



## ÉDITORIAL

### Après 10 ans d'existence, c'est le temps des bilans pour l'Union Belge des Médiateurs Professionnels.

La petite équipe, de bénévoles rappelons-le, qui anime cette union est en pleine réflexion à cette occasion.

Lorsqu'on observe le paysage de la médiation en Belgique aujourd'hui, on peut faire un constat mi chèvre-mi chou.

C'est un certain foisonnement : une recherche sur Google, dans le domaine « Belgique », en français, donne environ 1.230.000 résultats (un peu moins que « négociation » cependant) et 489.000 résultats pour « médiateur » (seulement 67.800 pour négociateur). Serait-ce que la médiation produit plus de professionnels, que cet outil alternatif deviendrait l'apanage d'une profession ?

Evidemment, une telle analyse vaut ce qu'elle vaut, une impression forcément subjective ... mais tout de même, on voit surgir sur le web des sites de médiateurs, des associations de médiateurs, d'avocats et de psy ; régulièrement des colloques sont organisés en son nom, des ouvrages paraissent, la presse s'en saisit, spécialement quand elle faillit d'ailleurs ; le monde académique l'étudie, l'observe et nous livre ses analyses quand il ne l'enseigne pas ; l'offre de formation grandit de jour en jour ; les pouvoirs publics eux-mêmes s'en sont emparés dans différents champs et niveaux de pouvoir ; le législateur s'est vu contraint de légiférer ...

Et pourtant, ce bouillonnement est aussi comme un puzzle éparpillé par le vent. Polysémie : médiation de quartier, de dettes, auteur-victime, locale, sociale, scolaire, pénale, SAC, familiale, civile, commerciale, urbaine, internationale, médiation numérique, médiation culturelle, médiation scientifique, médiation animale (équine, canine, asine, ...), jusqu'à des appellations encore plus farfelues ...

Où est le médiateur [\[1\]](#) là-dedans ? Quelle est son identité professionnelle ? Comment vit-il son travail coincé parfois qu'il est entre une éthique, une déontologie acquise lors de sa formation et le cadre kafkaïen d'une administration ou d'un texte législatif déséquilibré ou lacunaire, voire même par l'absence de tout cadre [\[2\]](#) ? Peut-il songer à vivre de ce métier et espérer le voir reconnu ?

Et pourtant, lorsqu'on discute de notre métier- c'en est un, oui - avec un(e) collègue d'un





---

autre champ, on sent une même passion, les mêmes interrogations, une même quête de la justesse de la position ...

L'Union Belge des Médiateurs Professionnels ouvrira la question lors d'une conférence de presse en octobre 2013 à l'occasion de l'anniversaire de l'union : « La médiation, plusieurs domaines ; le médiateur, un seul métier ! »

10 bougies pour un jeune métier mais nécessitant pourtant une certaine sagesse...

Philippe Rase

[1] Par facilité, on utilise le masculin, par contre, je pencherais pour un féminin en « médiatrice » ...

[2] Certains médiateurs engagés par des pouvoirs communaux travaillent sans filet

---

## Une définition de la médiation

« La médiation est une intervention « plurielle » permettant au médiateur formé aux divers styles de communication, à la connaissance de plusieurs modèles de médiation, de s'ajuster aux besoins de de ses clients »

Hélène van den Steen

---

## Agenda des activités de l'Union Belge des Médiateurs Professionnels

Retrouver nos prochaines réunions ainsi que les évènements et formation sur notre calendrier en ligne : <http://ubmp-bupb.org/evenements/>





## ECHOS DES SERVICES

---

### SERVICE AUX MEMBRES

#### Sujets activement en chantier :

- 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 intervisions
  - Diffusion de 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€/personnes).
  - 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
- 

### SERVICE LOBBYING

- Faire connaître & développer l'UBMP
  - Création d'un folder
  - Préparation des 10 ans de l'UBMP (2013)
  - Rencontre mondiale sur la médiation – octobre 2012
  - Rencontre avec UCM....
  - Recherche de Partenariat...& ouverture aux personnes morales
  - Bienvenue aux bonnes volontés pour enrichir les initiatives
- 

#### Comment s'impliquer dans l'Union Belge des Médiateurs Professionnels ?

Envoyez une demande de participation à une des prochaines réunions des services "membres" ou "lobbying" [CLIC!](#)

---





## FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

### Mensonge et non-dit en médiation

Mercredi 30 janvier 2013, un groupe de 7 médiateurs de tout horizon : médiateurs agréés, familiaux, interculturelle et santé se sont réunis en intervision pour débattre de cas pratiques et aborder la thématique du « **Mensonge et du non-dit en médiation** ». Tout un programme !

Ainsi, existe-t-il une différence entre le mensonge et l'intention de cacher volontairement une information ?

Savoir, mais ne pas dire : est-ce un mensonge ?

Le Larousse de Poche 2013, donne comme définition du mensonge : « Affirmation contraire à la vérité »

Mais quelle vérité ? Pour qui ? Et pour quoi ?

Comment faut-il aborder et comprendre l'intention d'une personne de détourner la vérité dans un but précis ? Quelle fonction psychologique revêt le mensonge ? Et pour qui ?

Et si on parle de la question des secrets familiaux en médiation, comment résonne le mensonge en chacun de nous, par rapport à notre histoire personnelle ?

Y sommes-nous suffisamment attentif, lorsqu'on est médiateur ?

Le mensonge a-t-il la même signification, voire interprétation dans toutes les langues et les cultures ? Ou « peut-on jouer avec les mots » ?

Pour exemple : Le mini Larousse Italien pratique et efficace ! traduit le mot mensonge par « bugia », et le mot blague (*on trouve entre parenthèse (mensonge, farce)*) par « scherzo » et l'expression sans blague ! Par « davvero ? » qui signifie littéralement « **Est-ce que c'est vrai ?** »

#### **Alors le médiateur peut-il se fier aux mots ? Et quelle est sa responsabilité par rapport au mensonge ?**

Une relation à long terme peut-elle tenir si elle est basée sur le mensonge ?

Autant de questions posées, et qui ont fait débat autour de la table.

Le sujet est complexe et les réponses multiples.

Pour avancer, inspirons nous du conte espagnol « El Lobo y Caperucita Roja » :

Le loup et le chaperon rouge, qui traite de notre perception de la réalité et qui reprend cette phrase :

« Surprenant pensais-je : la petite fille semblait mentir, comme si elle ne savait pas que j'étais le loup ».

A poursuivre et bonne lecture  
Brunhilde CALEWAERT





## L'INTERVISION

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....

Voici une réflexion intéressante sur l'Intervision développée en préambule d'une étude elle-même intéressante sur les rapports entre la santé mentale et l'aide psycho-sociale :

### **Santé mentale et travail social : questions « hors sujet » ?**

#### **Une réflexion menée en intervision sur le thème santé mentale et travail social**

Hugues-Olivier Hubert, responsable de la cellule Recherch' et Form'Action de la FCSS et maître de conférence aux FUNDP et à l'ULB

<http://www.fdss.be/uploads/Formations/SMetTSquestHorSujetHOH07122010.pdf>

---

« Proposer un lieu où les travailleurs sociaux peuvent en confiance exprimer et partager leurs doutes, leurs insatisfactions, leurs craintes, leurs ras-le-bol parfois, n'est pas en soi inutile. Toutefois, la méthode et les contraintes qu'elle instaure par sa rigueur permettent d'aller plus loin.

Comme l'affirmait une participante lors de l'évaluation au terme d'une de ces intervisions : « J'ai le sentiment que, pour une fois, quelque chose est fait de ce qui est dit... ».





Loin de n'offrir qu'une soupape qui permettrait de soulager les tensions en expulsant le trop plein, la méthode permet de se saisir de ce qui est déposé comme un matériau pour structurer une réflexion qui transforme progressivement les expériences quotidiennes singulières en savoir capitalisable et collectif, utile non seulement pour le « narrateur » dont le témoignage a été analysé mais aussi pour l'ensemble des participants, voire pour l'ensemble des travailleurs sociaux du secteur. En effet, chaque intervention débouche sur la rédaction d'un rapport qui permet de partager les questionnements, les clefs de compréhension ainsi que les perspectives d'action formulées.

Bon nombre d'interventions aident les travailleurs sociaux à élucider leurs relations à leurs usagers sur un plan plus psychologique. Si c'est important ce n'est sans doute pas toujours suffisant. « Freud a oublié qu'Œdipe était roi » affirme Vincent de Gaulejac. Ce mythe n'interroge pas seulement la relation filiale mais aussi le rapport au pouvoir ; il ne met pas seulement en scène une affaire de famille mais aussi une affaire d'Etat. Notre démarche vise précisément à dégager la relation d'aide de l'antichambre de la permanence ou de l'entretien psycho-social ou elle tend souvent à se confiner. Nos interventions situent les réflexions dans un registre plus sociologique, en s'efforçant d'explorer les liens entre la relation d'aide (micro) et son contexte (mésosociologique et macrosociologique) : organisationnel, institutionnel, culturel, économique et politique. »





## LA SUPERVISION

Nous vous proposons ici des extraits de deux études (française et belge) à propos de la « supervision » (ou « coaching ») :

**Etude exploratoire sur la problématique de la « supervision », Bernard De Backer, AFOSOC ASBL, juillet 2002** <http://www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/etudeexploratoiresupervision.pdf/view>

Depuis quelques années, tous les centres de formation en travail social, connaissent une recrudescence de demandes pour l'organisation et la mise en place de séances d'analyse des pratiques professionnelles, de régulation d'équipe, de supervision, de coaching... Les raisons sont multiples, hétérogènes et parfois mal identifiées : usure des personnels, troubles identitaires, conflits... éléments générateurs de dysfonctionnements dont les causes sont, elles aussi, multiples, hétérogènes et mal identifiées : situations de plus en plus lourdes, interventions de plus en plus complexes, organisations de plus en plus instables. Par ailleurs, face aux pressions internes et externes que subissent les équipes, ces lieux d'échanges tendent à diminuer - voire à disparaître - au vu de la charge de travail, des procédures, des restrictions budgétaires... (...)

SUPERVISION (institutionnelle, clinique, relationnelle, organisationnelle, de projet, de cas, collective, d'équipe, individuelle, sur le vif, sur dossier, en cascade...), INTERVISION, COACHING (individuel, collectif, interne, externe, de performance, de croissance...), JOB COACHING (notamment dans l'insertion socioprofessionnelle), MENTORING, COUNSELING, AUDIT (organisationnel, de stress...), TEAM BUILDING ou TEAM DEVELOPMENT, GUIDANCE DE STAGIAIRE, TUTORAT, SUIVI, ACCOMPAGNEMENT (de projet, d'équipe, méthodologique, de la réflexion...), EVALUATION DE PROJET, INTERVENTION (institutionnelle, sociologique, systémique...), ANALYSE (institutionnelle, de projet...), STRESS MANAGEMENT... (...)

Le mot de SUPERVISION semble susciter de plus en plus de réserves, notamment parce qu'il évoque conjointement la présence d'une supériorité dans l'ordre du savoir et d'une prééminence directive dans celui de l'autorité. Le terme d'ACCOMPAGNEMENT est souvent préféré, évoquant une relation « horizontale et démocratique » d'influence en lieu et place d'une « hiérarchie verticale » de commandement. (...)

Comme nous l'avons déjà souligné plus haut, le parallélisme avec les transformations de modèles d'éducation et d'aide sociale est frappant, comme l'indique l'usage réitéré du terme ACCOMPAGNEMENT dans ces deux champs. L'on retrouve cette notion autant du côté des opérateurs de supervision dans le non marchand que des opérateurs de coaching dans le secteur marchand : coacher ou superviser, c'est accompagner un





professionnel ou une équipe de travail vers l'autonomie dans la réalisation de leurs objectifs professionnels, par le biais d'une aide au développement de leurs potentialités, à la résolution de difficultés, etc.

Une définition parmi d'autres :

CENTRE POUR LA FORMATION ET L'INTERVENTION PSYCHOSOCIOLOGIQUE (CFIP)

Le **coaching** consiste à accompagner des personnes ou des groupes dans l'atteinte de leurs objectifs et, plus largement, dans la réussite de leur évolution personnelle et professionnelle. A l'origine, il était destiné aux sportifs, puis s'est étendu au monde de l'entreprise (principalement aux dirigeants et commerciaux). Aujourd'hui, la démarche est accessible à toutes les personnes qui veulent fonctionner à leur meilleur niveau de réussite et d'épanouissement. L'Institut est le créateur de ce coaching nouvelle génération et le spécialiste de l'enseignement de celui-ci dans le monde francophone. (Le coach) les accompagne dans la réussite de leurs projets. Il intervient en expert, en allié, en catalyseur de changement. Il leur apporte les outils pratiques, la structure et le soutien qui vont accélérer leur réussite. Il est le seul professionnel compétent pour accompagner ses clients aussi bien sur le plan personnel que professionnel.

## **La supervision et l'analyse des pratiques professionnelles : une formation en questions.**

Francine Coudert, Dominique Dorléans et Claude Rouyer , équipe pédagogique responsable des actions de formation en supervision et analyse des pratiques professionnelles. [http://www.etsup.com/IMG/pdf/forum\\_n130\\_etsup\\_2\\_.pdf](http://www.etsup.com/IMG/pdf/forum_n130_etsup_2_.pdf)

---

La pratique des supervisions, trouve son origine dans le monde anglo-saxon (supervisor, referent), et s'est progressivement développée dans le secteur socio-sanitaire européen au cours des années 1970, notamment à travers la dynamique de groupe et la psychanalyse.

Dimension réflexive sur un positionnement professionnel, la supervision et l'analyse des pratiques viennent interroger les choix et les désirs dans une fonction, un poste de travail (travailleurs sociaux, chefs de services, personnes en relation avec des publics en difficultés sociales). Reconnaître que la formation d'un travailleur social ne se limite pas à la formation initiale, c'est prendre en compte la nécessité de poursuivre la professionnalisation et le peaufinage des compétences professionnelles.

La supervision et l'analyse des pratiques ne relèvent pas de l'espace privé et donc ne se posent pas comme acte thérapeutique. Elles interrogent le sujet au travail et le mettent en situation de rendre compte de sa place au sein de l'institution. L'acte n'est pas déconnecté de la mission de service. Rendre compte c'est aussi, dans le travail de supervision et d'analyse des pratiques professionnelles, une présence aux séances, un compte rendu de l'évolution au cours du travail effectué, etc. Mais il existe une spécificité de l'espace de supervision et d'analyse des pratiques professionnelles qui, tout en apportant des contenus





référencés présentés préalablement à la mise en œuvre du travail lors de la commande, doit laisser l'accès à l'imprévu à une disponibilité d'écoute et d'approche, ce qui, pour tout travailleur social, demande une « gymnastique d'esprit » pour ouvrir à une créativité et à une capacité d'innovation. Il est certain que nous ne sommes pas tous égaux dans l'élaboration de ces capacités relationnelles, humaines, qui touchent notamment aux émotions, aux valeurs, aux histoires des personnes. Ces compétences font appel à des capacités qui se travaillent (par la formation) et qui sont évolutives (par l'expérience). Ne pas les prendre en compte dans l'accompagnement des professionnels, c'est négliger les risques psychosociaux inhérents aux pratiques professionnelles conduisant à l'usure professionnelle, au burn-out et à la souffrance au travail<sup>1</sup>. De plus, les cadres institutionnels et législatifs sont bien présents dans ce travail de supervision et d'analyse des pratiques.





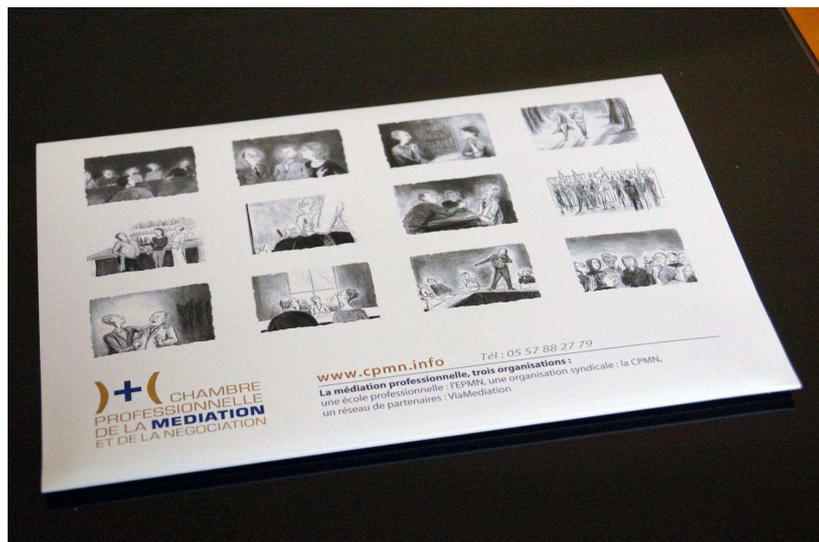
## MEDIATION ET CREATIVITE

Le 26 mars 2013 nous étions nombreux à assister à la conférence « Médiation et créativité » donnée par Silvia Casanovas Danès à l'[Université de Paix](http://www.universitedepaix.org), Namur.

Silvia Casanovas nous a proposé de «revisiter» la médiation sous l'angle de la créativité. Elle nous fait visiter virtuellement sa « Galeria de Mediaccio », un espace de création et de diffusion d'outils pour la résolution de conflits. Un endroit où l'on joue avec les idées, les métaphores, les objets, les images, les symboles... Un lieu de créativité où l'on développe de nouvelles manières de faire et de dire.

<http://www.universitedepaix.org/presentation-de-la-galeria-de-mediaccio>





« Les gens de la médiation professionnelle »

dans le style Daumier

Jean-Louis Lascoux et Carla Noël ont produit une série de caricatures à propos des médiateurs. Un clin d'œil en forme d'auto-dérision ...

Voici ce qu'il en dit :

« En pensant à de multiples situations de médiation, j'en ai retenues douze pour les passer en caricatures associées à des légendes. J'ai souhaité que ce soit fait à la manière d'Honoré Daumier. C'est une jeune artiste, Clara Noël, qui s'est prêtée à cet exercice ambitieux. Et elle y a très bien réussi. Les scènes ressemblent bien à la réalité. Les personnages sont marqués et les légendes que j'ai placées restituent l'ambiance et l'idée de la médiation professionnelle. Le paradoxe est souvent au rendez-vous. On peut percevoir le lien avec la dynamique conflictuelle et la nécessité d'un lâcher prise, l'implication dans une surenchère, l'évidence de la maladresse humaine, du sentiment de légitimité de point de vue. Des fondamentaux de la médiation professionnelle sont très simplement mis en scène. De quoi retrouver ceux qui s'égarerent dans des conflits. C'était le but.

Ces 12 caricatures ont été combinées à des calendriers. Elles sont diffusées sous cette forme en 2013 et le seront également en 2014. C'est un outil de promotion des prestations des médiateurs professionnels, avec en plus des dates d'événements qui sont spécifiquement mis à l'honneur.





Vous souhaitez illustrer votre bureau, votre salle d'attente, un couloir ? Vous souhaitez avoir la collection de cette première édition des "gens de la médiation" ? Une édition spéciale des 12 caricatures dans une pochette est proposée sur la boutique des médiateurs professionnels.

Nombre de professionnels du droit, du conseil et des ressources humaines ont apprécié le talent de la dessinatrice, aimé le travail sur le sens des légendes. Vous aussi vous allez aimer. »

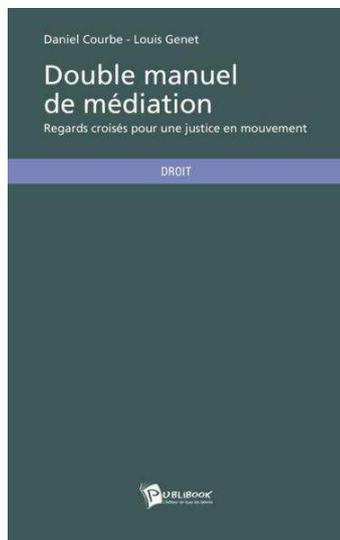
Les dessins ont été réalisés par Clara Noël, sur une idée originale de Jean-Louis Lascoux

**Retrouvez mis en image** : La force du lien - La double peine - Le changement implicite - L'écologie verbale - L'entêtement - Les tarifs de la médiation - Face à la menace - La réciprocité - L'illusion du gagnant-gagnant - La médiation obligatoire - La surenchère - L'égalité des droits : <http://www.mediateur.org/pochette-les-gens-de-la-mediation-professionnelle.html>





## LA BIBLIOTHEQUE



### DOUBLE MANUEL DE MEDIATION Regards croisés pour une justice en mouvement -

Auteurs : Daniel Courbe - Louis Genet - Éd.  
Publibook – Paris – 2012

Lorsque surgit un différend entre des personnes ou des groupes, la médiation est une alternative rapide et peu coûteuse aux tribunaux. Elle demande la présence d'un tiers – le médiateur – et une véritable collaboration des parties. Cet ouvrage aborde le procédé de deux manières différentes: la première vise l'efficacité occidentale, la recherche du résultat, la structuration de la démarche, la rigueur des étapes, la précision de l'intervention; la seconde évoque la globalité orientale, le recul utile pour ne pas être dupe, la richesse et la profondeur que peuvent y trouver ceux qui la pratiquent...

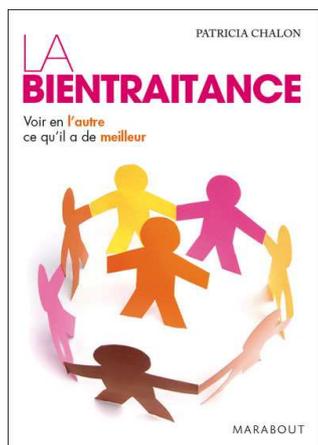
Les auteurs, tous deux médiateurs agréés, pensent qu'il convient de maîtriser deux approches apparemment inconciliables pour offrir aux "médiés" les moyens de dépasser leurs difficultés. Leurs méthodes s'emboîtent ici de manière harmonieuse, conciliant le juridique au psychologique. Mêlant réflexions et conseils, voici un « Double manuel de médiation » bien pensé et original.



### MEDIATION FAMILIALE, Pratiques et approches théoriques – Denis Claire (Sous la direction)

Ce livre collectif sur les pratiques de médiation familiale éclaire les pratiques plurielles et tire des fils conceptuels à partir de temps d'analyse des pratiques et de regards portés par des théoriciens sur le travail des médiateurs familiaux. - éd. Chronique sociale (4<sup>ème</sup> éd.)- Lyon - 2010





## LA BIEN TRAITANCE - Auteure : Patricia CHALON - Éd. Marabout-poche – Paris - 2008

Faire preuve de bienveillance, c'est tenter de s'élever au-delà du plaisir et de la satisfaction immédiats, et privilégier l'ambition de voir en l'autre ce qu'il a de meilleur.

La bienveillance, c'est ce petit plus qui fait toute la différence, ce petit détail qui fait de l'autre quel qu'il soit un individu respectable dont les besoins et les désirs sont entendus et pris en compte.

Cette bienveillance ne nous est pas naturelle : elle impose certains sacrifices. Il est donc nécessaire de la rendre immédiatement

gratifiante. C'est ce que fait Patricia Chalon en abordant des situations du quotidien. Plus nombreux seront les enfants et les adultes à être bien traités aujourd'hui, plus vite la bienveillance deviendra ou redeviendra un comportement naturel pour le plus grand bien de tous, donc de chacun.

Patricia CHALON est psychologue-psychothérapeute, rédactrice en chef de la revue « Enfance Majuscule ». Spécialiste en thérapie interactionnelle, elle est souvent confrontée à la souffrance générée par le manque de compréhension et de communication



## LA MEDIATION FAMILIALE - Auteure : Jocelyne DAHAN - Éd. Magnard - Paris - 1999

Depuis la fin des années 1980, la médiation familiale est apparue comme l'une des réponses possibles aux litiges intrafamiliaux. Par l'intervention d'un professionnel, la médiation permet à chacun d'exercer ses responsabilités civiques dans un esprit de solidarité ; elle aide les enfants à construire leur identité dans un climat de sécurité. Jocelyne DAHAN est professionnelle à l'Action sociale

depuis plus de vingt ans ; son expérience auprès des enfants et des familles en rupture de communication l'ont amenée à rechercher d'autres modes d'interventions faisant appel à la responsabilité de chacun. Depuis 1989, elle a orienté son activité vers la pratique de la médiation en matière familiale.





## Conseil de Direction de l'Union Belge des Médiateurs Professionnels

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 –  
SARITAS Sehriban – RUISI Maria

---

