

La fédération des médiateurs, l'ALMA, crée un label de qualité pour les professionnels du secteur

Entre de bonnes mains

Que ce soit pour une querelle entre voisins, un divorce qui tourne à la guerre des Roses ou encore un conflit entre un entrepreneur et son fournisseur: la médiation peut être une solution pour résoudre un différend. Encore faut-il que le médiateur soit compétent pour ne pas rajouter de l'huile sur le feu. La fédération des médiateurs, l'ALMA, vient ainsi de créer un label de qualité en attendant une réglementation législative.

■ Depuis 2005, l'Association luxembourgeoise de la médiation et des médiateurs agréés (ALMA) défend les intérêts des professionnels du secteur qui travaillent dans des institutions, associations ou comme indépendants. Un travail de fond qui est ramené au fait que la médiation prend de l'ampleur comme méthode alternative aux procès retentissants devant les tribunaux.

«Même si des voisins se chamaillent pour un chien qui aboie trop fort ou un cerisier qui déborde, il ne faut pas sous-estimer ces différends qui peuvent vite pourrir la vie des uns et des autres», explique Alice Risch, présidente de l'ALMA. Le rôle du médiateur est alors des plus précieux pour gérer à l'aimable la situation. Son encadrement professionnel et ses compétences



(Cartoon: Flohn Balaban)

permettront de recentrer le débat et de calmer les esprits.

Depuis 2007, le recours aux médiateurs a augmenté de 58 % selon les chiffres avancés par l'ALMA. Cette approche en pleine expansion se doit ainsi d'être réglementée pour garantir des services de qualité. «C'est un moment crucial pour agir. De plus en plus de citoyens se tournent vers la médiation et plu-

penal ou dans les services conventionnés avec le ministère de la Famille sont soumis à des exigences législatives. Mais dans l'ensemble, les critères restent «assez vagues et imprécis sur les formations et pratiques». L'ALMA a ainsi élaboré son propre agrément avec un socle de compétences et expériences que tout médiateur professionnel doit satisfaire.

Code de déontologie et formation continue

L'agrément établi par l'ALMA est basé sur un code de déontologie européen pour les médiateurs. «Il s'agit de respecter des règles de confidentialité mais aussi de neutralité», précise Paul Demaret, secrétaire de l'ALMA. Les médiateurs devront aussi présenter une solide formation, car le métier ne s'improvise pas. «Il faut maîtriser tout un panel de méthodes pour résoudre un conflit. Mais aussi savoir qu'elles sont les limites de la médiation, par exemple les cas thérapeutiques ou suites judiciaires.»

Le label de qualité tout être renouvelé tous les cinq ans et tient compte de la formation continue. Mais l'ALMA espère que son agrément n'est qu'un premier pas vers un cadre réglementaire organisé par le législateur. «Nous avons contacté le ministre, François Biltgen, pour lui faire part de nos attentes. Nous n'en sommes qu'au tout début du processus», confie Alice Risch.

■ Bérengère Belfort

La médiation en bref

Que fait donc le médiateur

«La médiation est un processus pour gérer le lien social et régler des différends. Un tiers impartial, indépendant et formé aux techniques de médiation, participe à l'organisation de échanges entre les personnes ou les institutions pour améliorer leur relation ou gérer le désaccord qui les oppose», relève l'ALMA. Le médiateur structure le déroulement des rencontres en favorisant une compréhension mutuelle. Il est tenu au secret professionnel.

«L'Ombudsman n'est pas un médiateur»

Au sens strict, l'Ombudsman n'est pas un médiateur. L'explication avancée hier par l'ALMA devrait faire sursauter Marc Fischbach. «En fait, le travail de l'Ombudsman ne se fait que dans un sens. Les personnes qui vont le voir ne pourront pas rencontrer les fonctionnaires de l'administration avec laquelle ils ont un différend. Marc Fischbach s'approprie le dossier et s'enquiert auprès des autorités visées. Il est plutôt un représentant du peuple, il joue le rôle de l'avocat. Utiliser le terme de médiateur en français n'est donc pas très adapté», note la présidente de l'ALMA, Alice Risch.

Infos pratiques sur le nouveau label

Les membres de l'ALMA intéressés par le nouvel agrément peuvent introduire leur demande auprès de l'association.

www.alma-mediation.lu