

# CHARTRE DE DEONTOLOGIE DES MEDIATRICES ET MEDiateURS SOCIAUX DE L'ASSOCIATION LYONNAISE POUR LA TRANQUILLITE ET LA MEDIATION

## *PREAMBULE*

Cette charte est le résultat de plusieurs années de pratique de la médiation sociale et d'une réflexion fondée sur les échanges entre les médiateurs sociaux et leurs partenaires. L'objectif est de définir une éthique et un cadre professionnel tenant compte des spécificités d'intervention des médiateurs A.L.T.M.

Ce « code moral » présente les principes que les médiateurs sociaux sont tenus de respecter, principes qui garantissent leur professionnalisme à l'égard du public et des professionnels avec qui ils sont amenés à travailler.

L'adhésion à ces règles déontologiques vise à offrir des garanties de lisibilité, de crédibilité et de légitimité à tous ceux qui auront recours aux services des médiateurs sociaux de l'ALTM.

## ARTICLE 1. DEFINITION DE LA MEDIATION SOCIALE

La médiation sociale est un processus de création et de réparation du lien social dans lequel un tiers qualifié, impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

### *Al. 1. Objectif de la médiation sociale*

L'objectif de la médiation sociale est de créer ou de réparer le lien social et de prévenir et réguler les conflits de la vie quotidienne. Pour ce faire, les médiateurs sociaux de l'ALTM assurent une présence active de proximité en tenue et sur des horaires adaptés.

### *Al. 2. Missions des médiateurs sociaux*

De manière historique, les médiateurs sociaux de l'ALTM contribuent à la prévention de la délinquance et à la cohésion sociale sur leurs territoires d'intervention. Par une connaissance fine des populations et des secteurs d'intervention, ils s'engagent à apporter des réponses adaptées aux conflits sur les espaces publics ou privés de leurs partenaires, à accompagner et soutenir les populations fragilisées ou isolées et à orienter les besoins des habitants sur les partenaires ad hoc.

Les missions des médiateurs sociaux s'inscrivent dans le cadre d'un référentiel établi par FRANCE MEDIATION en 2008 sur la base de l'évaluation de 5 structures de médiation sociale en France.

Ce référentiel est le suivant :

- La présence active de proximité
- La gestion de conflits en temps réel ou sur un temps différé
- La veille sociale territoriale
- La mise en relation avec un partenaire
- La concertation avec les habitants et les institutions
- La veille technique
- La facilitation et/ou la gestion de projets

- La sensibilisation et/ou la formation
- L'intermédiation culturelle

## ARTICLE 2. STATUTS DES MEDIATEURS

### *Al. 1. Le cadre associatif*

Le médiateur social de l'ALTM exerce une activité salariée au sein d'une structure associative, type loi 1901, régie par des règles de droit privé.

L'association est financée par les collectivités territoriales, l'Etat, les bailleurs sociaux, les transporteurs et des entreprises. Ils participent ensemble à la prévention de la délinquance et à la cohésion sociale sur les quartiers d'intervention. La contribution à un objectif global et partagé garantit l'indépendance des médiateurs sociaux.

Ce dispositif s'inscrit dans une logique de professionnalisation des personnels sur un métier à part entière.

### *Al. 2. Saisine du médiateur social*

Le médiateur social peut être saisi directement par toute personne sur les territoires où il intervient ou indirectement dans la cadre de toute mission confiée par sa direction.

### *Al. 3. Rémunération du médiateur*

Le médiateur perçoit une rémunération mensuelle fixe indépendante des résultats des médiations qu'il entreprend. Il est donc tenu d'une obligation de moyen et non de résultat. En revanche, l'accès à la médiation pour le public est gratuit.

## ARTICLE 3. QUALITES DU MEDIATEUR

## *AI. 1. Les aptitudes du médiateur social*

### *AI. 1-1. Qualités humaines*

Il incombe au médiateur social des obligations extra-professionnelles. Il doit dans ce cadre posséder un savoir être irréprochable et s'abstenir, qu'il soit ou non en activité, de toute attitude pouvant nuire à l'image de sa profession.

Les qualités humaines essentielles que doit posséder un médiateur social sont :

- dialogue et écoute,
- empathie,
- patience,
- disponibilité,
- capacité d'adaptation,
- ouverture d'esprit et tolérance.

### *AI. 1-2. Qualités professionnelles*

Le médiateur social se doit d'être impartial, indépendant et neutre.

- Impartialité : le médiateur social ne doit jamais prendre parti. Il n'est ni juge ni arbitre.
- Neutralité bienveillante : le médiateur social doit être objectif et doit faire au maximum abstraction de ses préjugés.
- Indépendance : le médiateur social doit être indépendant par rapport à sa formation, aux autres acteurs de la vie sociale et s'interdit d'intervenir dans des médiations impliquant toute personne avec qui il aurait une communauté d'intérêts.

## *AI.2. Formation*

Chaque médiateur social est formé aux techniques de médiation. Il est professionnel, compétent et spécialiste de la pratique de la gestion de conflit. Il s'engage à suivre chaque formation proposée par son employeur et à participer régulièrement à des travaux d'analyse de la pratique.

## ARTICLE 4. LES PRINCIPES DEONTOLOGIQUES DU MEDIATEUR SOCIAL

### *Al. 1. Principe de confidentialité*

Le médiateur social s'engage à respecter et à préserver la confidentialité de tout ce qu'il voit et entend lors des médiations. Ce secret professionnel ne peut être levé qu'avec l'accord des parties sauf dans les domaines où la législation le permet, limite qui doit être portée au préalable à la connaissance des parties. Le secret professionnel peut également être levé dans le cadre d'échanges avec les partenaires en vue d'une collaboration efficace mais dans le strict respect du secret partagé.

Même après cessation de ses fonctions, le médiateur reste tenu au secret professionnel.

### *Al. 2. Principe de libre adhésion*

Le médiateur social intervient uniquement lorsqu'il est sollicité. Il doit toujours recueillir l'accord des parties et veiller à ce que cet accord soit libre, notamment en cas de gestion de conflit. Dans ce dernier cas, il est mis à sa disposition par l'association un « protocole d'accord » qui permettra de recueillir l'accord des parties de manière formelle.

A tout moment, une partie pourra revenir sur son consentement.

### *Al. 3. Principe de non-substitution et partenariat*

Le médiateur social travaille en partenariat avec les institutions qui le financent, les acteurs sociaux de son secteur d'intervention et l'ensemble des services publics. Ce partenariat s'exerce par le biais d'échanges de données et de rencontres régulières et organisées.

Il doit veiller dans l'exercice de ses fonctions à intervenir en complémentarité des travailleurs sociaux existant sans jamais s'y substituer.

Le médiateur s'engage à ne pas intervenir dans une situation qui fait déjà l'objet d'une prise en charge par une autre instance sans le lui avoir préalablement demandé.

## **ARTICLE 5. CONDITIONS D'EXERCICE DE LA MEDIATION SOCIALE**

### *AI.1. Encadrement*

L'association, disposant des qualifications nécessaires et d'une reconnaissance institutionnelle, doit mettre en place un véritable encadrement au sein de sa structure. Cet encadrement est une condition de la pérennisation, de la qualité et de la professionnalisation de la fonction de médiateur social. L'encadrement doit être élaboré sous forme d'une hiérarchie organisée et efficace qui collabore et tend à la fois vers un contrôle et un soutien des médiateurs.

### *AI.2. Obligation de comptes-rendus*

Le médiateur social rend compte de son travail par des rapports journaliers et des fiches d'interventions informatiques retraçant l'objet des interventions réalisées durant sa journée et décrivant l'ensemble des faits et situations rencontrées dans l'exercice de sa mission.

Les rapports d'activité et fiches d'interventions sont transmises à la direction pour validation et transmission aux partenaires stratégiques.

### *AI.3. Droit de se retirer d'une médiation*

En vertu d'une clause de conscience, le médiateur social a toujours le droit de se retirer d'une médiation pour tout motif qui relève de son propre jugement ou de son éthique et s'il considère que l'une de ses qualités de médiateurs est menacée.

## **ARTICLE 6. RESPECT DE LA CHARTE.**

Les signataires de la présente charte s'engagent à la respecter et à veiller à sa bonne application.

La médiation sociale étant une pratique en plein développement, elle sera amenée à évoluer. Par conséquent, tout avenant pourra être ajouté à cette charte en vue de l'adapter à tout nouveau besoin.

En cas de manquement à cette charte et à ses règles déontologiques, le médiateur social pourra faire l'objet de sanctions.

LA DIRECTION DE L'ASSOCIATION AINSI QUE L'ENSEMBLE DES MEDIATEURS SOCIAUX  
ONT SIGNE CETTE CHARTE