Session de formation des médiateurs fev-mars 2015

DAISY BURONFOSSE
MEDIATEUR - DECINES

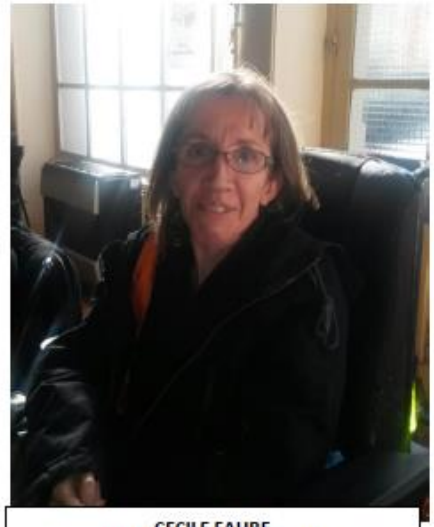
ARLETTE POMPIGNE
MEDIATEUR - VILLEURBANNE

MAELLE DOLIGE
JURISTE – GERLAND, PERRACHE

CHLOE REVALLIER
MEDIATEUR - GERLAND

JEAN-MICHEL ARGOUIN
MEDIATEUR - RUMILLY

ANNE FLORES
MEDIATEUR – SAINT-PRIEST



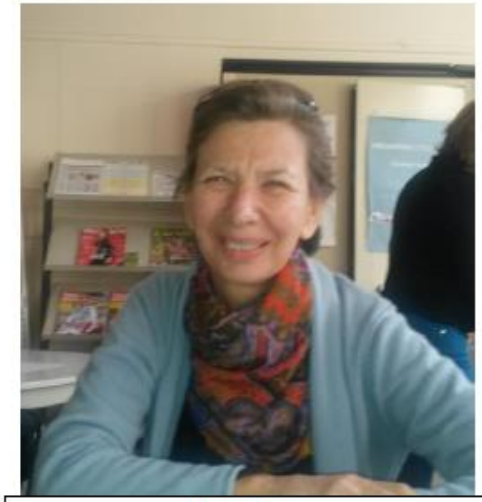
CECILE FAURE
MEDIATEUR - VILLEURBANNE

ALINE NGOUE
MEDIATEUR – SAINT-PRIEST

PHILIPPE VANDERSTRAETEN
MEDIATEUR - DECINES

BERENICE LUBOZ
MEDIATEUR – CROIX-ROUSSE

CATHERINE DUFOUR
MEDIATEUR - DUCHERE



CLAIRE ARGOUIN
MEDIATEUR - RUMILLY

SOPHIE MARICHY
MEDIATEUR - GERLAND

SABAH ZAKI
MEDIATEUR - GERLAND

MARTINE PAOLOZZI
MEDIATEUR – DECINES CHASSIEU

MARIE-CHRISTINE LAMBERTON
COLLABORATRICE ACCES AU DROIT - PERRACHE

Les six mois de co-médiation et …

- Formation en vue de faire la promotion des activités d'Amely
- Une permanence avec les juristes
- Un journal de bord personnel
- Un document bilan d'intégration
- + Un rapport d'étonnement

Puis validation des médiateurs par AMELY et intégration à l'association comme médiateur

- **+ Signature de la charte du médiateur bénévole**

La charte du médiateur bénévole à AMELY

1 – CHAMP D'INTERVENTION :

Le médiateur intervient dans les conflits du quotidien (voisinage, famille, logement, consommation, entreprise, administration….) pour l'aide à la résolution amiable d'un conflit n'ayant pas donné lieu au dépôt d'une plainte.

2 – ROLE DU MEDIATEUR :

Le médiateur a pour rôle d'établir la communication entre les parties en conflit et de les aider à rechercher et éventuellement trouver une solution au litige qui les oppose, à travers l'organisation de rencontres ou en jouant un rôle d'intermédiaire entre elles. Le médiateur est un « facilitateur » et sa fonction est de favoriser le dialogue entre les parties afin qu'elles trouvent une solution à leur problème sans prendre de décision à la place des parties.

3 – STATUT DU MEDIATEUR :

Le médiateur entre en fonction après avoir suivi une formation théorique et une formation pratique de 6 mois en co-médiation ; il s'engage à participer aux ateliers de partages de pratiques de leur activité et aux sessions de formation continue, organisés par l'association. Le médiateur exerce sa fonction bénévolement. Les médiateurs interviennent à deux au minimum en pratiquant la co-médiation.

4 – PROFIL DU MEDIATEUR :

Les qualités requises pour être médiateur sont :

- motivation, disponibilité, écoute, prise de distance, impartialité, capacité de communication,

- responsabilité (savoir gérer des propos vifs, des comportements violents…)

- capacité rédactionnelle (esprit de synthèse, savoir traduire ou reformuler les positions des parties dans un langage clair et compréhensible pour les parties…)

5 – CONDITIONS D'EXERCICE DE LA MEDIATION :

Le médiateur exerce son activité sur le ou les sites d'affectation, à savoir :

- présence régulière aux permanences
- traitement et suivi de dossiers
- présence aux séances de partages de pratiques, de réunions d'équipes, de réunions de régulation et de formation continue.
- participation aux actions de promotion du site (répandre « la culture de médiation » ; faire connaître leur action hors de l'instance de médiation)
- suivre les conseils et directives d'activité donnés par le coordinateur ou les instances de l'association
- travailler en articulation et en lien avec les juristes de l'accès au droit

Le médiateur doit continuer à se former en acceptant de suivre des formations continues

Le médiateur respecte les principes du code de déontologie et de la présente charte

Le médiateur exerce son activité dans un lieu précis (instance de médiation ou site) au sein d'une équipe encadrée par un coordinateur.

Le coordinateur :

- il est choisi parmi les médiateurs par cooptation des médiateurs du site et reconnu comme représentant de l'équipe tant à l'égard de l'association que des partenaires extérieurs
- Il agit en collaboration constante avec la direction et le Bureau
- il assure le lien et la communication avec le siège et ses instances
- il veille au respect des règles de déontologie, à la qualité de traitement des dossiers et à la satisfaction des usagers
- il suit l'activité du site (suivi mensuel, bilan annuel..) et en rend compte auprès de la direction
- il veille au développement de l'activité : suivi quantitatif des dossiers, actions de promotion et de notoriété
- il s'implique dans la vie locale du site : participation à des réunions, représentation auprès des partenaires locaux, et institutionnels en collaboration avec la direction
- pour assurer ces différentes tâches il peut déléguer un ou plusieurs médiateurs de son équipe sous sa responsabilité. Cette fonction est assurée pour un minimum de trois ans renouvelable une fois.

Le médiateur participe aux différents temps du site et de l'association, en particulier les séances de partages de pratiques, régulation et réunions d'équipes :

Les séances de partage de pratiques

Elles ont lieu en inter sites 4 fois par an avec un intervenant extérieur, choisi par le conseil d'administration ; elles ont pour objectif de questionner les pratiques, regarder comment les situations ont été traitées, rechercher des solutions par rapport aux situations difficiles, y compris en travaillant sur les attitudes des médiateurs, tout cela au regard de la posture de médiateur et de la déontologie de la médiation.

Les séances de régulation des pratiques au sein d'AMELY

Elles visent à la cohérence des pratiques et au rappel du processus de médiation propre à AMELY ; elles sont distinctes des partages de pratiques et assurées par un membre du CA au rythme d'environ 2 fois par an par site, en lien avec le comité de référence et de réflexion.

Les réunions d'équipe

Elles restent à l'initiative des coordinateurs et de l'accès au droit, selon les besoins.

Les éventuels manquements à cette charte et au code de déontologie joint seront réglés selon les modalités contenues dans le règlement intérieur l'association AMELY.

Synthèse des bilans des nouveaux médiateurs

Pratique / Formation

- Principes de base donnés en formation : décalage avec la pratique normale et intégré
- Effets positifs du binôme ancien/nouveau qui permet une bonne adaptation

Compléments de formation nécessaires

- Fiches statistiques avec les enjeux
- Posture du médiateur face aux récits des parties
- Savoir recadrer et abréger les entretiens
- Fondamentaux du processus de médiation pour les anciens

Synthèse des bilans des nouveaux médiateurs

Difficultés dans la conduite des médiations

- Identification du problème réel
- Identification de la partie B quand la situation n'est pas totalement claire pour A
- Décalage entre théorie et pratique pour la présentation des règles de participation
- Accueil pratique des parties dans le cadre de la rencontre
- Amener les gens à exprimer leur ressenti et les vrais motifs des conflits
- Neutralité et impartialité
- Articulation justice/médiation

Synthèse des bilans des nouveaux médiateurs

Difficultés dans le suivi des dossiers

- Disponibilité des parties/créneau de la permanence
- une seule ligne téléphonique
- non réponses aux courriers malgré les relances
- nécessité de vigilance des médiateurs pour assurer un suivi correct
- le temps qui manque
- prises de notes trop succincte qui ne facilite pas le passage de relais sur un dossier

- **Difficultés pour remplir les docs types**

Fiches statistiques :

- motif de la médiation sujet à interprétation
- mauvaise compréhension de certaines questions
- - problèmes d'interprétation

Prise de notes : informations précises sur A et B

Synthèse des bilans des nouveaux médiateurs

Points forts Amely

- Qualité de l'accueil par AMELY et les équipes en place
- L'accueil en binôme
- En formation : les mises en situation
- Les échanges en équipe sur les situations rencontrés
- L'analyse de la pratique
- Les formations complémentaires

Synthèse des bilans des nouveaux médiateurs

Souhaits ou points à améliorer à Amely

- Organiser la formation différemment pour un passage plus fluide entre théorie et pratique
- Formations complémentaire ciblées sur les types de dossiers gérés dans les sites
- « Piqûres de rappel » de formation à faire régulièrement
- Faire mieux connaître la médiation

Synthèse des bilans des nouveaux médiateurs

La promotion de la médiation à Amely

- importance du « bouche à oreille » et du partenariat
- nécessité de plus de proximité avec les habitants et les associations du quartier
- besoin de faire de la promotion