

CHARTRE DU MEDIATEUR

Cette charte constitue un cadre de référence en matière d'éthique (règles morales) et de déontologie (règles professionnelles), et un guide en matière de qualité des prestations du médiateur professionnel.

La médiation professionnelle connaissant un fort développement, cette charte est évolutive et, si nécessaire, susceptible de modification.

LE MEDIATEUR PROFESSIONNEL

Un médiateur professionnel est un généraliste formé aux techniques transversales de la médiation professionnelle pour conduire des entretiens et animer des réunions de facilitation de prise de décision, notamment dans des situations de type conflictuel.

Le médiateur professionnel est un expert dont le seul parti pris est celui de la médiation professionnelle. Il est indépendant, impartial, neutre et garant d'un processus confidentiel.

Le médiateur professionnel intervient, notamment dans le cadre des différends relevant traditionnellement du « droit civil », et autres champs impliquant les personnes et les organisations avec l'assentiment des parties, en pacificateur relationnel et autant que faire se peut pour le transfert de savoir et de savoir-faire.

L'action du médiateur professionnel contribue à établir, rétablir et promouvoir la qualité relationnelle entre des personnes. Elle consiste notamment dans :

- Une animation d'un échange qui semble devenu délicat, difficile, voire inimaginable entre des parties;
- Une pacification et une régulation des échanges ;
- Une contribution créative aux hypothèses de solution énoncées par les parties ;
- Des apports pédagogiques pour permettre aux parties de gagner en capacité d'action ;
- Le cas échéant, des propositions aux parties de s'informer plus avant sur des aspects techniques ou juridiques relatifs à l'affaire exposée.

LA MEDIATION PROFESSIONNELLE

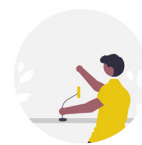
La médiation professionnelle est une discipline de la qualité relationnelle et d'aide à la décision. Elle est un processus relationnel de réflexion, de décision et d'action des personnes. Elle est un processus d'accompagnement non-autoritaire visant l'autonomie des personnes, qu'il s'agisse ou non d'une situation de nature conflictuelle, dans le cadre ou en dehors d'une action judiciaire.

Un entretien de médiation peut à lui seul suffire pour permettre à une personne de se positionner de manière à ce qu'elle puisse prendre une décision la plus satisfaisante possible pour conduire à bien un projet impliquant ou non d'autres personnes.

Dans le cadre d'un différend, la médiation consiste à permettre à des parties de trouver un accord négocié de manière contributive, c'est-à-dire un accord qui puisse être pérenne, respectueux des personnes et de leurs intérêts.

Dans le cadre d'un différend, la médiation consiste à favoriser sa résolution et à anticiper au mieux les conséquences du choix qui peut être fait par chaque client.





1- DESIGNATION

La Médiateure Professionnelle, **Sara MOHR**, est désignée, pour un mandat renouvelable de trois ans, par la direction générale de L'IEF représentée par **M. Georges ERRERA**. Elle a validé le certificat d'aptitude à la profession de Médiateur desservi par EPMN et suit des formations spécifiques au domaine de la médiation (DPMI, QRT...).

À la fin de son mandat, le médiateur professionnel bénéficie d'une protection contre le licenciement en lien avec toutes médiations réalisées.

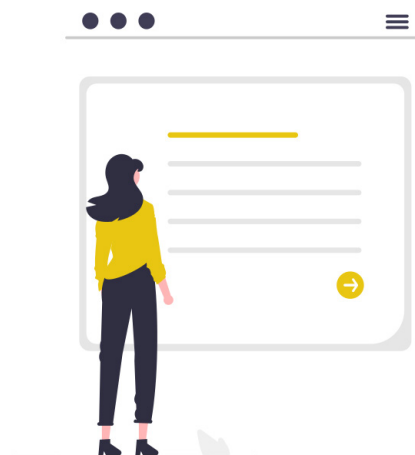
2- LE CHAMP DE COMPETENCE

La Médiateure Professionnelle est compétent pour gérer les litiges de tous types de parties prenantes avec l'IEF ou entre elle et les parties prenantes :

- des clients
- des tuteurs
- des étudiants/apprentis
- des intervenants indépendants
- des salariés de l'IEF

La Médiateure Professionnelle Sara MOHR est compétente pour intervenir dans les domaines suivants :

- L'apprentissage : la médiateure est compétente en cas de litige portant sur le contrat d'apprentissage :
- Conditions de travail dans l'entreprise
- Durée du travail
- Rémunération
- Congés payés
- Résiliation du contrat de travail de l'apprenti, ...
- Conflit entre services
- Conflit entre salarié-employeur
- Harcèlement moral
- Prévention des risques relationnel



3- LA SAISINE DU MEDIATEUR

L'intervention du médiateur peut provenir d'une recommandation, d'une décision de la direction ou d'une demande individuelle.

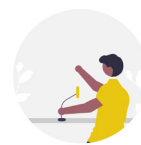
Le médiateur peut être saisi gratuitement par :

- Par téléphone : 06.71.45.37.52
- Par voie électronique : sara.mohr@cpmn.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : IEF à l'attention de Sara MOHR - 15 avenue de l'Europe 67300 SCHILTIGHEIM

4- LE DEROULEMENT DE LA MEDIATION

1. Entretien avec le commanditaire ou le demandeur
3. Prise de contact téléphonique avec les parties
4. Un entretien individuel de préparation à l'entrée en médiation avec chacune des parties.
5. La (ou les) réunion(s) de médiation regroupant les parties et le médiateur professionnel. En cas de besoin, des réunions supplémentaires peuvent être envisagées.

Durée : la durée globale de la médiation professionnelle peut durer entre 1 à 2 semaines. Elle dépend de plusieurs paramètres, dont principalement l'engagement effectif des parties, l'intensité des difficultés relationnelles, des disponibilités des gens et de l'ampleur des difficultés relationnelles. La durée maximale d'une séance est de 2h00.



5- OBLIGATION DE MOYENS

Le médiateur a une obligation de moyens. Il met toutes ses compétences, techniques et qualités au service de la médiation professionnelle et des personnes qui sollicitent son concours. Il est le principal garant d'un processus structuré de la médiation instrumentant l'ensemble de ses compétences.

Contrairement à certains autres professionnels, le médiateur professionnel n'a pas d'obligation de résultat, ni, stricto sensu, de « devoir de conseil » (il ne saurait donc pas faire l'objet de poursuite pour « défaut de conseil »).

De plus l'implication, l'autodétermination, le libre-arbitre, la volonté de ses clients, qu'il s'agisse d'une intervention en situation conflictuelle ou pédagogique, étant des éléments déterminants dans le résultat de ses interventions, le médiateur, ne saurait être tenu à une obligation de résultat.

6- IMPARTIALITE, NEUTRALITE, INDEPENDANCE

Le médiateur professionnel agit avec impartialité, neutralité et indépendance, notamment dans le cadre d'une résolution de conflit.

a) Impartialité

L'impartialité peut se résumer par une absence de parti pris et d'intérêt commun avec l'une ou l'autre partie. Le médiateur n'est ni pour, ni contre telle ou telle partie : il aide deux parties à restaurer une relation de qualité suffisante pour leur permettre de sortir par eux-mêmes du conflit qui les anime.

b) Neutralité

La neutralité peut se résumer par une absence d'avis. Le médiateur n'est ni pour, ni contre telle ou telle solution qu'il s'agisse d'une solution temporaire ou déclarée comme définitive.

Il accompagne la réflexion de chaque partie vers une libre décision et, le cas échéant, accompagne les parties dans la réflexion de leur choix.

c) Indépendance

L'indépendance peut se résumer par une absence de subordination à l'égard de toute tutelle, qu'elle soit étatique, culturelle, économique, idéologique, judiciaire. Plus qu'un statut, il s'agit d'une posture qui lui permet, dans l'exercice de sa profession, de pouvoir garantir impartialité à l'égard des parties et neutralité par rapport aux solutions.

Le médiateur professionnel ne confond pas son rôle avec celui d'un négociateur, qui défend les intérêts de la partie, qu'il représente. Il ne confond pas non plus son rôle avec celui d'un conciliateur, qui propose des solutions conformes à un cadre de référence, ou d'un arbitre, qui décide d'une solution s'imposant aux parties.

7- LE MEDIATEUR PROFESSIONNEL N'EST PAS REDACTEUR D'ACTE

A l'issue de la médiation, le médiateur note, à la demande des parties, les points des accords intervenus, le cas échéant les points des désaccords. Cet écrit est rédigé sur papier libre et ne constitue qu'une aide pour l'élaboration d'un accord de médiation écrit. En aucun cas, le médiateur ne saurait apposer sa signature sur un document engageant les parties entre elles.

8- CONFIDENTIALITE

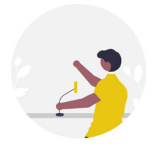
Le médiateur considère la confidentialité comme l'une des pierres angulaires de la médiation : sans confidentialité, pas de confiance, sans confiance, pas de médiation. D'une façon générale, le médiateur garde confidentiel l'objet de la médiation, ses tenants et ses aboutissants, ainsi que les propos qu'il a pu entendre ou les documents qu'il a pu

consulter lors des entretiens et/ou des réunions. Le médiateur veille à garantir cette confidentialité jusque dans les éventuels écrits.

Le médiateur demande aux parties de s'engager à respecter la plus stricte confidentialité de la médiation.

Le médiateur informe les parties qu'il n'a pas le rôle d'un confesseur et que la confidentialité s'entend au sein du processus, dans le cadre strict de la médiation, vis-à-vis de tout interlocuteur extérieur, non vis-à-vis des parties impliquées dans la médiation.





9- LE MÉDIATEUR PROFESSIONNEL ne peut être contraint à accomplir un acte ou exprimer une opinion contraire à sa conviction ou sa conscience professionnelle, ou contraire aux valeurs, principes et règles de cette charte.

Si le médiateur ne se sent pas en mesure de conduire une médiation dans les règles, il doit y renoncer. S'il ne se sent pas plus en mesure de la poursuivre dans les règles, il doit la confier à un confrère. Seule la défection de l'une des parties, ou des deux, peut mettre un terme à une médiation.

10- RAPPORT ANNUEL

Le médiateur professionnel établit chaque année un rapport de son activité en conservant l'anonymat des personnes et des situations. Il y formule des recommandations visant à prévenir le renouvellement des litiges les plus fréquemment rencontrés dont il a été saisi. Ce rapport est mis à disposition du Directeur Général de l'établissement M. Georges ERRERA.