole de la médiation qui n'a pas à être récupérée par tel ou tel champ. Il est utile d'avoir déjà intégré le fait que la diversité fait la richesse du monde de la médiation. Tout le monde y a sa place : qu'il soit avocat, juriste, travailleur social, ingénieur, médecin, enseignant, chercheur... tout un chacun, dès l'instant où il est imprégné de « l'esprit de la médiation »⁶, a un rôle à jouer dans l'univers de la médiation. Avons-nous l'envie d'adhérer à cette idée et de participer dans cet esprit à cette aventure « universelle » avec courage, congruence, équité et authenticité ?

La « *Plateforme de la Médiation Française* », qui est en train de voir le jour, sera une réalisation concrète de notre désir de coopérer en vue de partager un univers qui va bien au-delà des frontières, une sorte de territoire sans limites.

Gabrielle Planès
Présidente ANM

¹ [Universum](#) - C. Flammarion, gravure sur bois, Paris 1888, coloris : Heikenwaelder Hugo, Wien 1998.

² Espace limité

³ Espace infini ou fini mais non borné, peut revêtir un sens philosophique

⁴ Linda Bérubé médiatrice canadienne AGIRE international <http://www.agire.ca> – Linda est auteure du titre de l'édito.

⁵ « Lexique managérial » Olivier et Louis Bernard – publié chez Voilier d'Arbren - 2012

⁶ cf Jacqueline Morineau



Gerechtigkeit in der Mediation - L'équité en médiation

Sylvia Hermans et Ursule Piel, directrices de l'UBMP, travaillent comme médiatrices, en activité complémentaire, en communauté germanophone. Elles participent régulièrement à des rencontres à Aix-la-Chapelle réunissant des médiateurs professionnels de l'Euregio.

Dernièrement, Mr Georg Kamp a exposé un travail portant sur l'équité en médiation. Il est docteur en philosophie et a suivi, en Allemagne, une formation en médiation.

Résumé : Qu'est-ce que l'équité en médiation ?

Le secret de la médiation et son avantage « insurpassable » sont que le processus donne la responsabilité aux personnes elles-mêmes de « rendre justice ». De plus, elle incite les concernés à se dire et à se renseigner sur ce qui est juste à leurs yeux. Comme tous sont concernés à part égale, le processus de médiation est en lui-même déjà équitable. C'est au médiateur de veiller à ce que ce soit ainsi. C'est pourquoi le médiateur n'est pas juge mais accoucheur d'une solution équitable.

Hier als Denkanstöße, einige Ausschnitte des Vortrags „Gerechtigkeit in der Mediation“, von Dr. phil. Georg Kamp

Ein Ziel der Mediation ist die Erarbeitung einer für alle Konfliktparteien gerechten Lösung. Um dieses Ziel zu erreichen, muss im Rahmen der Mediation eine differenzierte Auseinandersetzung mit den Ungerechtigkeitswahrnehmungen und konfluierenden subjektiven Gerechtigkeitsvorstellungen der Konfliktparteien stattfinden.

Typische Aussagen von Mediatoren

„ Wir wollen vor allem eine faire Lösung,
... mit der wir beide leben können“
... damit wir uns später noch in die Augen gucken können“
... weil wir ja noch miteinander klarkommen müssen“

Gerechtigkeitsprinzipien

... jedem das gleiche ... Ausgleich von Ansprüchen
... jedem das seine ... Ausgleich von Schuld
... jedem nach seinen Bedürfnissen ... Ausgleich von Leid
... jedem nach seiner Leistung ... Ausgleich von Benachteiligung
... jedem nach seinen Verdiensten ... Ausgleich von erfahrenem Unrecht
... jedem nach seinem Rang ...
... jedem nach seinen Fähigkeiten

...

Akzeptanzkriterien

... moralische Maßstäbe
... kulturelle Erwartungen
... (wahrgenommenes) faires Verfahren
... Möglichkeiten der Beteiligung
... Anerkennung durch den Partner
... Gleichverteilung“ der Zumutungen

...





MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

ADMINISTRATION GÉNÉRALE DE
L'ENSEIGNEMENT ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUEENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE
DE RÉGIME 1CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ENSEIGNEMENT
DE PROMOTION SOCIALE**Profil professionnel****MÉDIATEUR**

Enseignement supérieur social de type court

Approuvé par le Conseil supérieur de
l'enseignement de promotion sociale
le **1^{er} juillet 2011****CHAMP D'ACTIVITÉ**

Le médiateur intervient dans le champ de la communication interpersonnelle, des relations sociales et des organisations.

En relation avec d'autres professionnels, il contribue à la restauration du lien social et de la communication ainsi qu'à la prévention et à la gestion des conflits. Sa démarche spécifique se fonde sur la volonté des parties à (re)tentir un dialogue.

Au cours du processus, par sa position extérieure, le médiateur invite les parties à construire un mode d'interaction qui permet la reconnaissance de l'altérité. Il favorise l'émergence de ressources qui permettent aux personnes d'élaborer des solutions inédites, respectueuses de chacune des parties.

Le médiateur a des compétences qui reposent d'une part, sur des techniques relationnelles et des outils de communication et d'autre part, sur le développement d'une pratique d'analyse réflexive et contextualisée.

Il construit un cadre de travail qui garantit impartialité et confidentialité.

Il préserve son indépendance vis-à-vis des courants d'idées et des convictions des différentes parties.

Il respecte les principes de déontologie et d'éthique ainsi que le cadre légal et réglementaire spécifiques.

Le médiateur intervient au sein d'un établissement ou d'un service ou en tant qu'indépendant.

Ses principaux champs d'action sont les suivants : médiation familiale, médiation civile, médiation commerciale, médiation sociale, médiation pénale, médiation restauratrice, médiation scolaire, médiation de quartier, médiation de voisinage, médiation locale, médiation interculturelle, médiation de dettes*, médiation en entreprise, médiation hospitalière, médiation environnementale, médiation internationale, médecine du travail, aide à la jeunesse, enseignement, services aux consommateurs, direction des ressources humaines, administrations, santé, planning familial

LES TÂCHES

Clarifier son mandat.

Développer des activités préventives susceptibles d'améliorer la communication et le climat relationnel.

Définir auprès des parties en présence, le cadre de travail, la méthodologie et les limites de son intervention.

Créer les conditions d'une écoute active et empathique des parties en conflit et permettre à chacun d'être reconnu dans ses particularités.

Identifier les besoins, demandes ou attentes des parties.

Vérifier l'adhésion de chacun au processus de médiation.

Gérer le processus de médiation au sein d'un « espace tiers », impartial et confidentiel.

Dégager des visions nouvelles de la situation conflictuelle.

Encourager la perception réciproque des points de vue.

Susciter auprès des parties l'élaboration de solutions créatives, inédites et satisfaisantes pour chacun en utilisant les compétences et ressources de chacun.

Lister avec les parties, les points d'accords et de désaccords.

Aider à la rédaction d'un protocole d'accord avec les parties.

Pour assurer sa mission de manière adéquate, le médiateur peut être amené à convier un expert dans l'entretien ou à réorienter les personnes vers d'autres professionnels.

Développer une pratique réflexive par l'actualisation et l'adaptation de ses références théoriques, méthodologiques et légales.

Participer à la construction des représentations et des normes collectives constitutives de son identité professionnelle et sociale.

Confronter son expérience à celle d'autres intervenants en rédigeant des écrits structurés et argumentés.

LES DEBOUCHES

Organismes publics : Communauté française, néerlandaise, germanophone ; les Communes, CPAS, le service « Pensions », ACTIRIS, Les Ministères ...

Associations : Planning familiaux, Espace-rencontres, Services de médiation auteurs/victimes.... Associations représentant les consommateurs, Établissements scolaires (tous réseaux), Organisations syndicales, Institutions hospitalières privées & publiques Associations en Milieu Ouvert....





Etre médiateur professionnel ?

Réflexions lors de l'Assemblée générale du 27 février 2012

Présentation par Hélène van den Steen,

Voici un ensemble d'idées complémentaires, cumulatives et cohérentes, non opposées ni contradictoires, sur le sujet.

La notion de professionnalisation de la médiation est un débat à approfondir au sein de l'UBMP. Nous pouvons déjà avancer quelques idées.

Répartissons en cinq domaines notre réflexion :

- Ce qui est propre à l'individu : le médiateur ;
- Ce qui est propre au groupe, à l'ensemble des médiateurs ;
- Ce qui est relatif aux usagers ;
- Ce qui est de l'aspect financier ;
- Ce qui représente des risques, des craintes, des objections, des limites ;

Nous mettons l'accent sur une pratique professionnelle de qualité, au service du public, comme on peut l'attendre d'une profession établie et reconnue par tous, utile aux individus et à la société. **Professionnalisé, c'est rendre l'activité officielle / professionnelle.**

1. Ce qui est propre à l'individu : le médiateur

La proposition :

Les médiateurs se sentent des professionnels et le travail qu'ils font est un travail de professionnel. C'est un métier : un ensemble de techniques, une fonction, un savoir et un art... et tout ceci est indispensable pour un travail bien fait et de qualité.

La médiation nécessite une formation qui permet l'acquisition de savoirs, savoir-faire, savoir-être. Une cohérence entre formations, formations continues... est nécessaire. Pour s'engager dans la formation de médiateur il faut des compétences préalables, des acquis, une expérience ...

Nombres de choses viennent du fond de l'individu-médiateur et peuvent se travailler dans les formations : aptitudes personnelles, qualités individuelles, savoir-être, savoir-faire. Il faut aussi de l'objectivité, neutralité et impartialité. Le médiateur doit aussi opérer un dépassement de soi : être inventif, créatif, utiliser son art. La médiation c'est penser et agir autrement. Le médiateur doit être concret et efficace. Il travaille sur des objectifs précis. Il est responsable, doit prendre de la distance, avoir une pratique régulière, éviter les dérives.

La réflexion de l'Assemblée générale :

- En tant qu'individu, le médiateur a des valeurs qu'il partage avec le groupe (infra)
- Il a des aptitudes et une compétence liées à la formation et à l'expérience, ainsi qu'un savoir-être
- Ce n'est pas un sauveur, mais un facilitateur
- Il peut être un homme ou une femme
- Il occupe une position et a une place dans le système
- Il a le souci de l'autre : empathie, neutralité, impartialité ou multipartialité, ça se discute ...
- En matière familiale, il met en avant l'intérêt de l'enfant ...
- Il aide à démolir, à déconstruire, à reconstruire ...
- Des mots qui le caractérisent : équilibre – complexification – passeur – tiers – garant – lien – maillon – indépendant – révélateur – catalyseur – spécialiste de la communication – celui qui questionne – celui qui ne sait pas – taquin ...

2. Ce qui est propre au groupe, à l'ensemble des médiateurs.

La proposition :

Il s'agit d'une fonction spécifique dans la société ; au carrefour du psychosocial et du juridique. La médiation est utile à la société. La médiation doit reposer sur un groupe identitaire : c'est la reconnaissance par les pairs, les autres médiateurs mais aussi cela permet la représentation du groupe et la concertation entre médiateurs. Bien sûr les bases en sont l'Ethique, la Déontologie et un cadre de référence professionnel. Cela permet aussi de créer et de prolonger une mémoire historique et un pôle de recherche.

Les médiateurs accordent une valeur à leur statut fondé sur la reconnaissance d'un diplôme, une accréditation.... une évaluation, mais aussi l'analyse de leur pratique, la supervision.

Les médiateurs reconnus par la société et les institutions offrent au public une lisibilité de leur « service ». Les médiateurs sont conscients de la nécessaire concertation entre partenaires et autres professionnels.

Le médiateur doit pouvoir donner des garanties, acquérir une crédibilité, assumer une responsabilité collective, dans le cadre d'une autonomie et indépendance du groupe dans la société.

La réflexion de l'Assemblée générale :

- Statut et formation permettent aux médiateurs d'accéder à un groupe identitaire au sein duquel ils sont UNIS
- Ce groupe identitaire leur offre :
 - o Une reconnaissance par les pairs et par la société
 - o Un lieu de concertation entre soi et avec d'autres professionnels
 - o Une éthique





- Une mémoire collective
- L'indépendance du groupe au sein de la société est à la fois un objectif et un souhait
- Principe de l'égalité et/ou de l'équivalence entre médiateurs de champs différents qui ont en commun une formation de base et des objectifs
- Des mots et des propositions qui caractérisent le groupe :
 - Le nécessaire partage
 - Le vocabulaire commun et les stéréotypes
 - La formation spécifique reconnue
 - Les objectifs communs dégagés et définis dans le cadre de la formation de base
 - Les membres du groupe sont porteurs d'une idée : la vision du conflit et de sa solution
 - Les impératifs de solidarité et de transparence sont concrétisés dans un PACTE
 - Le groupe est le lieu d'exercice de la réflexivité et du travail sur les doutes
 - Les valeurs communes s'inscrivent dans un inconscient collectif

3. Ce qui est relatif aux usagers

La proposition :

La médiation est une prévention pour les médiés. Elle répond à la satisfaction des besoins de tous en donnant des garanties aux partenaires. Les médiateurs ont conscience de toutes les difficultés de travailler avec l'être humain. La médiation familiale par ex. est un accompagnement familial dont un des buts est de responsabiliser les parents.

La réflexion de l'Assemblée générale :

- Le travail de médiation doit être orienté vers la pacification et la durabilité des solutions et tendre vers la prévention de nouvelles difficultés
- En médiation familiale, on travaille avec l'être humain que l'on accompagne et que l'on cherche à responsabiliser
- Les personnes ont le droit de ne pas être dépossédées de leur conflit
- La médiation repose sur la confiance dans les compétences des usagers
- La médiation tend à autonomiser la personne, à la faire sortir de la dépendance à l'égard de l'État-providence, à favoriser une prise de conscience et de confiance, à restaurer la liberté
- La médiation tend à réduire l'influence des "bons conseillers" extérieurs
- La médiation profite autant à la société qu'aux intéressés
- La médiation restaure la qualité de vie
- La médiation offre une reconnaissance des conflits et des réactions
- La médiation s'apparente à l'éducation permanente
- La médiation s'apparente à l'arbre à palabres
- Le médiateur est "médiateur" dans le système
- Le médiateur introduit un modèle relationnel
- La réussite d'une médiation repose sur la créativité de tous et l'adéquation individuelle de la solution
- La médiation s'oppose par sa brièveté à la durée d'un processus judiciaire

4. Ce qui relève de l'aspect financier

La proposition :

Les médiateurs doivent percevoir des moyens d'existence pour ce travail ; mais aussi cela peut être effectué de manière bénévole sans que celui-ci ne soit contraire au caractère « professionnel ». Dans ce sens des subventions permettant le fonctionnement des services de médiation sont nécessaires.

La réflexion de l'Assemblée générale :

- La question financière est liée au professionnalisme
- Il faut être rémunéré pour le travail que l'on fait : on peut être salarié, indépendant, "bénévole" (c.a.d. proposer gratuitement ses services à l'utilisateur) mais être subventionné
- La rémunération est un élément de la reconnaissance
- Le professionnalisme repose sur la formation et l'expérience : il faut avoir les moyens de se former (coût et crédit-temps)
- La nature et le coût de la formation continuée dépendra du champ, des pratiques et de la profession de base de chaque médiateur
- La compétence et l'engagement du médiateur sont sans commune mesure avec la rentabilité de son travail. On "fait œuvre de médiation" pour ne pas placer les gens face à l'échec. On peut aussi insuffler "l'esprit de médiation" dans son boulot (aide à la jeunesse, par ex.)
- Pour être subventionnée (et donc rentable), la médiation doit-elle être réservée aux seuls assistés sociaux ?
- Les pouvoirs publics précarisent les professionnels
- La reconnaissance financière repose sur un rapport de force, ce qui justifie l'importance du groupe
- Question de l'assujettissement à la TVA.

Notes prises au vol par Robert Graetz





A l'occasion des 10 ans d'existence de la loi relative aux droits du patient (22/08/2002), l'asbl AMIS (association des médiateurs en institutions de soins) fait le point sur la fonction de médiation dans les soins de santé, par le biais du communiqué de presse que vous trouverez ci-dessous

Dix ans de médiation hospitalière : ce qui a changé pour le patient

Communiqué de presse de l'ASBL AMIS, Association des Médiateurs en Institutions de soins

Depuis le 22 août 2002, la Belgique dispose d'une loi relative aux droits du patient. Cette loi a permis de centraliser en un seul texte certains principes juridiques et règles déontologiques déjà existants. Dix ans plus tard, l'ASBL AMIS, association des médiateurs en institutions de soins, fait le point sur la fonction de médiateur.

La loi relative aux droits du patient a permis deux innovations fondamentales :

- permettre au patient d'avoir un accès direct à son dossier médical ;
- offrir au patient la possibilité, au cas où il désire exprimer un mécontentement par rapport au respect de ses droits, de s'adresser au service de médiation local (de l'hôpital ou de la plate-forme de concertation en santé mentale) ou fédéral (si le praticien exerce en dehors d'une institution de soins). En donnant au patient le droit d'introduire une plainte, le législateur a établi le cadre d'un nouveau métier dans le secteur des soins de santé. Encore aujourd'hui, cette fonction novatrice est tout à fait particulière : son objectif n'est pas d'étoffer davantage les équipes pluridisciplinaires chargées de prendre soin du patient mais d'apporter de nouvelles perspectives plus égalitaires et favorisant une compréhension réciproque dans les rapports que le patient entretient avec les prestataires de soins.

Mission : désamorcer les conflits

Pour être agréé, chaque hôpital doit disposer d'une fonction de médiation. Cette décision souligne l'importance accordée d'emblée à la fonction. Le médiateur a pour mission de prévenir les plaintes en facilitant la communication entre le patient et son praticien professionnel et d'intervenir pour rétablir le dialogue en cas de difficultés. Il doit expliquer clairement comment il procède et orienter le patient vers les recours possibles en cas d'échec. Chaque année, le médiateur formule aussi des recommandations pour éviter la récurrence de problèmes ayant donné lieu à des plaintes. Le médiateur est tenu de respecter le secret professionnel. Il fait preuve d'une neutralité et d'une impartialité strictes.

L'AMIS au service des médiateurs

Rapidement, les médiateurs ont ressenti le besoin d'échanger avec leurs pairs qui, tout comme eux, expérimentaient la mise en place de cette nouvelle fonction. C'est ainsi que l'AMIS (l'Association des médiateurs en institutions de soins, www.mediateurs-amis.be) a été créée en 2005. D'emblée, cette association s'est attelée à offrir à ses membres des outils concrets dans l'apprentissage des techniques de médiations. Elle a également mis un point d'honneur à sensibiliser les médiateurs aux bonnes pratiques, en rédigeant notamment en 2009, un code de déontologie pour ses membres. L'AMIS a par ailleurs organisé en novembre 2011 un symposium autour de la question du consentement du patient, auquel ont participé bon nombre de professionnels du secteur des soins de santé.

Le bilan de cette décennie est réellement positif, au regard des nombreux échanges (ré)établis par les médiateurs, même s'il reste encore beaucoup à faire concernant, entre autres, la visibilité de la fonction.

En bref, la loi du 22/08/2002 consacre les droits suivants au patient :

- Droit à des prestations de soins de qualité
- Droit au libre choix du praticien professionnel
- Droit à l'information sur son état de santé
- Droit au consentement libre avant toute intervention thérapeutique
- Droit à la bonne tenue d'un dossier médical et droit d'accès à celui-ci
- Droit à la protection de sa vie privée
- Droit de porter plainte auprès d'un service de médiation
- Droit à la prise en charge de la douleur

Contacts :

- **Piet Vanormelingen**, Président - tél. 02 /764.11.26, piet.vanormelingen@uclouvain.be
- **Emmanuel Legrand**, vice-président - tél. 04/370.74.08, emmanuel.legrand@chc.be





Des casques bleus en poste à l'hôpital

Annick Hovine

Les médiateurs tentent de désamorcer les conflits entre patients et praticiens. Les problèmes ressentis par les malades sont surtout d'ordre relationnel.

Depuis 10 ans, les droits du patient sont coulés dans une loi qui centralise en un seul texte certains principes juridiques et règles déontologiques. Cette loi du 22 août 2002 permet donc au patient d'avoir un accès direct à son dossier médical. Autre avancée fondamentale : le patient qui désire exprimer un mécontentement par rapport au respect de ses droits peut s'adresser au service de médiation de l'hôpital (ou au niveau fédéral si le praticien exerce en dehors d'une institution de soins).

Pour être agréé, chaque hôpital doit disposer d'une fonction de médiation. Un nouveau métier est donc né : médiateur hospitalier. Ils sont aujourd'hui 60, dans les institutions de soins de Bruxelles et de Wallonie, à favoriser une compréhension réciproque entre les patients et les prestataires de soins.



Photo News

Qui ne sont pas toujours simples, tant la charge émotionnelle est forte dans ce que vivent les patients - mais aussi les praticiens - au sein de l'hôpital. Mais pour quelles raisons s'adressent-ils au médiateur ? *"Ce que j'observe, c'est qu'ils ont d'abord envie de témoigner, de dire ce qui se passe et qui, dans leur perception, est anormal"*, explique Emmanuel Legrand, médiateur au Centre hospitalier chrétien de Liège et au Centre neurologique et de réadaptation fonctionnelle de Fraiture. *"Cela peut être un problème d'organisation, des contacts difficiles avec un praticien, qu'il soit médecin, infirmière, kiné ou une facturation qu'ils jugent aberrante"*, ajoute M. Legrand, qui est aussi vice-président de l'Association des médiateurs en institutions de soins.

Le plus souvent, les problèmes évoqués par les patients sont d'ordre relationnel : *"Ils ont le sentiment de ne pas avoir été entendus par le praticien."* Les griefs s'expriment quand la prise en charge globale s'est mal déroulée ou quand, plusieurs mois après l'hospitalisation, arrive la facture, jugée trop salée. Ce qui déclenche une série de contestations. Tout ressort : *"le chirurgien m'a mal traité"; "pour ce prix-là, je ne suis pas d'accord avec son comportement"; "j'ai vu passer le médecin deux fois dans le couloir et il n'a pas pris la peine de venir me dire bonjour dans ma chambre"; "je n'ai jamais pu identifier le chef de salle"; "les infirmières ne portaient pas de badge", etc.*

Futilités ? *"Une fois qu'on est dans un contexte de soins, tout cela prend énormément d'importance. Je ne dirais pas que ces plaintes sont futiles : elles sont toutes recevables, même si elles ne sont pas toutes justifiées."*

Le médiateur, tiers neutre et impartial, a pour mission de rétablir le dialogue. C'est parfois très compliqué : *"Certains patients sont parfois tellement en colère qu'ils ne peuvent plus "sentir" le praticien et n'ont plus aucune envie d'avoir un contact avec lui."* Le médiateur fait alors la navette de l'un à l'autre dans une sorte de conciliation bilatérale. *"On amène les professionnels à réfléchir à leur pratique et à certaines attitudes. On essaie d'être des facilitateurs, mais les parties sont libres d'entrer ou non dans le processus de médiation."* Selon l'expérience d'Emmanuel Legrand, seule une petite minorité de cas aboutit à une véritable confrontation des protagonistes, en face-à-face, autour de la table.

La médiation hospitalière fait-elle diminuer le contentieux devant la justice ? C'est très difficile à mesurer. Seule indication : le nombre de plaintes (250 en 2011 pour le CHC de Liège, soit 0,04 % de l'activité de l'hôpital) n'a pas augmenté en dix ans.

Les médiateurs hospitaliers se sont forgé une réputation de confiance au sein de l'hôpital, assure M. Legrand. A tel point que ce sont parfois les professionnels qui s'adressent à eux. *"Il arrive qu'un médecin ou une infirmière vienne nous dire, au cours même de l'hospitalisation : on ne s'en sort pas avec tel malade. Que peut-on faire ?"* Exemple : un patient semi-valide, en observation, s'ennuie à périr et va se distraire en permanence dans les couloirs ou fumer sa cigarette à l'extérieur. Quand le praticien passe, la chambre est systématiquement vide : il ne peut pas faire les soins ou poser un diagnostic. Autre exemple : une personne âgée hospitalisée au centre d'un conflit de famille et dont les proches viennent l'un après l'autre chercher des informations, donner des instructions contradictoires *"Ce sont des situations très difficiles à gérer par l'équipe soignante"*.

Pour désamorcer les conflits, le médiateur suggère des solutions, sans prendre parti, et formule des recommandations pour tenter d'éviter la récurrence de problèmes qui ont donné lieu à des plaintes.





- INFOS - INFOS- INFOS - INFOS - INFOS- INFOS - INFOS - INFOS- INFOS - INFOS - INFOS- INFOS - INFOS - INFOS- INFOS

**Dès septembre 2012**

Nouveau programme de formation en médiation
répondant aux critères européens organisé en Communauté française
(Blegny - Dour - Grivegnée - Seraing)

SPECIALISATION EN MEDIATION

Cette formation qualifiante est ouverte aux juristes, travailleurs psycho-sociaux,
professeurs, éducateurs ...
organisée sur 7 modules (ECTS 90 - 811h/cours, stages, travail de fin d'études)
prix : +/- 160€/an

Réunion "CARREFOUR" 13 septembre 2012 à 19h00.

Nous espérons vous y rencontrer pour le plaisir de fêter le 8ème anniversaire
de notre partage d'idéal et d'amitié.

Adresse : La Haillebaude, chaussée de Marche 51 - 7181 Feluy (Sud de Bruxelles) - www.haillebaude.be

Accueil dès 18h30 - Restauration : Apéro, amuse-bouche, barbecue, dessert & boissons

Prix TTC : 50,00 euros

Inscription : avant le 1er septembre 2012 par paiement au compte IBAN BE71 0015 1242 1269 de l'Asbl "Gestion administrative du Carrefour de la Médiation" - mentions s/ virement : participant(s) et date - Attestation de participation délivrée -

Les médiateurs qui souhaitent prendre la parole pour communiquer avec tous les participants sont invités à prendre contact par tel. avec Christian MAHIEU : 02/675.35.00, Coralie SMETS-GARY : 0476/33.50.84, Yves BEHETS WYDEMANS : 02/235.07.50

FORMATION CONTINUEE POUR MEDIATEURS

proposée par PMR – 113, rue Dodonnée - 1180 Bxl

Plus d'infos : www.pmr-europe.com agréée CFM

11 & 18 sept 2012 - de 9h – 12h30 / 13h30-17h
« Le système des contributions en médiation »

11 & 23 octobre 2012 - de 9h – 12h30 / 13h30-17h
« Module de négociation niveau 1 & 2 »

16 octobre 2012 – de 9h – 12h30 / 13h30-17h
« Le cadre »

Prix 266,20€/jour comprenant :
formation, matériel didactique, pauses café.
Contact : coralie.smets.gary@pmr-europe.com ou
martine.becker@pmr-europe.com

ANNUAIRE DES MEDIATEURS - UBMP

L'UBMP (service aux membres) souhaite réaliser un annuaire des médiateurs professionnels, membres en ordre de cotisation.
Nous aimerions avoir votre avis :

- Souhaitez-vous y figurer ? oui / non * Pouvez-vous y figurer ? (permission à demander à votre employeur ?)

Quels éléments vous semblent essentiels ?

- Personne Physique : Nom et prénom
Adresse postale, Tel, Gsm, Courriel(s) - professionnel /privée
- Personne morale : Dénomination, n° d'entreprise, adresse postale, tél, GSM, courriel

1. Champ(s) de Médiation : Familiale, Civile et Commerciale, Pénale, Locale, Hospitalière, Sociale, de dettes, locale, ...
2. Lieu de travail
3. Agrément (oui – non) - Si oui : par Date

Autres questions ? Autres idées ?

Merci de votre réponse au secrétariat de l'UBMP ubmp-bupb@hotmail.com

Merci pour votre collaboration, nous vous tiendrons informé de l'évolution

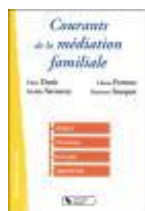


**QUELQUES LECTURES ! ?**

Parlement Européen - Direction générale des politiques internes
Département thématique C: Droits des citoyens & affaires constitutionnelles, juridiques

« Quantification du coût du non-recours à la médiation – analyse des données »
Giuseppe de Palo, président, Ashley Feasley, Flavia Orecchini, ADR Center

Aujourd'hui, nous sommes à un tournant pour les modes alternatifs de résolution des conflits en Europe. Ces dernières années, le cadre juridique de la médiation, en particulier, a connu des évolutions substantielles, en grande partie en raison de la «directive de l'Union européenne de 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale». Même si la médiation permet d'économiser du temps et de l'argent, elle est loin d'être solidement ancrée en Europe. Pour examiner et quantifier l'impact des actions en justice sur le temps et les coûts des systèmes judiciaires des 26 États membres, ADR Center a réalisé une étude dans le contexte du projet financé par la Commission européenne intitulé «The Cost of Non ADR-Surveying and Showing the actual costs of Intra-Community Commercial Litigation». L'étude mesure les coûts temporels et financiers du non-recours à la médiation. Le présent document se concentrera sur les résultats finaux de cette étude et proposera des moyens possibles de stimuler la médiation dans l'UE, en discutant notamment de plusieurs incitations et réglementations qui faciliteront l'application de la médiation de masse. Téléchargeable : <http://www.europarl.europa.eu/studies>

**Courants de la médiation**

Denis Claire - Perrone Liliane / Savourey Michèle - Souquet Marianne

Cet ouvrage présente quatre courants de la médiation familiale : la médiation-rencontre de parentèle, le modèle groupal narratif, la médiation sur intérêts, le courant transformatif. Chaque courant est présenté dans ses appuis théoriques, ses méthodes d'intervention illustrées par des vignettes cliniques. Pour chaque approche, le lecteur percevra comment est mis en œuvre le cadre éthique et déontologique de la médiation. Au fil des pages se construisent des repères sur les enjeux, les spécificités de la médiation, la posture du médiateur. Cet ouvrage éclaire des manières de penser et de pratiquer la médiation et souhaite contribuer aux réflexions tant au sein de la profession que dans la société, notamment avec les pouvoirs publics. – Ed. Chronique sociale, 2012

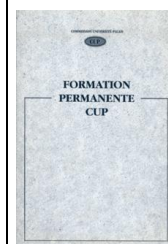
Arbitrage et modes alternatifs de règlement des conflits

Sous la coordination de : Didier Matray

L'ouvrage rassemble les contributions de : Olivier Caprasse, Bernard Hanotiau, Véronique d' Huart, Guy Keutgen, Georges de Leval, Jacqueline Linsmeau, Joëlle Matray, Didier Matray, François Moreau

Collection : Commission Université-Palais (CUP) - Ed. C.U.P

L'arbitrage et les modes alternatifs de règlement de conflit prennent une place importante dans la vie des praticiens du droit. Cette publication propose une analyse et un commentaire détaillé de la matière.

**Le Médiateur dans l'arène - Réflexions sur l'art de la médiation**

Thomas FIUTAK

Contrairement aux apparences, la médiation est une activité très complexe qui nécessite une formation spécifique. Le médiateur est toujours confronté à l'inconnu, au doute et au chaos relationnel des personnes en conflit qui le voient souvent comme leur dernier recours. La posture de médiateur est extrêmement délicate à acquérir et à respecter quelle que soit la nature des conflits traités. La bonne volonté et l'improvisation ont des limites. Pour être efficace, le médiateur a besoin de réfléchir à son éthique et à son rôle ; de connaître ses réactions personnelles face au conflit et au pouvoir. Il doit s'entraîner à être à la fois acteur et observateur. Cet ouvrage constitue un précieux outil de formation pour tous les médiateurs qui, au fil de leur activité, se trouvent confrontés à leurs propres limites et à leurs doutes. Les paradoxes, les métaphores et les nombreux cas exposés ici facilitent la compréhension et la réflexion du lecteur.

Collaboration avec Yvette Colin et Gabrielle Planès. ©2011 (1ère édition 2009) - éd. Erès – collection Trajets

