

# CADRE DÉONTOLOGIQUE de la médiation sociale



## LES PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION SOCIALE

L'acte de médiation sociale doit être ouvert à tous, sans distinction et doit répondre aux exigences suivantes :

### LA DISCRÉTION ET LA CONFIDENTIALITÉ

Les personnes sollicitant le médiateur social délivrent l'information nécessaire à la réussite du processus avec la certitude que cette divulgation ne leur portera pas préjudice. Dans le cadre de la médiation sociale, le médiateur social doit non seulement respecter l'intimité et la vie privée des personnes, mais également n'utiliser les informations recueillies qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées. Il ne peut utiliser à son avantage les informations recueillies dans l'exercice de sa mission ni en faire usage. Il ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage des parties prenantes. Par ailleurs, comme tout citoyen, le médiateur social doit, malgré la complexité de certaines situations, exercer ses responsabilités et respecter ses obligations légales.

### L'INDÉPENDANCE

Le médiateur social exerce sa mission en toute indépendance par rapport aux protagonistes qu'il rencontre. Il n'est investi d'aucun pouvoir de contrainte ni de sanction par une institution. Il n'a d'autorité que celle qui lui est conférée par les parties en situation de médiation sociale.

### LA PROTECTION DES DROITS ET DES PERSONNES ET LE RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX

La médiation sociale ne se substitue pas aux droits garantis à chacun. Elle facilite l'accès aux droits des personnes sans jamais obliger quiconque à exercer ses droits ou à y renoncer. La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la Convention européenne des droits de l'Homme et la jurisprudence afférente tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

### LE LIBRE CONSENTEMENT ET LA PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties prenantes au processus de médiation sociale, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande. A tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre partie de revenir sur ce consentement.



## LES PRINCIPES GARANTISSANT LA POSTURE DU MÉDIATEUR SOCIAL

### LA POSITION DE TIERS

Le médiateur social intervient auprès de l'un et l'autre des interlocuteurs de la médiation sociale, sans se substituer à aucun des deux. Avant d'accepter la médiation sociale, et tout au long de son intervention, il s'assure de son extériorité vis-à-vis de la situation dont il est saisi.

### LA POSSIBILITÉ DE REFUSER OU DE SE RETIRER D'UNE MÉDIATION SOCIALE

Toute sollicitation reçoit une réponse. Cette réponse doit être adaptée aux circonstances et à la nature de la demande sans qu'elle se transforme en ingérence. En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées. Le médiateur social peut être amené à refuser une intervention dont il est saisi. Il peut également être conduit à interrompre une médiation sociale engagée et à passer le relais.

### LA RÉFLEXION SUR SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Le médiateur social mène une réflexion permanente sur sa pratique (actualisation constante des connaissances nécessaires, y compris de la géographie sociale de son territoire d'intervention, formation, supervision, groupe d'analyse de la pratique, auto-analyse, etc.) afin de garantir le processus de médiation sociale et la posture de médiateur social dans la durée.

### LA RESPONSABILISATION ET L' AUTONOMIE DES PERSONNES EN MÉDIATION SOCIALE

Le médiateur social doit s'assurer qu'il n'impose pas de solutions mais qu'il aide, au contraire, les personnes à les trouver par elles-mêmes. Il veille à ne pas laisser s'installer une relation de dépendance. Il accompagne la personne vers l'autonomie dans la prise de décision et dans la compréhension des responsabilités qui lui reviennent.

### L'IMPARTIALITÉ ET LA BONNE PROXIMITÉ

Le médiateur social s'attache à ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties. Il permet l'expression des points de vue de chacun sans parti pris. Même s'il a un avis sur une situation donnée, il s'efforce de paraître neutre. Pour pallier l'inégalité entre certains interlocuteurs, le médiateur peut être amené à déséquilibrer la communication de manière à redonner une position d'acteur à la personne qui se sent en situation d'infériorité.