



## **SDM-FSM**

Schweizerischer Dachverband Mediation  
Fédération Suisse des Associations de Médiation  
Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione

# **Lignes directrices pour les formations/qualifications dans le domaine de la médiation**

du 1<sup>er</sup> janvier 2020

---

## **I. Dispositions générales**

1. Description des objectifs d'apprentissage
2. Réalisation des objectifs d'apprentissage

## **II. Formation en facilitation**

1. Objectifs principaux
2. Objectifs détaillés d'apprentissage

## **III. Formation en médiation**

1. Objectifs principaux
2. Objectifs détaillés d'apprentissage
3. Preuve de compétence

## **IV. Spécialisations**

1. Principes de base
2. Critères

## **V. Formation continue / Assurance de qualité**

## **VI. Exigences formelles concernant la formation**

1. Durée
2. Supervision
3. Qualifications du corps enseignant

## **VII. Entrée en vigueur**

## **Annexes**

- 1 Travail écrit / documentation de cas
- 2 Domaines d'intervention et champs d'application

## I. Dispositions générales

---

Les présentes lignes directrices sur la formation (LDF) se basent sur le Règlement sur la formation (RF) du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

### 1. Description des objectifs d'apprentissage

Les objectifs d'apprentissage décrivent les compétences que les diplômé-e-s d'une formation/ qualification dans le domaine de la médiation doivent atteindre. Pour obtenir la reconnaissance de la FSM, l'acquisition de ces compétences, dont les objectifs sont structurés conformément à la taxonomie de B.S. Bloom, devra être démontrée. Les contenus permettant d'atteindre ces objectifs ne sont pas spécifiés.

#### A. Objectifs cognitifs

Connaissance ; Compréhension ; Application ; Analyse ; Synthèse ; Évaluation

#### B. Objectifs affectifs

Etre attentif et prendre en compte ; Réagir ; Evaluer ; Construire un système de valeur structuré ; Intégrer ces valeurs ou une structure de valeurs

#### C. Objectifs psychomoteurs

Imitation ; Manipulation ; Précision ; Grandes lignes d'action ; Assimilation des connaissances

Le « savoir » et le « connaître » sont principalement des objectifs cognitifs, qui doivent permettre aux apprenant-e-s de restituer les connaissances acquises. Par « compétence », on entend les capacités mentionnées que les diplômé-e-s peuvent démontrer. Par « réflexion », on attend des diplômé-e-s d'une formation l'exercice et l'expression d'un raisonnement propre sur les sujets et les enjeux décrits, ainsi que la capacité à reconnaître et exprimer la signification personnelle qu'ils revêtent.

### 2. Réalisation des objectifs d'apprentissage

Il appartient aux instituts de formation de définir comment atteindre les objectifs d'apprentissage à travers les programmes de formation, en en déterminant le contenu et l'approche didactique, ainsi que les moyens à mettre en œuvre pour en vérifier la réalisation.

La vérification n'est pas requise pour chaque objectif individuellement. Par contre, un travail écrit/ documentation de cas (Annexe 1) est exigé pour la formation en médiation.

Les conditions pour atteindre les objectifs d'apprentissage répondent en particulier aux critères suivants, qui seront facilement vérifiables et documentées:

- choix pertinent des sujets enseignés correspondant aux objectifs d'apprentissage;
- choix des méthodes visant à atteindre des objectifs particuliers (lectures imposées, apports théoriques, textes/notes de cours, discussion, exercices, jeux de rôles, réflexion tirée de la pratique, auto-réflexion en groupe, intervision ou supervision, etc.).

## II. Formation en facilitation

Module de base : 120 heures

### 1. Objectifs principaux

Pour être diplômés, les apprenant-e-s du module de base ont assimilé les principes essentiels de la médiation, en connaissent les principes d'action et la méthodologie, en ont intégré la posture et sont en conséquence aptes à mener des processus de facilitation simples de manière autonome.

Les diplômé-e-s de cette formation peuvent, en particulier

- modérer des entretiens conflictuels en suivant une approche de médiation;
- appréhender les conflits dans leur quotidien professionnel de plusieurs perspectives;
- utiliser des outils de médiation dans diverses fonctions et rôles professionnels;
- endosser une fonction de facilitation dans le cadre professionnel, en appliquant les principes d'action de la médiation ainsi que sa posture, selon les possibilités et les réalités du contexte;
- être conscient-e-s de la posture à adopter en médiation et de son importance lorsqu'ils/elles opèrent en tant que facilitateur/facilitatrice.

### 2. Objectifs détaillés d'apprentissage

#### A. Objectifs cognitifs

Les diplômé-e-s sont capables de

- connaître l'origine et l'histoire de la médiation et ses fondements (interdisciplinaires) (1-A1);
- connaître les bases des théories de la communication pertinentes en médiation (1-A2);
- connaître les types de dynamiques des conflits (1-A3);
- connaître les différents modes d'action de la médiation (1-A4);
- comprendre la structure du processus de médiation et savoir la distinguer des autres modes de règlement des conflits (1-A5);
- acquérir les principes de base typiques de la médiation, en particulier la multi partialité (impartialité), l'absence de pouvoir de décision et l'intervention non évaluative (1-A6);
- connaître les hypothèses de base de l'approche systémique pour la compréhension et la régulation des conflits (1-A7);
- connaître le sens et les limites du droit en matière de médiation (1-A8);
- connaître les différents domaines d'application de la médiation et être sensibilisés à leurs spécificités dans au moins deux contextes (1-A9);
- utiliser la littérature spécialisée pour leur pratique de la médiation (1-A10).

#### B. Objectifs affectifs

Les diplômé-e-s sont capables de

- prendre conscience de leur mode de socialisation au niveau professionnel et personnel, ainsi que des implications que cela amène pour leur développement personnel et mener une réflexion à ce sujet, en lien avec la posture en médiation (1-B1);
- effectuer une réflexion sur leur propre comportement conflictuel, leur attitude vis-à-vis des conflits ainsi que leur propre émotivité dans les conflits et les situations de conflit d'autrui (1-B2);



## SDM-FSM

Schweizerischer Dachverband Mediation  
Fédération Suisse des Associations de Médiation  
Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione

- réfléchir à leur place de tiers dans les conflits et à leur manière d'aborder les principes de base de la médiation et les tensions pouvant en résulter (1-B3);
- expérimenter leur rapport à la pluralité de sens (polysémie) et découvrir des moyens d'augmenter leur tolérance à l'ambiguïté (1-B4);
- accroître leur sensibilité culturelle (1-B5);
- expérimenter et réfléchir aux possibilités d'application de l'approche médiative dans leur travail et la vie de tous les jours (1-B6);
- réfléchir aux possibilités et limites du transfert des acquis dans les rôles et fonctions dans lesquels ils/elles interviennent (1-B7);
- engager une réflexion sur leur relation à la conception de la personne humaine et au système de valeurs sur lesquels est fondée la médiation (1-B8).

### C. Objectifs psychomoteurs

Les diplômé-e-s sont capables de

- agir dans l'esprit de la médiation (1-C1);
- initier, structurer et conduire un processus de médiation (1-C2);
- appliquer les techniques de base de communication pour la gestion constructive des conflits, qui incluent des techniques de communication utilisées dans l'intervention systémique, p.ex. écoute active, questions circulaires et réflexives, paraphrases, recadrage (1-C3).

## **III. Formation en médiation**

### **Module d'approfondissement : 80 heures**

---

#### **1. Objectifs principaux**

Pour être diplômés, les apprenant-e-s du module de base et d'approfondissement sont capables, de manière autonome, de conduire des processus de médiation et d'assumer des interventions complexes analogues à la médiation. Dans le module de base, les principes essentiels de la médiation sont dispensés, dans le module d'approfondissement, des compétences complémentaires (générales et spécifiques aussi bien qu'éthiques) sont acquises, de même que des compétences spécifiques et aptitudes réflexives approfondies.

Les diplômé-e-s de cette formation peuvent, en particulier

- initier et piloter des processus de médiation;
- appliquer les principes éthiques de la médiation;
- utiliser une palette de méthodes et de techniques de communication adaptées à la situation;
- consolider, approfondir et développer leur posture de médiateur/médiatrice;
- analyser systématiquement de manière réflexive leurs pensées, leur ressenti et leurs actions.

#### **2. Objectifs détaillés d'apprentissage**

##### A. Objectifs cognitifs

Les diplômé-e-s sont capables de

- posséder les connaissances contextuelles interdisciplinaires nécessaires pour au moins un domaine d'application spécifique (2-A1);
- analyser les situations de conflit et évaluer la pertinence du type d'intervention (2-A2);

- appréhender le conflit et prendre en compte les fondements de l'approche systémique en cas d'intervention lors de conflit (2-A3);
- connaître différentes possibilités (p.ex. expertise juridique, avis d'experts, intervention d'experts) pour orienter les personnes concernées à prendre une décision en connaissance de cause (2-A4);
- connaître les facteurs essentiels permettant de mener à bien une médiation et disposer de critères pour évaluer la qualité de la médiation (2-A5);
- connaître les organisations de médiation et leurs domaines de spécialisation (2-A6);
- utiliser la littérature spécialisée pour leur pratique (2-A7).

## B. Objectifs affectifs

Les diplômé-e-s sont capables de

- prendre conscience de leurs points forts et envisager l'acquisition de compétences supplémentaires (2-B1);
- identifier leurs difficultés à avoir de l'empathie et à faire face à différentes réalités et contradictions, et être capable de demander et accepter un soutien dans de tels cas (2-B2);
- approfondir leur réflexion quant à leurs propres expériences avec des conflits et leurs ressentis lorsqu'ils/elles interviennent dans des conflits (2-B3);
- approfondir l'analyse de leur posture et de leur compréhension du rôle de tiers dans les conflits (2-B4);
- évaluer l'importance qu'ils/elles désirent donner à la médiation et à l'approche médiative dans leurs perspectives professionnelles (2-B5);
- savoir comment développer des possibilités de valoriser la médiation dans la société au travers de leurs activités (2-B6);
- appréhender l'importance d'une posture d'apprentissage permanente et du développement de leurs connaissances au moyen de la littérature technique, de la réflexivité, de cours et de l'échange d'expériences (2-B7).

## C. Objectifs psychomoteurs

Les diplômé-e-s sont capables de

- organiser les processus de médiation de manière structurée et flexible (2-C1);
- permettre à un système tiers et conflictuel de transformer de manière autonome son conflit en consensus (2-C2);
- prendre en compte les besoins du système conflictuel, les spécificités du contexte et la dynamique temporelle dans la conception du processus (2-C3);
- coopérer avec les mandants non impliqués dans le processus de manière à la fois transparente (en ce qui concerne l'organisation du processus) et confidentielle (quant au contenu) ; consulter les participants à la médiation pour définir toute information à transmettre à des tiers (2-C4);
- utiliser une large palette de méthodes et d'outils, ainsi que des techniques de communication systémique (2-C5);
- incarner leur posture par l'expression d'une attitude ouverte face à l'incertitude et de leur sensibilité culturelle (2-C6);
- donner un feedback précis et appréciatif aux collègues (2-C7).

### 3. Preuve de compétence

Pour obtenir un certificat à l'issue de la formation en médiation, les apprenant-e-s doivent présenter un travail écrit documentant un cas et permettant d'évaluer les acquis de l'apprentissage. Des explications détaillées sur les conditions formelles à remplir et des recommandations concernant le contenu du travail sont décrites à l'annexe 1 des présentes lignes directrices.

Les instituts de formation sont libres d'octroyer un certificat avec ou sans documentation de cas:

- Si l'obtention du certificat inclut la documentation de cas, cet acquis de compétence doit être mentionné expressément dans le document de certification.
- Si l'obtention du certificat n'inclut pas la documentation de cas, l'acquis de compétence à ce sujet doit être confirmé au moyen d'un document octroyé postérieurement, en complément du certificat.

## IV. Spécialisations

---

### 1. Principes de base

Les spécialisations se réfèrent à des connaissances particulières d'un contexte dans certains champs d'application de la médiation, ainsi qu'à des méthodes spécifiques relatives au champ d'application concerné par la spécialisation (voir annexe 2).

Les médiatrices et médiateurs avec spécialisation

- ont acquis des connaissances particulières approfondies durant leur parcours professionnel;
- disposent de compétences requises pour la spécialisation et de connaissances spécifiques du système;
- ont analysé de manière réflexive leur propres expériences personnelles et professionnelles en lien avec les conflits propres aux champs d'application de la spécialisation;
- connaissent les spécificités méthodologiques des champs d'application couverts par la spécialisation.

Ces connaissances particulières du contexte ne sont pas en premier lieu acquises lors de la formation en médiation, mais ressortent plutôt du parcours personnel et professionnel, durant lequel elles sont approfondies, consolidées et documentées (par la formation et la formation continue, l'expérience professionnelle, la pratique, l'intervision, etc.). Le titre additionnel „... avec spécialisation en ...“ est attaché au titre „Médiatrice/Médiateur FSM“. Il ne peut être obtenu et conservé qu'en relation avec ce titre FSM.

Les „domaines d'application privilégiés“ ne sont pas synonymes de „spécialisations“ au sens des lignes directrices FSM. Ce sont plutôt des champs d'activité qu'une médiatrice ou un médiateur choisit de mettre en avant, car elle/il considère y avoir acquis une certaine aisance, suite à une formation ou une formation spécialisée, à son expérience professionnelle ou son parcours de vie.

### 2. Critères

#### 2.1 Critères généraux

Il est possible de faire coexister des critères obligatoires et des critères facultatifs pour les spécialisations selon les présentes lignes directrices. Les critères essentiels sont:

#### Connaissances et expériences préalables :

- Qualifications professionnelles / études / formation continue spécifiques;
- Nombre d'années de pratique professionnelle dans le contexte en question;
- Expériences en matière de gestion des conflits en contexte (différents modes de gestion des conflits: orienté médiation, partial, conseil, gestion de projet, etc.).

#### Formation, formation continue spécifiques au contexte:

- Nombre minimum d'heures de formation et formation continue en médiation destinées à l'acquisition / la consolidation des connaissances et compétences ainsi que du savoir spécifique à la médiation dans le contexte en question;
- Preuve de l'acquisition des connaissances contextuelles nécessaires dans le domaine de spécialisation (par exemple : journal d'apprentissage, examen, essai, exposé).

#### Pratique de la médiation ou d'activités analogues à la médiation :

- Nombre de cas à présenter, traités en médiation ou par une approche médiative, et spécifiques au contexte. Seules des présentations brèves devraient être exigées, et non des analyses détaillées, pour éviter le risque d'identification des cas (protection des données à respecter);
- Au besoin, exigences pour la documentation.

#### Supervision / Intervision / Participation à des commissions spécialisées:

- Preuve de participation à des échanges professionnels visant la réflexion et l'amélioration de sa propre pratique dans un contexte spécifique : par ex. supervision, intervision et participation active à des organisations spécialisées pertinentes.

## 2.2 Critères particuliers

### 2.2.1 Médiation familiale

#### 2.2.1.1 Conditions formelles et critères pour la reconnaissance:

Formation achevée dans une filière de niveau tertiaire en lien avec la médiation familiale : droit, sciences humaines ou sociales, ou études pédagogiques, de niveau Haute École Spécialisée (HES) ou Université, au minimum avec l'obtention d'un Bachelor.

Si aucune de ces formations ne peut être attestée, il sera procédé à un examen au cas par cas, avec pour exigence minimale l'obtention d'une maturité ou l'attestation d'une formation professionnelle complète apte à préparer au travail de médiation familiale et à fournir les outils suffisants en capacités d'apprentissage pour s'engager dans une filière de formation aboutissant à la spécialisation en médiation familiale.

Les formations professionnelles complètes aptes à préparer au travail de médiation familiale sont en particulier les formations dans une profession sociale, pédagogique ou médicale suivies auprès d'une École Supérieure (ES) ou une formation avancée dans le domaine du travail avec les familles. D'autres filières professionnelles non mentionnées ici feront l'objet d'un examen quant à leur équivalence, au cas par cas.

### 2.2.1.2 Objectifs principaux

Les médiatrices et médiateurs avec spécialisation en médiation familiale

- disposent de la compétence et de l'expérience requises pour le travail avec des familles en conflit et ont analysé de manière réflexive leurs propres expériences en lien avec ces cas;
- sont capables de mener des processus de médiation dans les conflits familiaux, en appliquant les connaissances acquises des aspects psychologiques et juridiques spécifiques relatifs à la médiation familiale;
- connaissent les spécificités de la médiation familiale par rapport à d'autres champs d'application de la médiation.

### 2.2.1.3 Objectifs détaillés d'apprentissage

#### A. Objectifs cognitifs

Les médiatrices et médiateurs avec spécialisation en médiation familiale sont capables de

- connaître le contexte juridique applicable aux conflits familiaux, en particulier en cas de séparation et de divorce (3-A1);
- connaître les concepts essentiels de la psychologie et de la psychologie du développement ainsi que des phénomènes de lien et de séparation, afin d'avoir une compréhension des conflits de couples et de familles en médiation familiale (3-A2);
- connaître différents services de soutien auxquels les familles en conflits peuvent faire appel, en plus de la médiation, afin d'aborder leur conflit de manière constructive et trouver des solutions adéquates (3-A3);
- savoir quelles particularités considérer lorsque la médiation est ordonnée par une autorité (3-A4).

#### B. Objectifs affectifs

Les médiatrices et médiateurs avec spécialisation en médiation familiale

- ont analysé de manière réflexive leurs expériences dans le travail avec des familles en conflit avec leurs propres expériences personnelles avec leurs familles, en particulier en cas de conflit, avec l'aide et le soutien de professionnels : réflexion dans le cadre d'une formation ou d'une formation continue en médiation familiale, supervision, coaching, conseil conjugal ou familial, thérapie (3-B1);
- ont analysé de manière réflexive leurs préférences dans la recherche de solution, ainsi que leur système de valeur concernant la famille, la séparation, le divorce, les relations entre générations, la solidarité familiale et le besoin d'autonomie (3-B2);
- ont analysé de manière réflexive leur comportement en tant que médiatrice/ médiateur et en tant que membre d'une famille lors de tensions familiales et sont capables de maîtriser leurs sentiments lorsqu'ils endossent le rôle de médiatrice/médiateur (3-B3);
- ont analysé de manière réflexive l'impact de leurs interventions sur les médiateurs lorsqu'ils exercent en tant que médiatrice/ médiateur familial-e (3-B4).

#### C. Objectifs psychomoteurs

Les médiatrices et médiateurs avec spécialisation en médiation familiale sont capables de



- utiliser judicieusement de cas en cas les connaissances et les expériences de la médiation familiale acquises pour organiser et gérer le processus de médiation (3-C1);
- développer des bases de prise de décision conformes aux dispositions légales et permettant de tenir compte des intérêts et des besoins des médiateurs (3-C2);
- soutenir les médiateurs pour leur permettre de conclure un accord conforme à la pratique des tribunaux (3-C3);
- œuvrer à ce que les intérêts et besoins des enfants soient pris en considération en cas de séparation ou divorce des parents, grâce à leurs connaissances en psychologie du développement (3-C4);
- aménager le processus de médiation de façon à intégrer la parole des enfants, en respectant leur maturité (3-C5);
- aménager le processus et gérer la communication en prenant en compte la diversité et la spécificité des formes d'organisation et des cultures familiales pour (3-C6);
- organiser la collaboration avec les mandants ayant ordonné la médiation et ne participant pas au processus à la fois de manière transparente (concernant le cadre du processus) et respectueuse de la confidentialité (concernant les contenus) ; le cas échéant, consulter les personnes concernées avant la transmission d'informations (3-C7).

## V. Formation continue /Assurance de qualité

---

Les personnes portant le titre FSM s'engagent à suivre régulièrement des formations continues et à porter un regard réflexif sur leur pratique. Tous les trois ans, ils/elles apportent la preuve qu'ils/elles remplissent ces exigences. La confirmation du titre FSM est octroyée si les conditions fixées dans le Règlement sur les formations (RF) et les présentes lignes directrices sont remplies.

Sur une période de trois ans, une formation continue personnelle d'une durée de 60 heures est exigée. Celle-ci comprend 20 heures de supervision/intervision en relation avec des cas de médiation propres ainsi que 40 heures à choisir dans au moins deux des domaines suivants:

1. formations avancées utiles à la médiation;
2. activité attestée en tant que mentor de médiatrices et médiateurs débutants (associés en tant que co-médiateurs ou assistants, maître de stage);
3. pratique documentée (Vignette de cas d'env. 1 page A4 : 10 heures par cas de médiation documenté);
4. travail scientifique et publications; enseignement en médiation, conférences publiques.
5. travail au sein d'un organe de la FSM ou d'une organisation membre; travail au sein de groupes spécialisés.

Exceptionnellement, sur demande motivée, un délai supplémentaire de six mois au plus peut être alloué pour permettre à la personne concernée de remplir cette obligation.

Cas spéciaux: Dans les cas où une première demande de reconnaissance est adressée longtemps après l'obtention de la certification, ou lorsqu'une demande de reconduction de la reconnaissance est adressée suite à la perte du titre due à une justification insuffisante de formation continue, un octroi du titre est possible aux conditions suivantes:

- Le/la candidat-e apporte la preuve de son implication durable en médiation durant les 3 années précédant la demande par une pratique de médiation ou d'activités faisant appel à l'approche

médiation, de formations avancées, d'intervision/supervision ou de travail au sein de groupes spécialisés.

- Le/la candidat-e a rempli les exigences de formation continue décrites aux chiffres 1 à 5 ci-dessus, d'une durée de 60 heures sur une période de 3 ans. Les activités antérieures à trois ans ne peuvent être prises en considération.

## **VI. Exigences formelles concernant la formation**

---

### **1. Durée**

Durée de la formation totalisant 200 heures de cours, s'étendant sur une période de 18 mois au moins, calculée du début de la formation à l'obtention de la certification de médiateur/médiatrice.

### **2. Supervision**

Au moins 20 heures de pratique supervisée destinée à la réflexion et menée par des superviseurs/superviseuses.

### **3. Qualifications du corps enseignant**

La qualité des formations à la médiation correspondant aux standards de la FSM dépend dans une large mesure des formateurs et formatrices. L'apprentissage des compétences de médiation pré-suppose que le corps enseignant dans son ensemble se distingue par:

- la connaissance de la philosophie, de la posture et de la méthode de médiation ainsi que des sciences de référence sur lesquelles repose la connaissance essentielle à sa pratique;
- des compétences pratiques concernant la mise en œuvre des procédures de médiation et des formes médiatives d'intervention, ainsi que des expériences en la matière;
- des compétences didactiques.

Selon la fonction exercée dans la formation, d'autres aspects sont importants en ce qui concerne les compétences requises:

Les responsables de formation

- ont des compétences pour la conception de programmes de formation orientée vers la pratique;
- connaissent les exigences pratiques de la médiation et des formes médiatives d'intervention;
- disposent d'une vue d'ensemble sur les fondements théoriques de la médiation;
- ont une vision d'ensemble des connaissances pertinentes provenant de différentes disciplines.

Les enseignant-e-s principaux / Formateurs-trices

- sont habitués à la pratique de la médiation et possèdent une vaste expérience personnelle;
- sont en mesure de positionner et situer leur approche par rapport à d'autres et de justifier leur pratique (compétences praxéologiques);
- bénéficient de compétences didactiques, en particulier pour les sessions d'enseignement axées sur l'exercice et la réflexion de l'expérience d'apprentissage.

Les enseignant-e-s de sujets spécifiques ou domaines particuliers de connaissances

- disposent des connaissances spécifiques pertinentes à la pratique de la médiation;
- ont une compréhension suffisante de la médiation pour que leur contribution au programme soit significative.

#### Les superviseurs et superviseuses

- bénéficient du savoir spécifique en relation avec la pratique de la médiation ainsi qu'avec les bases théoriques;
- disposent des compétences didactiques pour aider les médiateurs et médiatrices en formation à exercer une réflexion sur leurs propres compétences en matière de conflits, leurs actions lors d'interventions en médiation (penser, ressentir et agir) et leur posture.

Il est attendu des enseignant-e-s qu'ils/elles disposent à la fois d'une expérience en médiation et de compétences en enseignement. Les exigences quant à ces deux critères sont variables et adaptées à la fonction. Les enseignant-e-s principaux doivent disposer d'une formation en médiation correspondant aux standards de la FSM. La preuve des compétences en enseignement peut être attestée pour les chargés de cours universitaires ou les formateurs/formatrices d'adultes, ou en justifiant d'une expérience dans l'enseignement ou la formation.

La compétence pour les superviseurs/superviseuses peut être acquise soit par à une formation en supervision selon les standards BSO et une formation à la médiation, soit sur la base d'une formation en médiation suivie d'une formation spécifique en supervision pour médiateurs et médiatrices.

Dans la demande de reconnaissance, une description du corps enseignant est nécessaire pour démontrer que les exigences applicables aux responsables de formation, aux enseignant-e-s et formateurs\_trices principaux et d'appoint et aux superviseurs/superviseuses, sont remplies.

## **VII. Entrée en vigueur**

---

Le Comité FSM a adopté les présentes lignes directrices à sa séance du 22 octobre 2019 et a décidé de leur entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Les instituts de formation offrant des filières de formation reconnues par la FSM sont tenus de respecter pleinement les dispositions du Règlement sur les formations/qualifications dans le domaine de la médiation du 1er janvier 2020 (Règlement sur les formations) et des présentes lignes directrices pour les filières de formation débutant en 2022 au plus tard.

## Annexe 1: Travail écrit / documentation de cas

---

La pratique documentée concerne des formes médiatives d'interventions, telles que des processus de médiation ou de facilitation de conflits analogues à l'approche médiation, susceptibles de mettre en évidence les compétences en médiation conformément aux objectifs d'apprentissage formulés dans les lignes directrices sur la formation.

L'art. 4 du Règlement sur les formations/qualifications dans le domaine de la médiation définit ce qu'est un cas pratique : La médiation est une forme de clarification de conflits guidée par des principes, un processus dans lequel des tiers impartiaux et sans a priori (la médiatrice/le médiateur) soutiennent les personnes concernées à trouver elles-mêmes une solution amiable à leur conflit.

Lorsque des principes particuliers applicables en médiation, tels que la participation volontaire, la confidentialité, l'autonomie ne peuvent pas être respectés, ou seulement partiellement, ou lorsque la médiatrice ou le médiateur est limité-e dans son impartialité et son indépendance de par son rôle spécifique, il est impératif de le communiquer de manière transparente, tant auprès des personnes en conflit que dans le travail écrit documentant le cas.

Si le cas concerne une facilitation de conflit analogue à la médiation, il est exigé d'appliquer les étapes principales du processus de médiation, en particulier de clarifier de manière détaillée les raisons profondes des personnes en conflit (intérêts, besoins, demandes, émotions, motifs) et de les exposer dans le travail.

La documentation porte sur un cas pratique de médiation supervisée, effectuée de manière indépendante ou en co-médiation (y inclus clarification du mandat, téléphones, préparation, entretiens individuels), de préférence avec un-e médiateur/trice FSM reconnu-e. Idéalement, le travail porte sur un seul cas, mais un maximum de deux cas est admis.

La conduite des entretiens lors du processus de médiation porte sur au moins 6 heures en présence des participants (p.ex. quatre réunion de 1.5 heure ou, dans le domaine de la médiation commerciale ou environnementale, une séance de 6 heures). L'intervention documentée peut relever d'un mandat rémunéré, d'un service effectué dans le cadre d'une institution, d'une fonction politique ou d'une activité bénévole.

### Conditions formelles

- Le cas est anonymisé. Aucun nom ne sera mentionné, ou les noms seront modifiés. De même, aucun lieu ou indication spécifique permettant de reconnaître le cas n'apparaîtront;
- Le rapport contiendra la durée et le nombre des séances, de même que le temps consacré à la préparation et au suivi;
- Autant que possible, les photos des flipcharts ayant servi à protocoler les réunions ainsi que les consentements et accords seront anonymisés et annexés à la documentation;
- Le type d'intervention sera mentionné : médiation, médiation interne, clarification de conflit (interne), processus de facilitation (interne), conciliation appliquant la méthode médiation, processus de consensus de groupe, etc.;
- Si le travail final est le résultat d'une collaboration à plusieurs, il est nécessaire d'indiquer clairement l'apport de chacun dans son élaboration et la répartition des rôles.

### Recommandations concernant le contenu

- Choix du processus et clarification du mandat : motifs ayant conduit à accepter le mandat ou à initier le processus;
  - Analyse du conflit (type de conflit, degré d'escalade du conflit, analyse du contexte : cadre du contexte, milieu, environnement, personnes impliquées, influences sociales, déroulement dans le temps, etc.);
  - Hypothèses sur le conflit et sur l'attitude des participants, ainsi que sur la manière de procéder (impact de l'application de telle ou telle approche);
  - Justification du choix de l'approche, déroulement de l'intervention, description de l'impact des interventions, vérification de ses propres hypothèses ;
  - Des descriptions de l'argumentation et du comportement communicationnel des parties ne sont utiles que dans la mesure où elles permettent de comprendre le sujet en question et l'impact que ceux-ci ont eu sur l'auteur du travail (médiateur/ médiatrice) et sa manière de procéder ;
  - Exploration des besoins, intérêts, motivations et sentiments des parties en conflit;
  - Surprises, situations inattendues ou critiques ;
  - Résultat du processus ;
  - Satisfaction des personnes concernées;
  - Réflexion sur ses propres pensées, sensations, actions (réflexion sur son rôle, son impact, ses relations avec les personnes concernées ; réflexions sur sa propre attitude durant le processus et la mise en application des principes de la médiation).
-

**Annexe 2: Domaines d'intervention et champs d'application**

<b>Domaines d'intervention</b>		
<u>Société et secteur privé</u>	<u>Économie et monde du travail</u>	<u>Politique et secteur public</u>
<b>Champs d'application</b>		
Couple/Partenariat/Famille/Enfants	Entreprises/Organisations	Collectivités/Autorités/Administration
Séparation/Divorce	PME/Entreprises familiales	Environnement/Planification/ Infrastructures/Circulation
Voisinage/Habitat	Remise/Reprise d'exploitations	Protection des biens culturels/ Monuments historiques
Familles paysannes/Vie à la ferme	Construction	Procédure pénale
Location/Propriété par étages	Assurances/Protection juridique	Intégration et promotion de la paix
Ecole/Formation	Système de santé	Relations internationales
Associations/Loisirs/Sport		
Aînés/Santé/Génération		
Héritage/Successions		
Inter-culturalité		
<p><b>Remarques</b></p> <p>La présentation ci-dessus se base sur les domaines de médiation mentionnés, souvent de manière alphabétique, dans les sites internet des organisations de médiation. La liste retenue est le résultat de diverses phases de travail, elle a été discutée et retravaillée avec pour objectif de réduire les redondances et la multiplicité des désignations, de les compléter au besoin, de les classer par thèmes et d'offrir aux utilisateurs une vue d'ensemble et un outil de référence.</p> <p>Trois domaines d'intervention ont été retenus qui, eux-mêmes, se subdivisent et se concrétisent en champs d'application de la médiation, tels qu'ils sont décrits sur Internet. Du fait que la „médiation“ traite, de par sa définition, des conflits, le terme „conflit“ n'est pas utilisé. L'attribution des champs d'application à un domaine d'intervention n'est pas exclusive, elle se réfère cependant à ses caractéristiques principales. Il peut arriver que, selon les cas, l'attribution puisse se déplacer ou qu'il puisse y avoir des chevauchements entre les domaines.</p>		