

- Critères de formation en médiation

## I. FORMATION DU MEDIATEUR AGRÉÉ

### 1. POURQUOI REVOIR LE CONTENU DES FORMATIONS DES MÉDIATEURS AGRÉÉS

Un groupe de travail au sein de la Commission fédérale de médiation a réfléchi sur la manière de rencontrer les suggestions et plaintes reçues par elle et sur cette base a estimé que le programme des formations devait être adapté.

Celui-ci a été réexaminé en tenant compte tant des réflexions de ce groupe de travail et des instituts de formations que des exigences de la loi du 18 juin 2018 (M.B. 2 juillet 2018) : cette formation est ainsi augmentée en termes **d'heures et de contenu** de manière à agréer des **médiateurs de qualité**.

La Commission fédérale considère que le tronc-commun de la formation d'un médiateur agréé doit comptabiliser au moins 100 heures en raison de la nouvelle protection légale du titre. (Art. 227 quarter du Code pénal).

### 2. CONTENU DU « TRONC COMMUN » EN MÉDIATION (minimum 100 heures)

Au regard de la décision du 1<sup>er</sup> février 2007, l'article 12 de celle-ci est modifié comme suit :

Afin de permettre aux candidats médiateurs d'intégrer les « **savoir, savoir-faire, savoir-être** », la formation est à répartir sur six mois au minimum et ce, pour acquérir la philosophie, la méthodologie et les outils de la médiation. Elle est destinée à se constituer une « identité de médiateur ».

La formation doit se fonder sur les « **savoir** », « **savoir-faire** » et « **savoir-être** » qui s'enseignent de manière transversale, notamment à partir de travaux pratiques, de jeux de rôle et de supervisions.

- Le savoir : les matières suivantes seront enseignées systématiquement en lien (en interaction) avec la pratique de médiation, notions relatives au conflit, à la psychologie, la sociologie, la philosophie, la communication, le droit, la déontologie, ...
- Le savoir-faire : il s'agit d'expérimenter les outils du médiateur (écoute active, reformulation, caucus...), développer la capacité d'analyse, s'approprier le processus de médiation et se familiariser avec diverses techniques de communication, en bref, la médiation en laboratoire (capacité d'analyse, processus, communication, outils... )
- Le savoir-être : avoir une attitude adéquate, « se connaître » (notamment sa manière de réagir face au conflit, ses limites ...), les aptitudes (compétences) du médiateur (capacité de laisser ses opinions et valeurs de côté, optimisme, patience ...), neutralité, impartialité... notamment à partir de travaux pratiques, de jeux de rôle et de supervision.



Au moins un formateur-médiateur agréé doit assurer la coordination pédagogique de la formation. Tous les enseignements définis dans le programme de formation doivent avoir un lien direct avec la médiation. La Commission fédérale de médiation conseille qu'il soit prévu dans la formation autant d'heures de pratique que de théorie. (adaptation du paragraphe le 14/02/2019).

Les journées comptabilisent au maximum **6 heures** de formation.

La formation destinée à obtenir le **titre de médiateur agréé** se compose comme suit (adaptée le 13/09/2018) :

	Heures à titre indicatif
« Sensibilisation à la médiation »	10
« Droit »	12
« Psychologie »	12
« Sociologie »	6
« Communication »	15
« Conflit »	12
« Déontologie et éthique »	9
« Processus de médiation et pratique de médiation »	24

**La répartition du nombre d'heures au sein de la formation de 100 heures minimum est laissée à l'appréciation souveraine des instituts de formation qui le détermineront en fonction de leur public cible et de leur pédagogie.**

**Il leur est recommandé d'utiliser les grilles d'évaluation communiquées par la Commission fédérale.**

## **II. FORMATION « TRONC COMMUN EN MÉDIATION » - 100h/minimum**

LA FORMATION DU MÉDIATEUR DESTINÉE À SE VOIR DÉCERNER LE TITRE DE MÉDIATEUR AGRÉÉ, COMPREND LES ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX DE LA FORMATION DU MÉDIATEUR. EN RÉFÉRENCE À L'ART. 3/16, LA FORMATION EN MÉDIATION (TRONC COMMUN) EST COMPLÉTÉ PAR UN MODULE SPÉCIALISÉ (CF. P 7 ET SUIVANTES) CORRESPONDANT À LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE ENVISAGÉE. IL EST RAPPELÉ QUE LE MÉDIATEUR DOIT AVOIR LES COMPÉTENCES REQUISES POUR LA NATURE DU DIFFÉREND.

### **Sensibilisation à la « médiation » : (10h)**

1. Principes généraux de la médiation (éthique / approche philosophique, psychosociale de la médiation ....) ;



2. Cadre, processus, posture, rôle, enjeux... ;
3. Étude analytique des différentes formes de résolution de conflits (MARC) ;
4. Utilisation du terme « médiation » dans divers domaines (exemples : famille, voisinage, travail, inter-culturalité, commerce...) ;
5. Limites de l'intervention du médiateur (et rôle), place des médiés et de tout participant au processus ;
6. Théorie et pratique de la négociation raisonnée ;
7. Boîte à outils philosophique et psychosocial pour analyser les rapports humains et intervenir par rapport à ceux-ci : les principes d'analyse et les paradigmes, le concept d'acteur psychosocial et des rapports psychosociaux, l'interactionnisme symbolique (Goffman), la théorie communicationnelle (Habermas), la théorie de la justification (Boltanski et Thévenot), la théorie de la reconnaissance (Honneth).

Les six premiers sujets étant obligatoires, le septième étant optionnel.

**Dans la partie « droit » : (12h)**

1. Sources du droit (droit belge, européen et international) ;
2. Obligations et contrats (la transaction : conditions de forme et de fond) – capacité juridique à s'engager (mineur, handicapé mental, assuétudes, addictions...) – mandat et pouvoir ;
3. Différences entre ordre public – dispositions impératives – dispositions supplétives (ex : en matières familiales, droit social, droit économique...) ;
4. Assurances et responsabilités ;
5. Loi belge (confidentialité et caractère volontaire, différence médiation judiciaire / extrajudiciaire, notions d'agrément, missions de la Commission fédérale, protocole et accord de médiation, sécurité juridique) – interactions et passerelles entre justice et médiation ;
6. Différentes formes de résolution de conflits organisées juridiquement (conciliation, médiation, arbitrage, ombuds, expertise...) et structuration de celles-ci au regard des lois applicables (ex : droit familial, droit du travail, droits du patient, code de droit économique, droit administratif, droit scolaire, médiation restauratrice et/ou pénale...), droit collaboratif... ;
7. Clause de médiation (prévention) ;
8. Rédaction de l'accord (en vue ou non de son homologation) ;
9. Différences entre homologation de l'accord de médiation et entérinement judiciaire d'un accord (théorie et pratique).

*Selon les prérequis du candidat médiateur, certaines dispenses sont envisageables par l'organisme de formation.*



### **Dans la partie « psychologie » : (12h)**

1. Notions de psychologie et psychopathologie (manipulations / personnalités...);
2. Notions de dynamique et psychologie de groupes ;
3. Comprendre et appréhender les positions psychologiques des personnes en conflit (victime / bourreau / sauveur), les conflits et les problèmes personnels ;
4. Théories psychologiques de la fonction du médiateur et ses différentes positions (distinctions avec thérapies, coaching, travail social, management...);
5. Grands courants de psychologie (systémique, analyse transactionnelle, programmation neurolinguistique...);
6. Modèles d'analyse des représentations culturelles et des conflits humains ;
7. Mécanismes de défense en situations de conflit et ses raisons émotionnelles, notion de deuil, expression socialisée du conflit.

*Selon les prérequis du candidat médiateur, certaines dispenses sont envisageables par l'organisme de formation.*

### **Dans la partie « sociologie » : (6h)**

1. Analyse de situations auxquelles le médiateur est confronté (paradigmes coexistant - spirale dynamique- contexte d'évolutions multiculturelles / interculturelles ou normatives); Notion de problème - la construction sociale et relationnelle des problèmes ;
2. Augmenter la capacité réflexive par rapport aux discours (distanciation, méta-position...), aux dispositifs et aux pratiques de médiation ;
3. Origine historico-géographique de la médiation, les cadres de référence, les concepts pour distinguer différentes dimensions, formes et/ou logiques d'action dans la pratique de la médiation et des autres modes de résolution de conflit, outils d'analyse sociologique des rapports sociaux ;
4. Appartenances groupales, identités sociales et conflits ;
5. Théorie de la personnalité autoritaire (Adorno) ;
6. Théorie du bouc émissaire (Dollard & Miller) ;
7. Théorie de l'apprentissage social (Bandura & Mischel) ;
8. Théorie des conflits réels (Sheriff) et la théorie de l'identité sociale (Tajfel & Turner) ;
9. Analyse en groupe, structuration des convergences et des divergences.

*Les 1 et 2 sont obligatoires et les points 3 à 9 sont optionnels – 3 cours sur les 7 sont à prendre en option par tous.*

*Selon les prérequis du candidat médiateur, certaines dispenses sont envisageables par l'organisme de formation.*



### **Dans la partie « communication » : (15h)**

1. Théories et pratiques (systémique, communication non violente...);
2. Concepts et méthodes de communication, piliers de la communication (demander – recevoir, donner – refuser);
3. Gestion des relations et perceptions (interpersonnelles / intergroupes / intercommunautaires / interculturelles et pluriculturelles);
4. Réflexion critique et de chacun sur sa manière de communiquer comme médiateur;
5. Stratégies et interactions en communication;
6. Obstacles à la communication;
7. Théorie du changement (Type I-II). (Morris, Berlo, Newcomb, Barlund...);
8. Théories de la communication (contexte, actes de langage, l'implicite, l'argumentation...);
9. Dynamique de groupes et des équipes dans le monde du travail (communication interpersonnelle, collective).

*Les 1 à 9 sont obligatoires pour tous.*

### **Dans la partie « conflit » : (12h)**

1. Notion, identification de la naissance et de l'escalade du conflit (généalogie du conflit);
2. Positions et réactions de chacun (médiés et médiateur) face au conflit;
3. Approche du conflit en fonction de la triade : angoisse, défense, désir;
4. Clarification et gestion du conflit;
5. Stratégies d'intervention en fonction du type de conflit, conflits interpersonnels et collectifs;
6. Distinctions entre conflit, agressivité et violence;
7. Contributions de la systémique et du constructivisme à la notion de problème;

*Les points 1 à 7 sont obligatoires pour tous.*

### **Dans la partie « éthique et déontologie » et obligations du médiateur agréé »: (9h)**

1. Éthique, morale et loi;
2. Définitions et principes;
3. Égalité des médiateurs, équité et justice en médiation;
4. Code de bonne conduite : contenu (impartialité, indépendance, confidentialité...) et exemples liés aux plaintes reçues par la CFM;
5. Conformité de la gestion du processus et de l'accord à la volonté des parties;
6. Pouvoirs et limites du pouvoir du médiateur;



7. Confusion de rôles (casquettes), pas de protocole, agrément inexistant, suivi de formation continue, légalité de l'accord, confidentialité, écrits... ;
8. Code de déontologie européen ;
9. Coexistence de codes de déontologie par rapport aux professions, T.I.C. (internet, réseaux sociaux, mails...) ;
10. Questions de déontologie en lien avec le processus de médiation ;
11. Obligations fiscales, sociales et administratives du médiateur agréé.

*Les points 1 à 11 sont obligatoires pour tous.*

**Dans la partie « processus » et « pratique de la médiation » : (24h)**

1. Du protocole à l'accord ;
2. Vérification des pouvoirs et compétences, jeux et enjeux en médiation ;
3. Place et apports des experts/conseils ;
4. Identifier les demandes, attentes, besoins et intérêts (individuels et communs) ;
5. Modèles de pratiques de médiation (facilitatrice, évaluative, transformative, intégrative, centrée sur les solutions, médiations directes/indirectes ...) ;
6. Cadre, rôle du médiateur (différence entre médiation, informer, conseiller, mener une thérapie, coaching...) ;
7. Place des absents, des agendas cachés... en médiation ;
8. Accueil et gestion des émotions ;
9. Outils spécifiques (écoute active, distanciation (par rapport à soi et au processus), observation, élaboration d'hypothèses, sociogramme, génogramme, créativité, caucus...) ;
10. En tenant compte des apports théoriques, développer de manière pratique : les outils (négociation raisonnée, écoute active et empathique, observation...), postures, avantages et limites de la médiation, étapes, enjeux, méthodologie et techniques d'intervention, attitudes adéquates (savoir-être) ;
11. Contexte concret où s'exerce la médiation. Illustration par des ex : famille, voisinage, quartier, entreprise, commercial, international... ;
12. Spécificités de la médiation (lieu de la médiation, séances, pouvoirs, conseils, caucus, multipartites, nouvelles technologies...).

*Les points 1 à 12 sont obligatoires pour tous.*



L'article 13 est complété comme suit :

Les **exercices pratiques** organisés au sein de la formation comprennent, notamment, les éléments suivants destinés à acquérir les compétences nécessaires en matière de médiation (tous types de médiations):

- les étapes du processus de médiation ;
- les interventions dans des situations concrètes ;
- les compétences en matière de communication ;
- les compétences en matière de processus de médiation ;
- les compétences en matière de négociation raisonnée ;
- des jeux de rôles ou mises en situation.

Il est **conseillé d'utiliser les grilles « auto-évaluation pour médiateurs » et « évaluation finale des candidats médiateurs » transmises par la CFM aux centres de formation.** Le guide d'auto-évaluation NL/FR est remis aux participants au début de la formation en médiation.

**STAGE :** est recommandé, un stage avec un médiateur(e) agréé(e) de 20h/min. incluant un processus de médiation complet.

Le stage est passif ou actif dont l'appréciation reste à la discrétion du médiateur agréé. Il est évalué.

Il comporte une information sur les divers statuts possibles du médiateur (indépendant, salarié...).

**Validation :** formation permanente (max. de 6h sur les 18h) pour le médiateur agréé acceptant la prise en charge de stagiaires à la condition de produire une attestation signée conjointement par le stagiaire et le maître de stage.

### III. SPÉCIALISATION

**La loi du 18 juin 2018 impose à tout médiateur agréé d'avoir suivi une formation de base (100h minimum) et au moins une spécialisation.**

Modules de spécialisations (adaptés le 11/10/2018) :

- MODULE « MEDIATIONS FAMILIALES » – 60h –
- MODULE « MEDIATIONS CIVILES » - 30h -
- MODULE « MEDIATIONS COMMERCIALES » - 30h -
- MODULE « MEDIATIONS « RELATIONS DE TRAVAIL ET SECURITE SOCIALE » - 30h -
- MODULE « MÉDIATIONS ET POUVOIRS PUBLICS » - 30h -



D'autres formations spécialisées pourront être élaborées par la suite et les instituts de formation auront à solliciter leur agrément pour celles-ci.

<b>MODULE « MEDIATIONS FAMILIALES » – 60h minimum</b>
---

La formation comprend les éléments suivants :

1. Droit

- Mariage, cohabitation légale et cohabitation de fait ;
- Divorce et séparation de corps, séparation de fait ;
- Aspects financiers et questions concernant les enfants (ex. autorité parentale, relations personnelles, modalités d'hébergement des enfants, obligations d'entretien, partage du patrimoine, procédures, aspects fiscaux, sociaux, pensions etc. ...) ;
- Obligations alimentaires entre majeurs ;
- Droit patrimonial et droit de succession ;
- Procédures judiciaires dans les affaires familiales ;

2. Psychologie et sociologie

- Psychologie et sociologie familiale ;
- Effets psychologiques des conflits familiaux (souffrances, deuil...) ;
- Relations et dynamiques familiales (en ce compris celles nées des progrès de la médecine, co-maternité...) ;
- Situations particulières : violences intrafamiliales, assuétudes, dimension interculturelle, nouvelles parentalités ... ;
- Place de l'enfant, de l'adolescent en médiation... (valeur de l'accord).

3. Médiation familiale

- Formes spécifiques, contenu des notions et exercices (e.a. divorce et séparation, l'autorité parentale, l'hébergement des enfants, droit aux relations personnelles, aspects financiers (à l'égard des enfants, de l'autre conjoint), partage du patrimoine, médiation séniors, médiations intergénérationnelles ...) ;
- Médiation dans le cadre des relations familiales (génogramme, ...) ;
- Médiation dans des situations particulières : reconstitution(s) familiale(s), violence, maltraitance, assuétude, addiction, décès, diversités culturelles... ;
- Médiation et protection de la jeunesse ;
- Exercices pratiques de médiations familiales.

4. Initiation à la médiation internationale en matière familiale (adapté le 11/10/2018)





## MODULE « MEDIATIONS CIVILES » - 30h minimum

La formation comprend les éléments suivants :

1. Droit des biens : copropriété, rôle du syndic, servitude, mitoyenneté, aspects urbanistiques, médiations entre voisins , etc. ;
2. Droit des contrats : Relations contractuelles, comme le droit de consommation, baux... ;
3. Processus de médiations interpersonnelles (médiation navette / indirecte, entretiens communs, caucus... ) ;
4. Médiation et enjeux, processus, posture du médiateur... ;
5. Processus de médiations collectives (dynamique de groupe, pouvoirs, leadership, délégation... ) ;
6. Rôle des conseillers des parties concernant la médiation civile ;
7. Rôle des experts et de tout intervenant tiers dans un processus de médiation ;
8. Exercices pratiques de médiations civiles ;
9. Initiation à la médiation internationale en matières civile et commerciale (adapté le 11/10/2018).

## MODULE « MEDIATIONS COMMERCIALES » - 30h minimum

La formation comprend les éléments suivants :

1. Spécificités de la médiation commerciale (lieu de la médiation, séances, pouvoirs, conseils, caucus, multipartites, nouvelles technologies... ) ;
2. Théorie et pratique de la négociation raisonnée (rappel) ;
3. Protection du consommateur ;
4. Concessions exclusives de vente ;
5. Relations contractuelles ;
6. Expression des émotions en matières commerciales ;
7. Rôle des conseillers des parties concernant la médiation commerciale ;
8. Rôle des experts et de tout intervenant tiers dans un processus de médiation ;
9. Exercices pratiques de médiations commerciales ;
10. Initiation à la médiation internationale en matière commerciale (adapté le 11/10/2018).



## **MODULE « MEDIATIONS « RELATIONS DE TRAVAIL ET SECURITE SOCIALE » - 30h minimum**

La formation comprend les éléments suivants:

1. Notions de droit du travail (individuel et collectif), de sécurité et d'intégration sociale (CPAS, allocations handicapés, chômage, assurance maladie, pension, allocations, accident du travail), droits et obligations des employés et employeurs. Procédure de conciliation au tribunal du travail et la médiation ;
2. La dynamique de groupes et des équipes dans le monde du travail (communication interpersonnelle, collective) ;
3. Les paradigmes coexistant (spirale dynamique) ;
4. Les différentes logiques des acteurs dans les organisations et la culture d'entreprise ;
5. Les comportements récurrents, éléments constitutifs, source de conflits au travail ;
6. La souffrance au travail (harcèlement, burnout ...) et la médecine du travail ;
7. Les conflits interpersonnels et collectifs au travail ;
8. Autorité et pouvoir ;
9. Les différentes dimensions dans l'environnement du travail :
  - Humaine individuelle subjective (expression des émotions ....) ;
  - Relationnelle, les échanges entre individus ou groupes d'individus ;
  - Matérielles, structurelles, tactiques;
  - Environnementales.
10. Le rôle des conseillers des parties dans la médiation ;
11. Médiation dans les relations de travail (avant – pendant – après procédure) – techniques particulières – aspects interpersonnels de la communication ;
12. Exercices pratiques de médiations dans les relations de travail ;
13. Initiation à la médiation internationale en matière sociale (adapté le 11/10/2018).

## **MODULE « MÉDIATIONS ET POUVOIRS PUBLICS » - 30h minimum**

La formation comprend les éléments suivants:

1. Changements dans les relations entre l'administration et le citoyen (plus de relations horizontales et réciproques, des citoyens qui se défendent face à l'administration, l'administration qui négocie...).
2. Ce qui est typique des litiges avec l'administration (conflits froids, juridiciarisation rapide, position dominante de l'administration, écart entre l'approche administrative et la vie des citoyens, etc.).



3. Cadre juridique (l'administration peut agir dans un cadre de droit public et de droit privé, principe de légalité, principe de spécialité, valeur de l'accord, le caractère attaquant de l'accord, l'exécution de l'accord, la question du mandat, la publicité de l'administration par opposition à la confidentialité de la médiation...).
4. Cadre politique (influence de la politique établie).
5. Cadre financier (contrôles et restrictions budgétaires).
6. Quelles sont les difficultés rencontrées par les fonctionnaires dans le cadre d'une médiation ? (par exemple. le caractère contraignant des instructions, le réflexe de retourner directement aux règles, ne pas vouloir prendre de risques, caractéristiques individuelles qui font de la médiation un plus grand défi...).
7. Quelles sont les difficultés rencontrées par le citoyen lors d'une médiation avec l'administration ? (par exemple l'opacité du fonctionnement de l'administration, l'inertie de l'administration, ne voit pas plus loin que son intérêt individuel...).
8. Quand la médiation avec l'administration est-elle ou non recommandée ?
9. Certains thèmes spécifiques : médiation en environnement et aménagement du territoire, dans la fonction publique, dans des projets de construction avec l'administration, dans les hôpitaux publics, dans l'enseignement de la Communauté, en cas de contrainte, etc. ..  
Exemples pratiques de médiations dans les relations de travail.
10. Précautions à prendre : Bien informer les parties et leurs conseils sur les spécificités ; gérer les délais de prescription...
11. Prise en charge des frais de la médiation.
12. Comment gérer l'(im)possibilité de faire homologuer l'accord ?  
Sauf contraire à l'ordre public.

#### IV. FORMATION CONTINUE – 18H MINIMUM SUR 2 ANS

##### Préambule

La formation continue est destinée à actualiser, approfondir et enrichir les connaissances, habiletés et pratiques en médiation. Aussi est-il fondamental que tout médiateur agréé respecte son engagement en la matière en veillant à diversifier les formations qu'il choisira.

- **Suppression de la carte blanche aux organismes de formation à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2019 (adapté le 11/10/2018).**



- **La décision du 18 décembre 2008 modifiée les 11 juin 2009, 6 mai 2010, 28 avril et 9 juin 2011 sur la formation continue est modifiée :**

La formation continue est de minimum **18h** sur deux ans. Il faut distinguer les formations agréées des formations non agréées : pour valoriser ces dernières, le médiateur agréé devra justifier le lien direct qu'elles entretiennent avec sa pratique de médiateur.

Peuvent être valorisées pour 18h (attestations) : toutes formations, conférences agréées ou justifiées en lien direct avec la pratique du médiateur, e-learning ou toutes autres formations par le net agréées.

Peuvent être valorisés à concurrence de 6h maximum (chaque point repris ci-dessous):

- Les heures d'intervision et/ou de supervision suivies pour autant que l'intervision réunisse un groupe de pairs composé d'au moins cinq participants dont la majorité de médiateurs agréés.
- Les contributions académiques ou scientifiques (cours (syllabus compris), conférences données (texte inclus), articles ou écrits en matière de médiation (livre).
- L'encadrement de stage ou coaching de jeux de rôles dans les formations en médiation.

**Pour être examiné**, le dossier doit être rentré sur le formulaire établi par la CFM (attestations, documents...annexés) et préciser en quoi les **formations non agréées suivies sont utiles à la pratique du médiateur** (telles que PNL, systémique, coaching...). A joindre : le programme, le contenu, l'attestation.

A titre d'exemples de formations continues :

**« Violences et harcèlement »** (18h min.) devrait comporter :

- définitions, formes, cycles des violences ;
- profils des agresseurs et des agressés ;
- typologie dans les relations ;
- modes de communication ;
- techniques pour désamorcer l'escalade, repérer les réactions ;
- attitudes face à la violence,
- dépistages des indicateurs de violences,
- comment travailler en médiation avec des personnes ayant vécu de la violence ?



**« Finances et patrimoine » (18h min.) :**

- argent, ses origines, ses secrets, sa valeur symbolique...
- sa place dans la famille, l'entreprise,
- rôle et fonction de l'argent au moment du conflit, de la séparation,
- les coûts (de l'enfant, répartition des frais entre parents, budget des adultes, revenu disponible),
- compensation financière
- inventaire du patrimoine, valeurs objectives et subjectives, règles de liquidation et de répartition.
- Impact fiscal.

**Thèmes qui méritent d'être développés dans la formation continue**

- Dynamique de groupes, pouvoir, leadership et délégation,
- Systémique, Communication Non Violente, Programmation Neuro Linguistique, Analyse Transactionnelle...
- Sociogramme, génogramme de la famille, de l'entreprise (en ce compris l'intergénérationnel)
- Jeux et enjeux en médiation (jeux de pouvoirs.....)
- autres....

**V. VALORISATION DE L'EXPERIENCE EN MEDIATION ET/OU D'UNE FORMATION NON AGREEE PAR LA CFM**

Tout médiateur qui n'aurait pas suivi une formation agréée par la CFM en Belgique et qui sollicite un agrément le recevra après avoir démontré que la formation suivie répond en termes de contenu et de durée à celle établie par la CFM.

Le candidat à l'agrément démontrera en outre avoir une connaissance suffisante du droit belge et de la législation applicable à la médiation. Il peut se voir imposer de suivre des cours complémentaires afin de parfaire ses connaissances, notamment, du régime légal belge.

Le candidat à l'agrément devra rentrer son dossier complet dans une des 3 langues nationales (dossier commun à tout candidat) et joindre, outre les attestations de réussite, le programme et contenu des formations reçues.

Les médiateurs étrangers agréés en Belgique seront inscrits sur une liste dite « Étrangers » publiée par la Commission fédérale de médiation.



## VI. PERIODE TRANSITOIRE

### ➤ Les dossiers pendants devant la Commission au 1<sup>er</sup> janvier 2019

Ils sont traités par les organes de la Commission fédérale en médiation en fonction de leurs compétences respectives.

### ➤ Les médiateurs agréés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2019

Ils conservent leur agrément malgré l'entrée en vigueur de la nouvelle loi et restent soumis aux conditions de formation continue.

### ➤ Pour les médiateurs qui ont achevé leur formation avant le 1<sup>er</sup> septembre 2019

Ils bénéficient de l'ancien régime et peuvent présenter leur dossier pour leur agrément (formation de base et spécifique) jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2020. Le médiateur peut être spécialisé dans un ou plusieurs domaines. La spécialisation par matières est présumée pour les médiateurs agréés sous l'ancien régime dans ces matières.

### ➤ Les organes de formation

Ils doivent veiller pour conserver leur agrément à ce que les formations qu'ils organisent et qui ne seraient pas achevées au 1<sup>er</sup> septembre 2019 soient conformes au programme adopté par la Commission fédérale suite à l'entrée en vigueur de la loi du 18 juin 2018.

### ➤ Valorisation de l'expérience en médiation

Possibilité d'introduire un dossier personnel sur la base de la valorisation de l'expérience acquise en médiation. Le candidat à l'agrément comme médiateur doit démontrer qu'à travers son expérience professionnelle en médiation il a acquis l'ensemble des compétences du médiateur. Il s'engage à suivre les formations nécessaires pour les éventuelles compétences non acquises.

## VII. FORMATIONS CONTINUES – MEDIATIONS & LOIS SPECIFIQUES

- MODULE « MEDIATIONS FAMILIALES INTERNATIONALES » - 30h
- MODULE « MÉDIATIONS SOINS DE SANTÉ » - 30h -
- MODULE « MEDIATION SCOLAIRE » - 30h -
- MODULE « MEDIATIONS ENTRE AUTEURS ET VICTIMES » - 30h –



**Prérequis : le module en médiations familiales**

La formation doit permettre :

- Approfondir le droit international privé ;
- Comprendre le fonctionnement des conventions internationales ;
- Appréhender la prévention des enlèvements d'enfants et la restauration des liens familiaux ;
- Confronter différentes cultures et religions ;
- Acquérir une méthodologie pour mieux gérer les conflits transfrontaliers ;

La formation comprend les éléments suivants:

I. Droit

1. Droits de l'Enfant et droits de l'Homme ;
2. Droit international privé concernant les questions patrimoniales et successorales ;
3. Conventions internationales (La Haye, Luxembourg, Bruxelles IIbis, Droits de l'Enfant...) ;
4. Conventions bilatérales et l'exéquat des jugements ;
5. Autorités centrales (présentation, rôles...) ;
6. Présentation de la justice réparatrice et/ou restauratrice.

II. Inter-culturalité et la multi-culturalité

1. Notions d'universalisme et de différentialisme ;
2. Couples et familles binationaux ou multinationaux et/ou multiculturels ;
3. Contextes de migration, d'émigration et d'immigration ;
4. Impacts sociologiques et psychologiques pour les enfants des différences culturelles, religieuses et linguistiques ;
5. Impacts cultures et droit.

III. Méthodologie en médiation familiale internationale

1. Spécificités de cette méthodologie de médiation ;
2. Posture spécifique du médiateur familial international ;
3. Relation médiateur et prescripteurs (avocats, procureurs, juges, autorités centrales, associations ...) ;
4. Outils particuliers liés à la distance et aux différences linguistiques (skype, e-mail...) ;
5. Impact de l'interprète ;



6. Apprentissage et compréhension des démarches particulières au sein des situations internationales ;
7. Les relations du médiateur avec les partenaires politiques et judiciaires ;
8. Exemples de médiations familiales internationales et mises en situation liées à la médiation internationale ;
9. Spécificités : déontologie – confidentialité.

#### IV. Exercices pratiques

##### N.B. :

Il existe plusieurs formations à la médiation familiale internationale, par ex :

- Allemagne : dispensée par MIKK ;
- France : dispensée par AMORIFE ;
- Belgique : dispensée par Child Focus ;
- Niveau européen : dispensée par « Cross border mediation.eu ».

<b>MODULE « MÉDIATIONS SOINS DE SANTÉ » - 30h minimum</b>
---

La formation comprend les éléments suivants :

1. Introduction : présentation générale de l'organisation des soins de santé en Belgique ; le cadre (légal) de la médiation dans le secteur des soins de santé : cadres européen et belge ;
2. Instances de médiation dans le secteur des soins de santé [la Commission Fédérale « Droits du patient » (CFDP) + avis émis, le service de médiation fédéral « Droits du patient » et la fonction de médiation locale] ;
3. *Cadre juridique de la relation de soins dans laquelle le médiateur peut être sollicité : obligations et responsabilité civile (contractuelle et extra-contractuelle) ;*
4. Pratique spécifique de la médiation en milieu extrahospitalier et psychiatrique ;
5. Plateforme de concertation en santé mentale (PFCSM), ...
6. *Éthique et déontologie, secret professionnel, confidentialité, indépendance ;*
7. Conditions auxquelles doit répondre la fonction de médiation au sein des hôpitaux (indépendance, neutralité et impartialité du médiateur, secret professionnel, application des droits du patient, art de la médiation, ainsi que, l'infrastructure, les personnes et les moyens qui sont mis à la disposition du service de médiation) ;





8. Spécificités de la fonction de médiation (règlement d'ordre intérieur, mode de recrutement et profil de fonction du médiateur, missions et tâches, positionnement au sein de la structure, rapport d'activités et financement) ;
9. *Droits du patient* (Loi du 22/08/2002<sup>1</sup>) : droit à des prestations de qualité, libre choix du praticien, droit à un consentement libre et éclairé, dossier du patient – en ce compris les données électroniques ... ;
10. Représentation des patients mineurs ou incapables, etc ;
11. *Le Fonds des accidents médicaux (FAM)* (Loi du 31/03/2010) - indemnisation des dommages résultant de soins de santé<sup>2</sup> ;
12. Contexte européen et médiations dans des situations particulières : don d'organes, transplantation, euthanasie, soins palliatifs... ;
13. Médiations dans le cadre de mesures contraignantes (emprisonnement, internement, protection des malades mentaux, ...) ;
14. *Médiateurs et fonctions des autres intervenants ou organisations : Conseil national de l'ordre des médecins (avis émis), cellules juridiques des mutualités, assurances complémentaires soins de santé, ... ;*
15. *La problématique du non-paiement des factures* relatives aux soins dispensés dans un cadre contractuel (consentement du patient, clauses abusives, interprétation en cas de doute sur le sens d'une clause, etc.) ;
16. *Réflexions critiques à propos* difficultés rencontrées par le médiateur dans l'exercice de sa pratique : notamment l'indépendance du médiateur dans le cadre institutionnel ... ;
17. *La mise en œuvre de la médiation des plaintes* (loi du 22/08/2002<sup>3</sup> dans le cadre de la 6<sup>ème</sup> réforme de l'État ;
18. Outils méthodologiques : fiche d'activités (évaluation des cas traités en médiation, « catégorisation » des plaintes, questionnaire de satisfaction des médiés... ;
19. *Les écrits de la médiation* dans le champ des soins de santé.
20. *Les associations professionnelles de médiateurs d'institutions de soins* (AMIS<sup>4</sup>, VVOVAZ<sup>5</sup>, ...).
21. Exercices pratiques de médiations « soins de santé ».

---

<sup>1</sup>M.B., 26/09/2002.

<sup>2</sup>M.B., 2/04/2010.

<sup>3</sup>Mon.b., 26 septembre 2002.

<sup>4</sup> Association des Médiateurs en Institutions de soins

<sup>5</sup> Vlaamse Beroepsvereniging Ombudspersonenen van alle Zorgvoorzieningen



La formation comprend les éléments suivants :

I. La médiation en milieu scolaire

1. Médiation en milieu scolaire dans le monde ;
2. Médiation en milieu scolaire en Belgique : différents décrets, missions...états des lieux et perspectives ;
3. Spécificité du processus de médiation : étape par étape ;
4. Le médiateur scolaire et ses outils ;
5. Analyse de la demande et cas pratiques ;
6. Pratiques préventives : médiation par les pairs ou médiation par les élèves, devenir son propre médiateur, trajet de formation pour que les enfants apprennent, par des exercices, à devenir des médiateurs, cercle de paroles... ;
7. Postures du médiateur et attitudes socioprofessionnelles ;
8. Mandat, cadre (interne – externe) et éthique du médiateur ;
9. Grille d’auto-observation.

II. Le conflit, harcèlement et violence en milieu scolaire

1. Système pour gérer le conflit en milieu scolaire : quatre modèles ;
2. Spirale de la violence : comment en est-on arrivé là ? Comment en sortir ?
3. Prévention de la violence : 5 règles pour prévenir l’éclosion des conflits ;
4. Discipline Qui Restaure (DQR) : principes ;
5. Sanction et réparation.

III. Pièges et limites – Indépendance du médiateur

1. Limites de l’action du médiateur en relation avec le contexte et la législation applicable ;
2. Pièges à éviter : confusions et double casquette du médiateur ;
3. Plan d’intervention et étapes nécessaires pour un espace de médiation ;
4. Conditions de pérennisation.

IV. Exemples pratiques de médiations.



La formation comprend les éléments suivants:

**Pour les auteurs mineurs :**

Auteur mineur - Concertation restauratrice en groupe - conférence familiale - table ronde...

**I. Médiation en complément d'une mesure de placement, d'une prestation éducative...**

- 1.Évolution de la loi sur la protection de l'enfance (15/05/1912), sur la protection de la jeunesse (8/04/1965) ;
2. Protection judiciaire, sociale – mesures vis-à-vis des enfants, des adultes parents ;
3. Communautarisation de la protection de la jeunesse ;
4. Décret de la communauté française sur l'aide à la jeunesse (4/03/1991) (droit à l'aide spécialisée, au respect des droits fondamentaux, priorité de l'aide dans le milieu de vie, priorité donnée à la prévention générale, déjudiciarisation, protection des enfants abandonnés, adéquation des services, information et formations...), le décret spécial de la communauté flamande sur l'aide à la jeunesse (7/03/2008) et le décret de la communauté flamande sur l'aide intégrale à la jeunesse (12/07/2013);
5. Lois modificatives - (mesures pour les parents, pour les mineurs, compétences territoriales, procédure...);
6. Médiations dans le champ de la protection de la jeunesse ;
  - Objet de la médiation : dédommagement matériel / conflit relationnel...  
Médiation directe / indirecte – visée éducative....
  - Cadre de travail : Médiation via Parquet : déjudiciarisation, alternative au classement...  
Médiation via le Juge de la jeunesse : via ordonnance,  
lettre simple...  
Médiation via le Tribunal : via jugement  
Médiation hors justice : « déjudiciarisation »
  - Critères d'acceptation des dossiers en médiation  
Identification de la victime  
Reconnaissance des faits par l'auteur  
Critères de gravité, de temps, de délai...
  - Accord des parties (A/V) pour la médiation : parfois pluralité des acteurs, des victimes ; Information des parties sur la médiation, les enjeux...



- II. **Lieux de l'entrevue**
- III. **Qui est présent dans l'entretien** : le mineur et ? (personne de confiance, parents, avocats....leurs rôles et places)
- IV. **Accord** : contenu au point de vue relationnel, dédommagement...  
Valeur de l'accord : modalités, respect de l'accord, mention d'un délai (exécution de l'accord), contenu (cf. circulaire du 5/12/2001) sur le processus de médiation.
- Non accord : suite donnée
  - Limites Médiation / Médiateur : durée, attentes et équilibre des parties...

#### **Pour les auteurs majeurs**

1. Médiation pénale (dans/hors logique judiciaire : 10/02/1994, 24/10,1994, 22/06/2005) ;
2. Médiation entre auteurs adultes et victimes ;
3. Différents modèles de traitement des conflits pénaux ;
4. Place de la médiation dans/hors du système judiciaire ;
5. Modèles de médiations entre auteur et victime (restauratrice/réparatrice - rétributive/punitive - réhabilitative/thérapeutique - restitutive) - accent mis sur la victime (2002, Walgrave, Leuven) - accent mis sur la reconstruction des liens sociaux (2003, Bonafé-Schmitt, Lyon) ;
6. Conséquences de la victimisation (culpabilité, peur, colère, pitié...), compréhension, sens de l'acte délinquant, enjeux... Liens victime et délinquant ?  
Processus psychologique – délinquant – sens de la transgression, volonté de réhabilitation, reconnaissance, implication, conscientisation, responsabilisation... ;  
Cercle de la violence, agressivité, harcèlement... ;  
Auteur : personnalités pathologiques, agressives, perversion... ;  
Victime : personnalités.... - souffrance, deuil;
7. Médiations entre auteur et victime : ex : vol d'un sac ;
8. Médiations familiales dans le champ pénal : ex : violences conjugales, non-présentation d'enfant... ;

#### **Processus de médiation entre auteur /victime et justice restauratrice**

1. Objectifs : réparation de la victime – responsabilisation de l'auteur ;
2. Portée par la communauté à la réconciliation ;
3. Rôle de l'avocat ;
4. Réflexions : sur le paradoxe de l'aide contrainte ;  
sur le changement au point de vue sociétal, au point de vue de l'individu.



### Organisation et enjeux de la médiation dans le champ pénal

1. Intérêts pour les parties (auteur/victime) – avant jugement ex : médiation locale ;
2. Procédure (22/06/2005) – précisions du cadre, du rôle des magistrats (P.R., Juge d’Instruction...), des avocats ;
3. Déontologie (confidentialité du processus...) – Indépendance du médiateur ;
4. Partenariat : Services d’aides aux justiciables (A/V) – Assistants de justice (Accueil des victimes, probation...), Consultants en justice réparatrice....

### Organisation et enjeux de la médiation – stade de l’exécution de la peine

1. Intérêts pour les parties (auteur/victime) – après jugement - pour l’auteur - condamné, détenu.... & pour la (les) victime(s) ;
2. Au point de vue personnel, psychologique ;
3. Processus de médiation ;
4. Partenariat ;
5. Durée – conséquences pour la victime, pour l’auteur ;
6. Extinction de l’action publique.

### Exercices pratiques de médiations.

