



SDM-FSM

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

Rapports annuels 2019 des organes de la FSM

I.	Rapport annuel de la présidente FSM	2
II.	Rapport annuel de la Commission Formation / Reconnaissance	9
III.	Rapport annuel de la Commission Information / Communication	12
IV.	Rapport annuel de la Comité d'organisation Congrès	13
V.	Rapport annuel de la Denkfabrik (Fabrique à idées)	15
VI.	Rapport annuel de l'Ombudsman	17

I. Rapport annuel de la présidente FSM

Organisations membres de la FSM



En 2019, la composition du Comité FSM a été la suivante : Andrea Staubli (Présidente, IfM/MFS, domaine Stratégie/ Organisation), Markus Buck (Vice-président, MFS, domaine Finances/ Administration), Peter Klopfenstein (Vice-président, UMCH, domaine Formation/ Reconnaissance) , Stephan Burkart (MFS, domaine Information/Communication), Ingeborg Schwarz-Zuppirolli (GPM, domaine Relations externes - international), Simona Lepori (CTM, domaine Droit), Raymund Solèr (ASMF, domaine Congrès/ Évènements), Petra Schmäh (CSMC), Franziska Müller Tiberini (depuis novembre 2019; UMCH, Réseau Médiation dans l'espace rural, CSMC), Jürg Girschweiler (UMCH, jusqu'en mai 2019). Le Comité s'est réuni à 7 reprises lors de séances qui ont duré en moyenne entre 4 et 5 heures chacune, ainsi qu'à l'occasion d'une retraite de 1 ½ jour.

En 2019, les Commissions FSM étaient présidées par les personnes suivantes :

Commission de formation et de reconnaissance (CFR): Anne Catherine Salberg

Denkfabrik «Fabrique à idées» (DF): Yvonne Hofstetter

Comité d'organisation Congrès FSM (COC): Helena Friedmann

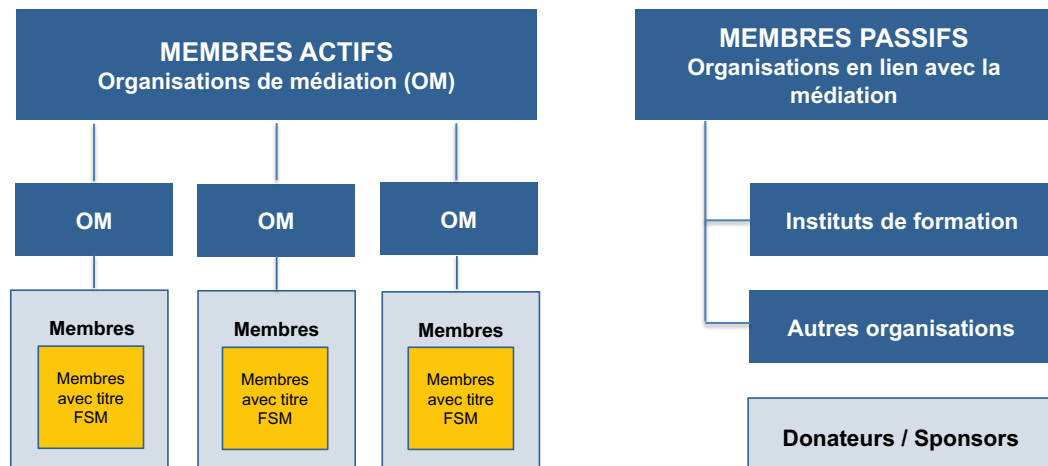
Commission Information et Communication (CIC): Stephan Burkart

Ombudsman (constitué d'un pool de 3 personnes)

Je vous invite à consulter les rapports annuels respectifs rendant compte des activités déployées au sein des diverses commissions, de leur composition et de leur engagement.

Organisation de la Fédération

FSM ► Association d'organisations
FSM ► Organisation de professionnels



SDM-FSM

www.mediation-ch.org

La FSM est à la fois une association d'organisations (Fédération) et une organisation de professionnels (association professionnelle).

La FSM en tant qu'association d'organisations:

Actuellement, 21 associations de médiation (organisations membres, OM) sont affiliées à la Fédération en tant que membres actifs. Les membres des OM (en particulier les médiatrices et médiateurs, au nombre d'environ 1'500 à ce jour) ne sont pas membres de la Fédération; cependant, au travers de l'OM à laquelle ils sont affiliés, ils sont intégrés au réseau de la FSM. En font également partie les instituts de formation (IF) en médiation les plus importants de Suisse et quelques-uns situés de l'autre côté de la frontière.

La FSM en tant qu'organisation de professionnels:

Pour les questions spécifiquement professionnelles ou relatives au titre, la FSM est l'interlocuteur direct de toutes les médiatrices et médiateurs certifiés (y compris pour la spécialisation en médiation familiale). En tant qu'association professionnelle, la FSM reconnaît les filières de formation à la médiation, octroie des titres et s'assure de la formation continue des médiatrices et médiateurs reconnus FSM. D'autre part, elle offre une palette de services à ses membres, p.ex. une assurance responsabilité professionnelle. À ce jour, quelque 750 médiatrices et médiateurs sont reconnus par la FSM. Leur profil est publié sur le site de la FSM, dans le répertoire en ligne des médiatrices et médiateurs FSM.

Les échanges avec les organisations membres (OM) ont eu lieu d'une part à l'occasion des deux Assemblées des délégués (AD) et de la Conférence des président-e-s (CP), d'autre part au travers de rapports directs et personnels, par exemple des contacts avec le secrétariat général ou la collaboration au sein de groupes de travail tels que la «Taskforce Structure des cotisations», très active en 2019, ou l'atelier organisé au printemps, consacré à « l'ouverture du marché de la médiation en Suisse ».

L'Assemblée des délégués ordinaire s'est tenue le 13 mai, l'Assemblée des délégués extraordinaire le 27 novembre 2019. La Conférence des président-e-s a été organisée le 19 septembre et une rencontre avec les OM a eu lieu le 18 octobre 2019 à Lausanne. Je vous invite à lire les procès-verbaux et les présentations Power Point respectifs, envoyés à toutes les OM. L'échange avec les instituts de formation s'est déroulé lors de la traditionnelle rencontre des IF en novembre 2019.

Deux thèmes principaux ont occupé la FSM durant l'année 2019 : Dans sa fonction de Fédération, la FSM a élaboré et adopté une structure de cotisations pertinente et efficiente ; dans sa fonction d'organisation professionnelle, elle a procédé à un remaniement complet et une réorientation du règlement sur la reconnaissance:

Structure des cotisations FSM:

Un des résultats du Workshop organisé en collaboration avec l'ensemble des OM sur toute une journée, le 1er novembre 2018, a été la décision de créer une «Taskforce Structure des cotisations». L'objectif de cette TF, constituée de représentant-e-s des OM et de la FSM, était de rechercher des solutions viables pour le calcul des cotisations, applicables à l'avenir. Après un processus d'analyse et de recherche exigeant et complexe, conduit au sein de la TF, les résultats de ce travail ont fait l'objet d'une procédure de consultation auprès des OM. Toutes les OM ont fait parvenir leur position concernant les modèles et variantes soumis à leur appréciation. Lors de la Conférence des président-e-s et durant la rencontre en Suisse romande, des discussions intenses ont eu lieu. En novembre, à l'AD extraordinaire, un processus de vote intense et exigeant a permis aux délégués de se déterminer, à une majorité confortable, pour un nouveau système, qui est entré en vigueur le 1er janvier 2020. Celui-ci prévoit que chaque OM paie une cotisation de membre à la FSM. Celle-ci est calculée sur la base du nombre de personnes physiques membres de l'OM bénéficiant de tous les droits et devoirs, multiplié par un montant de CHF 45.00 par personne concernée.

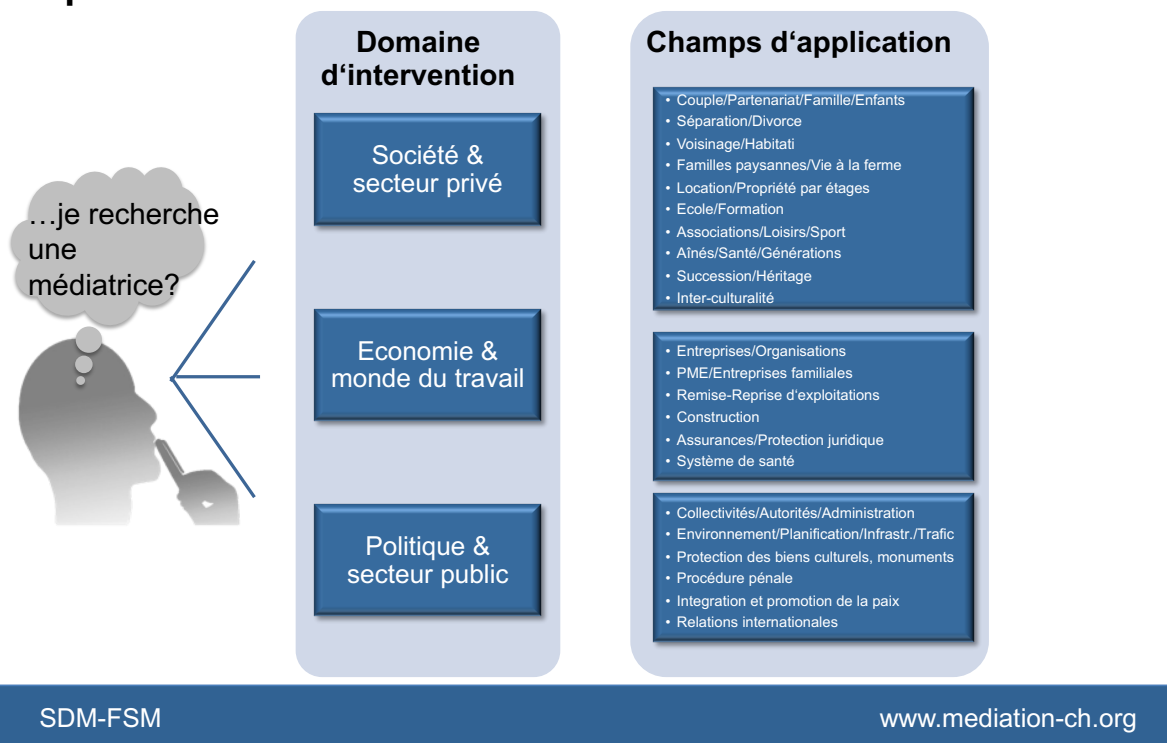
Règlement et lignes directrices FSM pour les formations/qualifications dans le domaine de la médiation:

Fruits d'un travail de plus de quatre ans au sein de la Denkfabrik, le nouveau Règlement sur la formation (RF) et les nouvelles lignes directrices sur la formation (LDF) ont été adoptés par le Comité de la FSM le 22 octobre 2019 et sont entrés en vigueur le 1er janvier 2020. Le but est de promouvoir et assurer la qualité de la formation et de la pratique dans les domaines de la facilitation et de la médiation. Le RF décrit les standards minimaux pour les formations et les qualifications, ainsi que pour la certification et l'obtention du titre, exigés pour obtenir la reconnaissance FSM. Les LDF contiennent un descriptif des objectifs de formation à l'attention des instituts de formation, établissent les principes et les critères propres aux spécialisations et actualisent les dispositions concernant la formation continue et l'assurance de qualité.

Les IF sont tenus d'assurer le respect de ces dispositions pour les filières de formation débutant en 2022 au plus tard. Les dispositions sur la formation continue sont valables immédiatement. Le RF et les LDF sont disponibles sur le site de la FSM.

En 2019, la recherche de médiatrices et médiateurs FSM sur le site a été actualisée et structurée conformément aux domaines d'intervention et aux champs d'application en médiation, les premiers étant divisés en trois grands secteurs et concrétisés par les seconds. La liste englobe tous les champs d'application et simplifie la terminologie. Les OM sont habilitées à détailler certains champs, au besoin, mais le cadre donné reste la référence.

Domaines d'intervention / Champs d'application — Spécialisation en ...



La FSM traite ces thèmes, et bien d'autres encore, sous l'intitulé «Médiation Suisse: une Vision - un Projet – un Processus, à l'aube d'une nouvelle décennie». En 2019, nous avons édité deux feuillets d'information consacrés à «Médiation Suisse», également disponibles sur le site internet de la FSM.

Médiation Suisse



...La Suisse possède une **longue tradition des bons offices et de la médiation**. Nous désirons nous en inspirer et promouvoir, à l'interne et à l'externe de la FSM, une **posture** susceptible de soutenir la **crédibilité et la qualité de la médiation** et d'assurer qu'elle jouisse d'une **acceptation large et durable** au sein de la société, du monde de l'économie et de la politique....

*Conflit? **Médiation!***

- *La médiation aide à sortir de l'impasse*
- *La médiation soutient la recherche créative de solutions*
- *La médiation permet une ouverture vers de nouveaux développements*

SDM-FSM

www.mediation-ch.org

Le Comité s'est penché sur la structure et l'organisation de la FSM et a réfléchi aux tâches centrales revenant à la Fédération. Voici le résultat de ses réflexions:

Tâches centrales de la Fédération

La Fédération Suisse des Associations de Médiation FSM:

- promeut conjointement avec ses organisations membres la médiation au sein de la société, dans l'économie et en politique;
- édicte des règlements/des standards pour les formations/les activités dans le domaine de la médiation et octroie des titres;
- suit les évolutions importantes pour la médiation et prend position, au besoin;
- informe le grand public et les autorités sur les possibilités et les limites de la médiation;
- coordonne des projets sur mandat des organisations membres et
- développe des contacts avec des organisations étrangères.

SDM-FSM

www.mediation-ch.org

En 2018 déjà, je vous avais fait part de mon intention de me retirer de la présidence en 2020. Début 2019, nous avons procédé à une mise au concours pour trouver une ou un successeur. Je suis très heureuse que Franziska Müller Tiberini, personnalité engagée, a été retenue par le Comité pour reprendre cette fonction. Elle sera la candidate officielle à ma succession à l'élection à la présidence de la FSM lors de l'Assemblée des délégués du mois de mai 2020. Franziska Müller Tiberini a participé aux réunions du Comité depuis l'été 2019 et a été élue à l'unanimité comme membre du Comité lors de l'AD extraordinaire au mois de novembre 2019.

Ces dernières années, la question des ressources nécessaires à la gestion du secrétariat général et les défis croissants liés à la professionnalisation d'une telle structure dans un environnement dynamique ont conduit le Comité FSM à décider d'externaliser le secrétariat à partir de 2020. Un processus de mise au concours et d'évaluation structuré et conforme au marché a été mis en place. L'entreprise wamag (Walker Management AG) a été retenue. Le secrétariat est dirigé par M. Markus Werner, qui peut compter sur le soutien d'une équipe de professionnels, au besoin.

Comme chaque année, les membres du Comité et de commissions FSM ont été invités en tant qu'orateurs ou participants à représenter la FSM lors d'événements organisés par les organisations membres, les instituts de formation ou à l'occasion de manifestations externes. Au niveau international, des discussions ont été menées avec nos organisations partenaires en Allemagne et en Autriche sur la reconnaissance mutuelle des titres. De même, des échanges avec la CEPEJ (Commission Européenne pour l'Efficacité de la Justice) ont eu lieu et nous avons participé à des événements d'envergure internationale (p.ex. le Congrès «Médiation 2020» de l'AMCT à Angers, en France). Nous avons également fait l'objet d'une présentation dans divers médias. Sur notre site, sous la rubrique «FSM et médias», se trouvent des contributions de la FSM, ainsi que des OM ou des médiatrices et médiateurs. N'hésitez pas à nous envoyer des articles, nous les publions volontiers.

En conclusion, je tiens à remercier chaleureusement tous ceux qui s'activent et s'engagent pour la médiation, que ce soit au sein de la FSM ou des associations membres, au sein d'autorités ou en travaillant avec elles, ainsi qu'au sein d'institutions (et là, je pense tout particulièrement à nos instituts de formation) ! C'est d'un engagement à tous les niveaux dont nous avons besoin. Je remercie aussi chacune et chacun d'entre vous pour la confiance que vous témoignez aux organes de la FSM et à l'organisation faïtière. Et pour terminer, j'exprime ma reconnaissance à tous les membres des Commissions et des groupes de travail, aux membres de mon Comité et au Secrétariat pour leur engagement indéfectible et l'énorme travail accompli !

C'est le dernier rapport que je rédige en tant que présidente, à un moment où nous sommes tous en train de vivre une période sortant de l'ordinaire. Bien que je me consacre à une rétrospective de l'année 2019, je ne puis m'empêcher d'être marquée par la situation spéciale prévalant actuellement – comme la majorité des gens, je suppose.

Je vous souhaite à tous confiance et sérénité. Je suis persuadée que l'humanité, que nous-mêmes en tant que médiatrices et médiateurs, sortirons renforcés de cette période de bouleversements, pour autant que nous fassions preuve d'ouverture et de sincérité dans notre rencontre les uns avec les autres.

Remetschwil, avril 2020

Andrea Staubli, Présidente FSM

II. Rapport annuel de la Commission Formation / Reconnaissance

1. Commission de reconnaissance

La Commission de reconnaissance s'est réunie physiquement à quatre reprises en 2019, alternativement à Berne et à Lucerne.

La Commission de reconnaissance a pour membres : Pierre Bravin (TI), Cilgia Caratsch (GE) Caroline Déneraud (FR-ASMF), Monika Diener-Hess (ZH-ASMF), Jürg Gasche Bühler (ZH), Lisa Lehmann (BS), Vic Zanon (SO) sous la présidence d'Anne Catherine Salberg (GE).

En 2019, la Commission a entrepris l'adaptation requise de ses processus de travail en vue de l'entrée en vigueur du nouveau règlement et des lignes directrices, travail qui se poursuivra en 2020.

La Présidente remercie Kathrin Jehle (HLU) et Esther Wermuth (BFH) qui ont activement collaboré à l'élaboration de nouveaux documents au sujet de la reconnaissance des filières de formation. Elles ont testé une nouvelle matrice et ont participé à une séance de la Commission.

2. Reconnaissance des nouvelles personnes médiatrices au sein de la FSM

73 candidatures à l'obtention du titre de médiateur/médiatrice FSM ont été acceptées en 2019, dont 7 médiatrices et médiateurs qui n'ayant pas de formation reconnue par la FSM ont présenté une demande (examen sur dossier) et ont obtenu la reconnaissance (dont 6 dossiers du Groupement Médiation qui n'a pas de certification Eduqua) ; 10 médiatrices et médiateurs ont obtenu la spécialisation en médiation familiale.

En 2019, un accord a été passé avec la Chambre suisse de médiation commerciale (CSMC) pour une intégration des médiateurs commerciaux dans la FSM. La spécialisation en médiation commerciale sera élaborée par la CSMC en 2020.

3. Contrôle de la formation continue

En 2019, la FSM comptait 732 médiatrices et médiateurs reconnus, dont 149 spécialisés en médiation familiale. 267 médiateurs ont été contrôlés sur leur formation continue, en application de l'article 21 de l'ancien règlement : chaque trois ans la Commission vérifie l'obligation de suivre 60 heures de formation continue pour les médiatrices et médiateurs reconnus.

4. Instituts

Reconnaissance

En 2019, un nouveau parcours de formation offert en français par l'Université de Fribourg a été reconnu (CAS+ avec CAS).

Contrôle des parcours de formation reconnus

En 2018, la Commission avait entrepris un contrôle de qualité auprès des 17 instituts offrant des parcours reconnus de formation à la médiation. Il s'est poursuivi en 2019 auprès de certains instituts pour lesquels la reconnaissance avait été faite avec une réserve.

Résultats

Institute for Conflict Transformation and Peacebuilding (ICP) a renoncé à la reconnaissance de la FSM au 31 décembre 2019.

Pour cinq autres instituts, les résultats finaux du contrôle seront connus en 2020.

5. Rencontre annuelle des instituts

La traditionnelle rencontre des instituts de formation a eu lieu en novembre 2019 à Olten en présence de Mme Andrea Staubli, présidente de la FSM; Peter Klopfenstein, vice-président de la FSM, responsable formation; Anne Catherine Salberg, présidente de la Commission de reconnaissance; Yvonne Hofstetter, présidente de la Commission „Denkfabrik“ (Fabrique à idées); Cilgia Schorta, secrétaire générale de l'ASMF et Christiane Brem du Secrétariat général.

12 instituts étaient représentés par 14 personnes. La rencontre a permis d'informer les instituts sur les modifications réglementaires qui entreront en vigueur au 1er janvier 2020 (avec effet au plus tard en 2022 pour les instituts déjà reconnus). La discussion a permis d'éclaircir de nombreux points sur:

ce qui est inchangé :

- le volume/ le nombre d'heures (200 heures sur 18 mois, formation modulaire ou en bloc) ;
- qualification du corps enseignant et des superviseurs (min. 100 h de formation en supervision)

les nouveautés :

- introduction de trois niveaux de qualification (facilitation, médiation, spécialisation) – le niveau « facilitateur » ne débouche pas sur l'octroi d'un titre FSM ;
- introduction d'objectifs d'apprentissage (cognitifs, affectifs, psychosociaux) plutôt que d'exigence de contenu ;
- possibilité d'octroyer la certification en deux temps (avec ou sans travail final) – les candidats au titre FSM présenteront leur dossier après rédaction du travail final ;
- la documentation de cas porte sur un cas pratique de médiation supervisée (20 heures et non plus 40 heures) pour une durée de 6 heures d'entretiens de médiation avec toutes les parties présentes (les entretiens individuels ne sont pas inclus).

Il s'agit d'un processus, d'un „work in progress“. La Commission travaillera en coopération étroite avec les instituts de formation. Des retours, des réactions, des propositions d'amélioration sont les bienvenus.

6. Collaboration avec les instances de la FSM

Comité

La Présidente est soutenue dans sa mission par une personne référente du Comité, M. Peter Klopfenstein (responsable formation) qui fait le lien entre les deux instances.

Elle a collaboré à la réflexion menée sur les liens à développer et entretenir avec les organisations faitières des autres pays européens.

Denkfabrik (Fabrique à idées)

La Présidente est membre de la Denkfabrik (avec un autre membre de la Commission, Jürg Gasche Bühler) qui a redéfini l'orientation stratégique de la formation des médiateurs et a finalisé en 2019 la refonte du règlement de reconnaissance et des lignes directrices.

Elle a participé à un sous-groupe de travail sur les adaptations requises pour la spécialisation en médiation familiale. Elle a rencontré de manière informelle des représentants de la CMSC pour les informer des modifications à venir.

Secrétariat général

La collaboration du Secrétariat général avec la Commission de reconnaissance est précieuse tant pour effectuer les contrôles des médiateurs et des instituts que d'organiser la rencontre annuelle avec les instituts de formation.

La Présidente tient à remercier chaleureusement Christiane Brem pour la qualité de la collaboration, en particulier pour le difficile travail de traduction et d'adaptation des nouvelles normes.

7. Focus 2020

1. conclusion et rapport final du contrôle des instituts de formation (2018/2019)
2. intégration des activités de la Commission de formation et de reconnaissance (CFR) nécessaires à la collaboration avec le Secrétariat général
3. intégration du règlement sur les formations et des lignes directrices dans le travail de la CFR et du Secrétariat.
4. suivi actif du projet "Médiateur FSM, spécialisé en médiation commerciale".

Genève, le 20 avril 2020

Anne C. Salberg, Présidente

III. Rapport annuel de la Commission Information / Communication

En 2019, la Commission «Information et Communication CIC» a pu mener à bien certains projets. Un concept de sponsoring a été élaboré, qui servira de référence à la FSM dans toutes les questions relatives aux demandes de sponsoring et de soutien.

Un nouveau concept relatif au prix de la médiation a également été défini. Les prix dans les catégories «Institution/Entreprise» et «Œuvre personnelle» feront l'objet d'une mise au concours et seront décernés dans le cadre du 12^{ème} Congrès suisse de la Médiation. Un jury d'experts procédera à la sélection des lauréats pour la catégorie «Institution/ Entreprise». Le prix pour l'œuvre personnelle sera octroyé par le Comité de la FSM. Ces prix sont dotés chacun d'une somme de CHF 2'500, pouvant être attribuée à un but d'utilité publique.

La Newsletter FSM se présente sous un nouveau format. À partir de cette année, l'équipe de rédaction, comportant un nouveau rédacteur germanophone, est à l'œuvre pour offrir quatre éditions par année, consacrées chacune à un thème de fond. La première Newsletter éditée sous ce nouveau format a été publiée en mars 2020.

Le nouveau site de la FSM est bien avancé et sera bientôt disponible. Il reflètera les prestations que la FSM offre en tant qu'organisation faitière et association professionnelle et permettra aux visiteurs du site d'y trouver une foule d'informations utiles.

En 2020, la CIC se consacrera à la thématique des médias sociaux et se penchera sur des actions de relations publiques.

Nous remercions chaleureusement toutes les personnes nous ayant apporté leur soutien dans les phase de conception et de mise en œuvre de notre travail.

Windisch, avril 2020

Stephan Burkart

IV. Rapport annuel de la Comité d'organisation Congrès

12e Congrès Suisse de Médiation FSM

Congrès du Jubilé : 20 ans Fédération Suisse des Associations de Médiation

«MÉDIATION SUISSE 2020» - Rencontre - Échange - Développement

Debriefing «Congrès FSM 2018»

En coordination avec le secrétariat FSM, la présidente du Comité d'organisation a organisé le debriefing, qui, pour des raisons d'organisation, n'a pu avoir lieu que le 19 mars 2019. Cette réunion a été l'occasion de dissoudre le Comité d'organisation 2018 et de lancer le « Congrès FSM 2020 » à Fribourg.

Le nouveau Comité d'organisation (CO) «Congrès FSM 2020»

Le nouveau CO a été constitué entre mars et mai 2019. La première séance s'est tenue le 6 juin 2019. Pour cette première rencontre, la présidente a pu procéder aux préparatifs suivants: visite des salles des sites Pérolles et Miséricorde de l'Université de Fribourg, demandes d'offres pour le catering, la technique, la conception graphique du programme et les interprètes, organisation du stand des livres, du contingent hôtelier, des sacs du Congrès et des stylos avec l'Office du tourisme de Fribourg.

La nouvelle équipe du CO, constituée de Christiane Brem, Maj Zurmühle, Marie-Claire Corninboeuf, Nathalie Herren, Thierry Dumont, Raymund Solèr et Yvonne Hofstetter Rogger (conseillère programme), s'est répartie en sous-groupes, pour travailler plus efficacement.

Collaboration

Tous les membres du CO ont été équipés avec Office365 et dotés d'une adresse email @mediation-ch.org. Le CO a décidé de travailler exclusivement avec des documents partagés sur Office365 Teams. L'utilisation de ce Software a dû faire l'objet d'ajustements au début, sur chacun des types d'ordinateur utilisés par les membres du CO, afin de bénéficier à chaque fois de la dernière version d'un document. L'introduction de ce système a facilité les processus administratifs et a permis une gestion et un classement clairs des documents et de la correspondance.

Le programme

Thème «Médiation Suisse 2020» Rencontre - Échange - Développement

Le choix des thèmes et des domaines déterminants pour la recherche des conférenciers et responsables des ateliers participatifs a représenté une tâche importante. Il s'agissait non seulement d'inclure une rétrospective des 20 ans de la FSM, mais également de se tourner vers l'avenir, vers la Vision 2030 de la FSM, et d'offrir une valeur ajoutée pour les participants désirant bénéficier d'une formation continue reconnue par la FSM. Une attention particulière a été portée à l'inclusion de tous les domaines de médiation, à la représentation linguistique et de genre des speakers et à l'attractivité et l'actualité des contributions.

Les quatre réunions du CO organisées en 2019 ont permis de définir les éléments essentiels suivants et de les présenter au Comité de la FSM:

- Lieu de l'évènement: Concept des locaux mis à disposition à l'Université Fribourg, site de Pérolles
- Date: 4 et 5 septembre
- Budget 2020
- Projet «Programme»
- Liste, demandes et réponses aux potentiels Speaker et personnalités
- Documents, listes et acceptation des partenaires de soutien
- Salle pour les festivités du Jubilé du vendredi soir
- Catering à Pérolles
- Accord du syndic de la ville de Fribourg, Thierry Steiert
- Collaboration avec l'office du tourisme de Fribourg: réservation d'hôtels, cadeaux
- Hôtel Alpha pour le séjour des speakers, VIP, Comité FSM, CO
- Contributions à la Newsletter FSM
- Contributions pour le site internet FSM

Un engagement sans faille et une collaboration productive et professionnelle ont permis de faire face avec succès à ce défi important.

Bâle, le 15 avril 2020

Helena Friedmann, Présidente de la Comité d'organisation Congrès FSM

V. Rapport annuel de la Denkfabrik (Fabrique à idées)

L'année 2019 a été dans une grande mesure consacrée au travail détaillé et systématique de finalisation du nouveau règlement sur la formation et des lignes directrices correspondantes. Durant les années précédentes, la systématique et les contenus de ces documents ont pu être clarifiés, et il restait à apporter la dernière touche à cette réglementation, en vue de son adoption et de son entrée en vigueur. Les membres de la Denkfabrik actifs au sein d'instituts de formation ayant une filière reconnue par la FSM ont effectué un test d'application et trouvé plusieurs façons de procéder pour faire correspondre de manière systématique les objectifs d'apprentissage prévus dans ces documents avec les programmes proposés par leurs instituts. Les résultats de cette expérience ont été mis au service des autres instituts de formation.

La rencontre des instituts de formation a montré qu'il est essentiel que les prestataires d'offres de formations en médiation et en facilitation saisissent bien l'approche fondamentale sous-tendant le règlement et les lignes directrices. C'est à cette condition que les réticences seront levées et que les enjeux du travail accompli seront reconnus. En effet, ces documents ne représentent pas un instrument de contrôle, mais bien au contraire, ils offrent une base pour comprendre ce qui constitue le noyau essentiel de la qualification et un moyen pour assurer le développement de la qualité. Le travail de mise en œuvre se poursuit tant au sein des instituts de formation que de la CFR. Ce processus doit continuer à être caractérisé par l'échange et la discussion entre les organes et commissions de la FSM et les instituts de formation.

Au cours du second semestre, un groupe restreint de membres de la Denkfabrik a travaillé sur de nouvelles lignes directrices en matière d'éthique professionnelle, qui remplaceront les règles déontologiques existantes. Le terme "lignes directrices" a été délibérément choisi pour refléter le fait qu'il s'agit d'une tentative de décrire les principes importants de la médiation ainsi que la posture typique de la médiation et de l'action médiative. Les lignes directrices sont destinées à fournir une orientation dans le travail complexe des médiatrices et médiateurs. Cette tâche représente un défi pour les personnes impliquées, car le but n'est pas simplement d'adapter les règles déontologiques existantes, mais plutôt de réfléchir à l'objectif, à la structure et au contenu de la profession à partir de la base et les redéfinir à neuf. Une base de discussion devrait être disponible l'année prochaine, afin qu'elle puisse être examinée dans un cercle plus large (en particulier par la CFR et les personnes de Suisse romande) et révisée par la suite si nécessaire. Les lignes directrices seront ensuite soumises au Comité de la FSM avec la requête de soumettre le projet aux médiateurs et médiatrices FSM reconnus pour consultation.

Ces tâches ont exigé un nombre incalculable d'heures de travail de la part des membres de la Denkfabrik et des groupes restreints chargés de questions spécifiques. Nous leur exprimons nos remerciements chaleureux!

Les travaux mentionnés, qui sont en cours depuis plusieurs années au sein de la Denkfabrik, sont des pièces maîtresses concrètes, dont certaines doivent encore être menées à leur terme, de l'œuvre globale à laquelle nous travaillons, «Médiation Suisse» - Ceci concerne l'aspect « FSM en tant qu'organisation de professionnels ». Pour ce qui est de l'aspect « FSM en tant qu'association d'organisations », les décisions prises à l'AD extraordinaire au sujet de la structure des cotisations revêtent une importance tout aussi cruciale, de même que la révision des Statuts en découlant, qui sera adoptée en 2020. Une fois l'entrée en vigueur et la mise en application et en interaction de cet ensemble de réglementation assurées, et après avoir accompli une tâche de nature parfois très opérationnelle, la question du positionnement de la Denkfabrik au sein de la FSM et dans la réseau de «Médiation Suisse» se posera.

Yvonne Hofstetter et Werner Zwysig

VI. Rapport annuel de l'Ombudsman

Le pool de l'Ombudsman de la FSM a tenu deux réunions en 2019, consacrées à une analyse a posteriori des cas soumis et à une actualisation du règlement de l'Ombudsman. Les nouveautés les plus importantes apportées au règlement concernent avant tout l'introduction d'un accès facilité et élargi à l'Ombudsman: Désormais, l'Ombudsman est à disposition des médiatrices et médiateurs FSM, qui peuvent le consulter pour des questions d'ordre éthique ou lorsqu'ils se trouvent dans situations critiques pouvant mener à une plainte.

Une plainte peut être adressée par écrit ou par oral à l'Ombudsman et doit être suffisamment argumentée. Pour le requérant, la procédure devant l'Ombudsman est gratuite. Il est possible désormais de s'adresser directement par email à l'Ombudsman (ombudsstelle@mediation-ch.org). Le Comité FSM a décidé de l'entrée en vigueur du nouveau règlement au printemps 2019.

Une description détaillée des qualités exigées des membres de l'Ombudsman a été préparée et le document élaboré par l'Ombudsman à ce sujet a été adopté par le Comité de la FSM.

Les cas soumis à l'Ombudsman ont concerné avant tout des questions simples, ayant pu être traitées de manière informelle. Deux médiatrices/médiateurs FSM ont fait appel à nous concernant la question de la force juridique des clauses de médiation. Deux plaintes nous ont été transmises, mais nous n'avons pu les traiter, car elles ne concernaient pas des médiateurs/médiatrices FSM. Nous avons cependant prodigué quelques conseils aux plaignants.

Il est réjouissant de constater qu'aucune plainte n'a été adressée à l'encontre de médiatrices ou médiateurs FSM. Par contre, le fait que, depuis le début de nos activités, des plaintes concernant des médiatrices et médiateurs ne portant pas le titre FSM nous sont adressées, démontre que la FSM et son système d'assurance de qualité relatif au port du titre FSM (exigences quant à la formation et à la formation continue, Ombudsman) ne sont pas assez connus auprès du public.

Isabelle Bieri, Andi Schneider, Veronika Staudacher