



SDM-FSM

Schweizerischer Dachverband Mediation

Fédération Suisse des Associations de Médiation

Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione

Enquête Médiation Suisse 2014

Tous les diagrammes commentés

Partie 1: Activités de médiation en Suisse

Partie 2: Mode de travail et besoins des médiateurs et médiatrices

Partie 3: Données individuelles

Jona, novembre 2014

Responsable du projet:

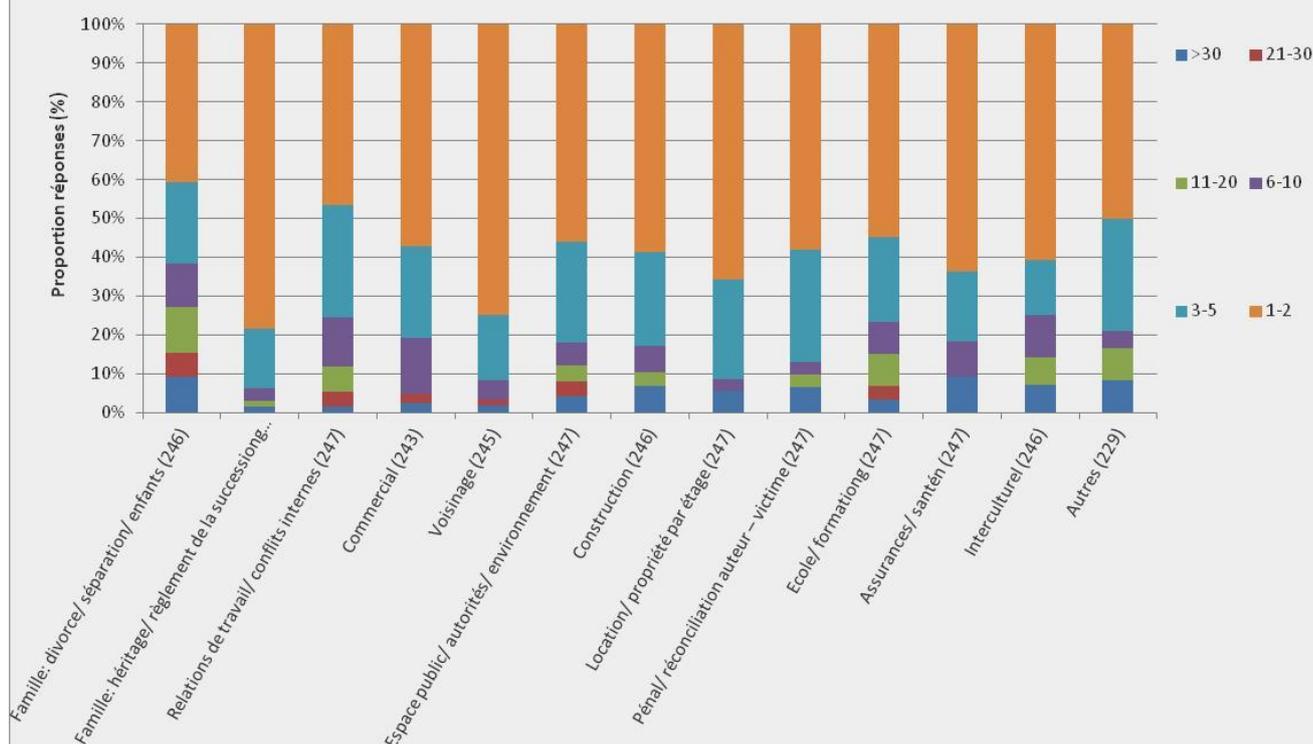
Dr. Evéline Huber, Weitblick Consulting

Acompagnement:

Stéphanie Huber (graphiques) et Catherine Schnetzler (traductrice)

Combien de médiations ou de co-médiations avez-vous réalisées en 2013?

Nbr participants 247



Commentaire

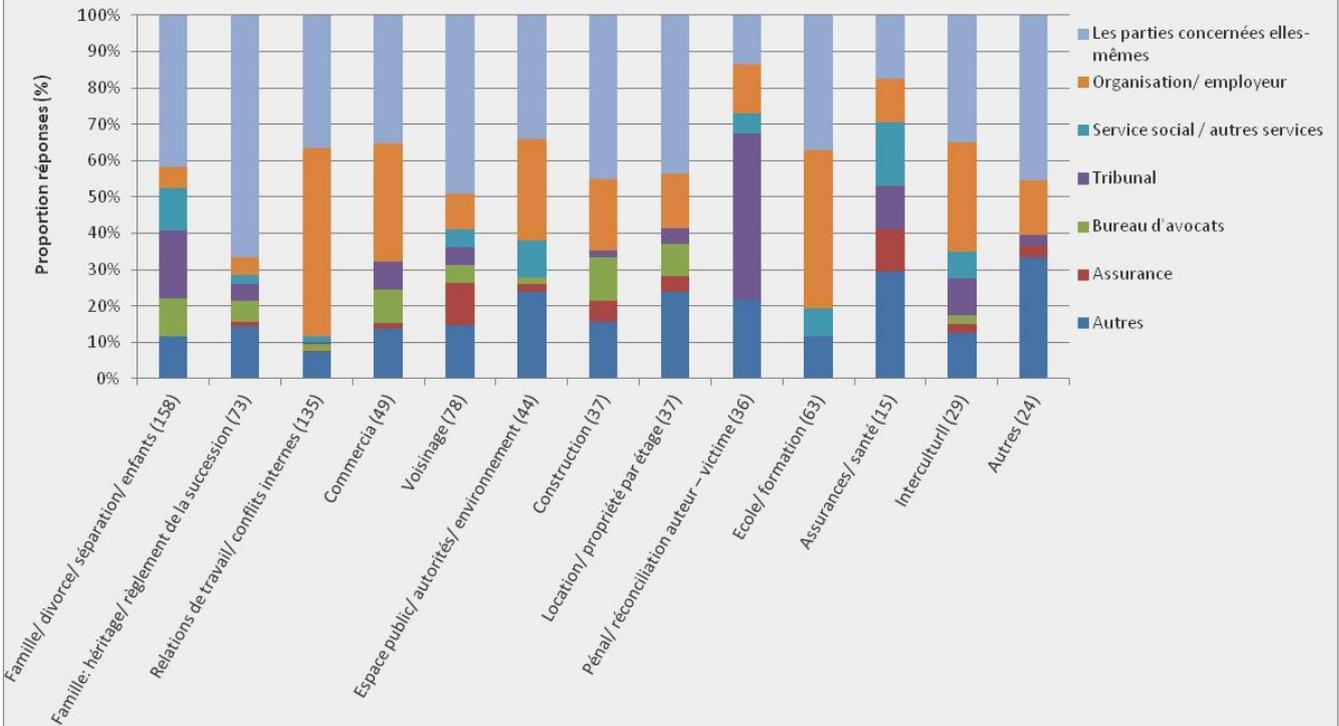
La majorité des médiations sont utilisées dans les domaines famille/ divorce/ séparation/ enfants et dans les relations de travail/conflits internes. Cette tendance se montrait déjà en 2008¹. Les médiateurs/médiatrices ont appliqué 1 à 2 médiations aux domaines individuels.

En milieu de classement, se trouvent les domaines famille/héritage/règlement de la succession, voisinage et école/éducation. Peu de médiations se trouvent dans les domaines assurance, interculturelles et constructions.

Aux domaines famille/divorce/séparation/enfants les médiateurs/médiatrices travaillent avec une occupation plus haute (catégorie avec plus de 20 médiations par an). Le moins de demande concerne les domaines héritage/règlement de la succession.

¹ À cause du différent nombre de participants, la comparabilité avec les résultats de l'année 2008 ne peut pas être garantie. 2014: ~247 participants, 2008: ~354 participants.

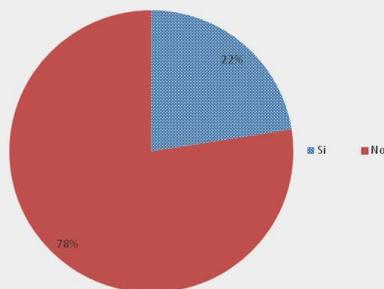
Par quels intermédiaires recevez-vous un mandat de médiation?
Période d'observation : ces trois dernières années, Nbre participants 235



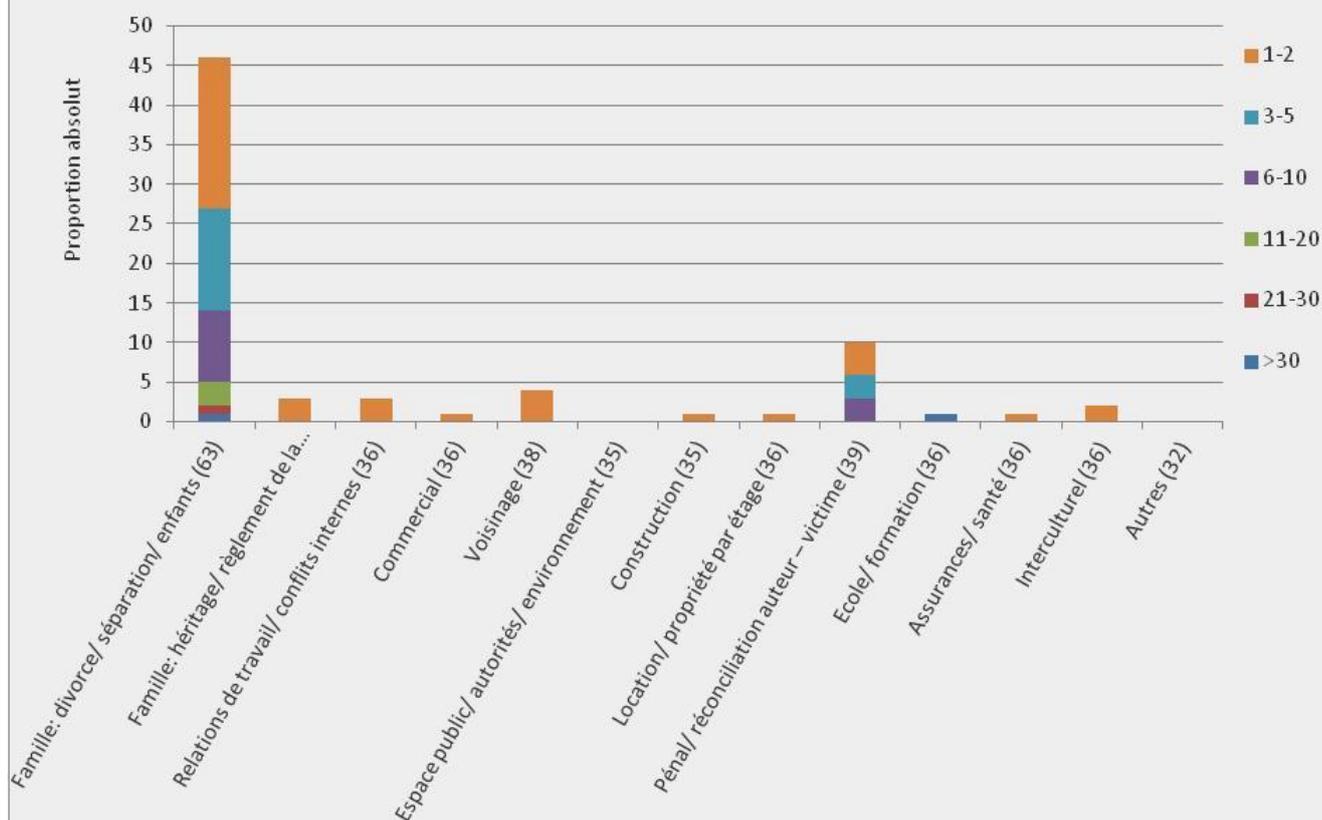
Commentaire

La prise de contact des médiateurs/médiatrices se fait le plus souvent par les personnes concernées par le conflit elles-mêmes (41%). L'organisation/l'employeur établit les médiations à 21%. Cela surtout dans les domaines travail/conflits internes et école/éducation. 9% des cas sont transmis par le tribunal – spécialement dans les domaines matière pénale/ conciliation-victime-contrevenant. Il y a alors un peu plus de cas transmis par le tribunal qu'en 2008. À l'époque la participation était d'env. 6%, cependant seul 343 personnes ont répondu aux questions. Seul 2% ont été transmis par les assurances.

Dans la procédure civile la médiation a été créée
comme une méthode de résolution des conflits
par la loi?
Nbr participants 231



Si oui: combien des cas depuis l'année 2011?
Nbre participants 70



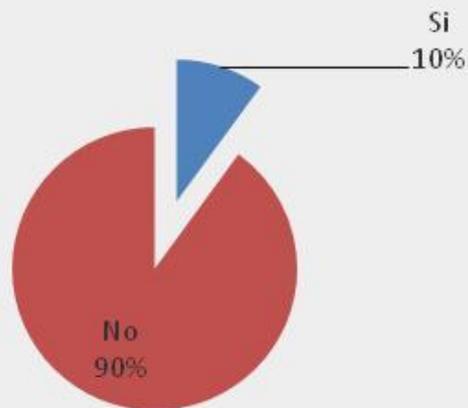
Commentaire

78% des participants à l'enquête médiations 2013 ont indiqué qu'ils n'ont pas reçu de cas par le tribunal.

22% des médiateurs/médiatrices ont reçu les cas par le tribunal surtout dans les domaines famille/divorce/séparation/enfants.

**Êtes-vous depuis 1.1.2012 autres cas ont été
médiée par une assurance de protection
juridique?**

Nbr participants 229

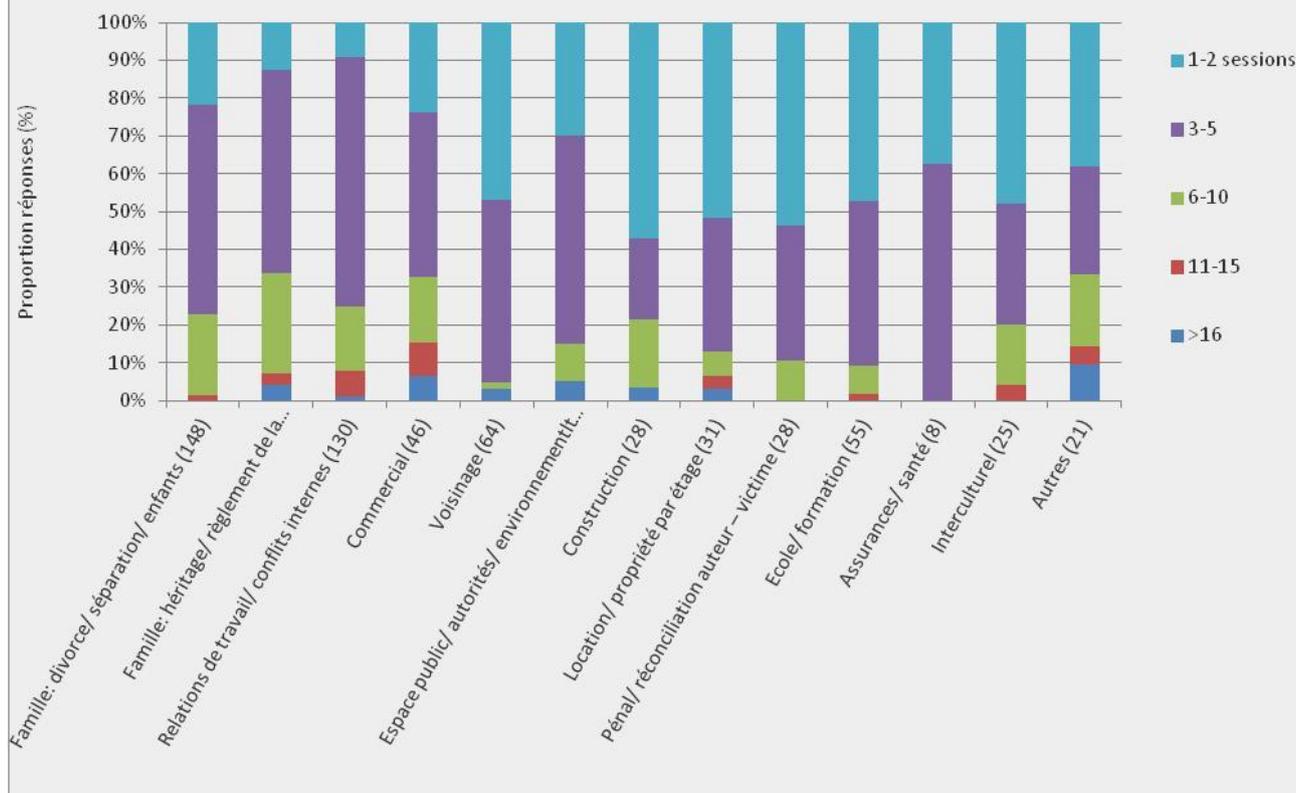


Commentaire

Seul 10% des interrogés ont indiqué qu'ils ont reçu des cas par une assurance de protection juridique. Parmi ces 10% il y avait en moyenne 3 cas traités.

Quelle est la durée moyenne de vos médiations en nombre de séances?

Nbr participants 229



Commentaire

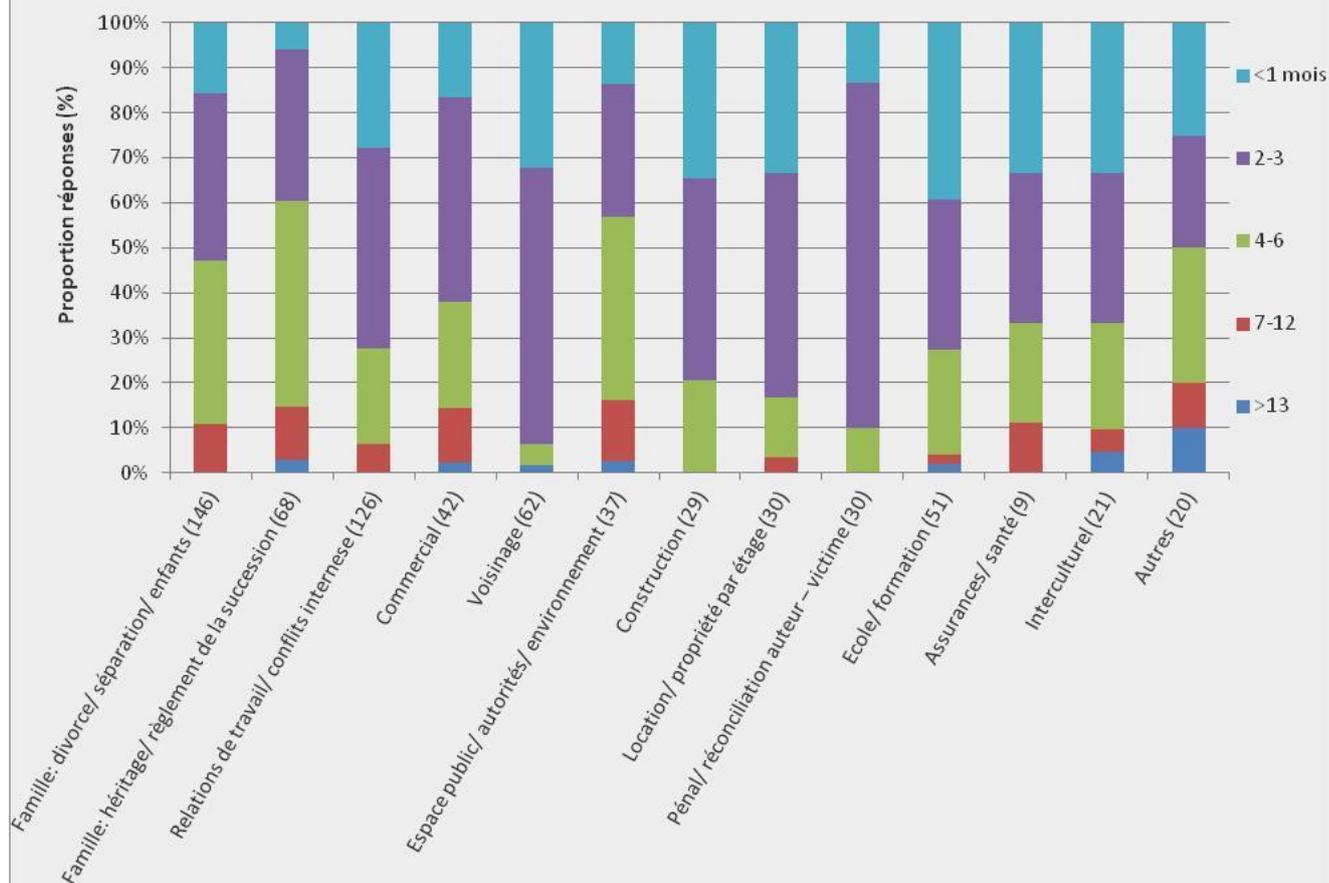
49% des médiations ont duré de 3 à 5 séances.

30% n'ont utilisé que 1 à 2 séances. Seul 2% des médiations ont duré plus de 16 séances.

Ceci démontre que la majorité des médiations (79%) se situe entre 1 à 5 séances. Cela correspond aux résultats de l'année 2008.

Quelle est la durée moyenne de vos médiations par mois?

Période d'observation: ces trois dernières années, Nbr participants 226



Commentaire

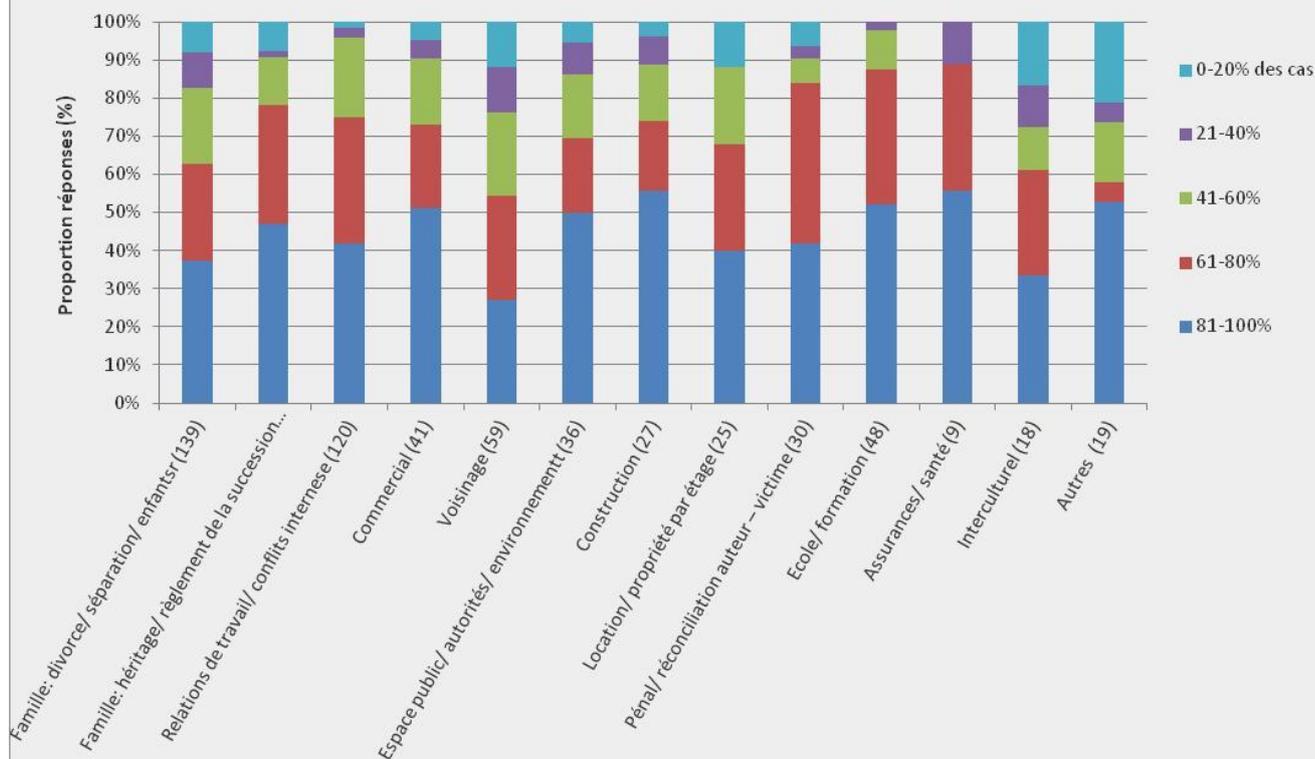
22% des médiations ont duré moins d'un mois, 42% ont pris 2 à 3 mois, 26% portent sur une moyenne de 4 à 6 mois, 7% demandent 7 à 12 mois et seulement 1% des médiations ont duré plus d'une année.

Dans le domaine famille/divorce/séparation/enfants 73% des médiations durent de 2 à 6 mois. Pour les conflits dans le domaine travail/conflits internes, les médiations durent en moyenne 2 à 3 mois (51%). Les médiations dans le domaine école/formation durent pour la majeure partie moins d'un mois (39%) et les médiations dans le domaine espace public/autorités/environnement durent de 4 à 6 mois (41%).

Quel est le taux de « succès » de vos médiations?

Période d'observation: ces trois dernières années, Nbre participants

221



Commentaire

43% des cas ont un taux de succès de 81 à 100%. Seul 6% des cas montrent un taux de réussite de 0-20%. Ceci touche particulièrement le domaine interculturel avec 17% de cas critique.

Dans le domaine des assurances (33%) et école/éducation (35%) les cas ont un taux de réussite de 61-80%. Dans le domaine pénal/réconciliation auteur-victime le pourcentage est encore un peu plus haut - il est à 43%.

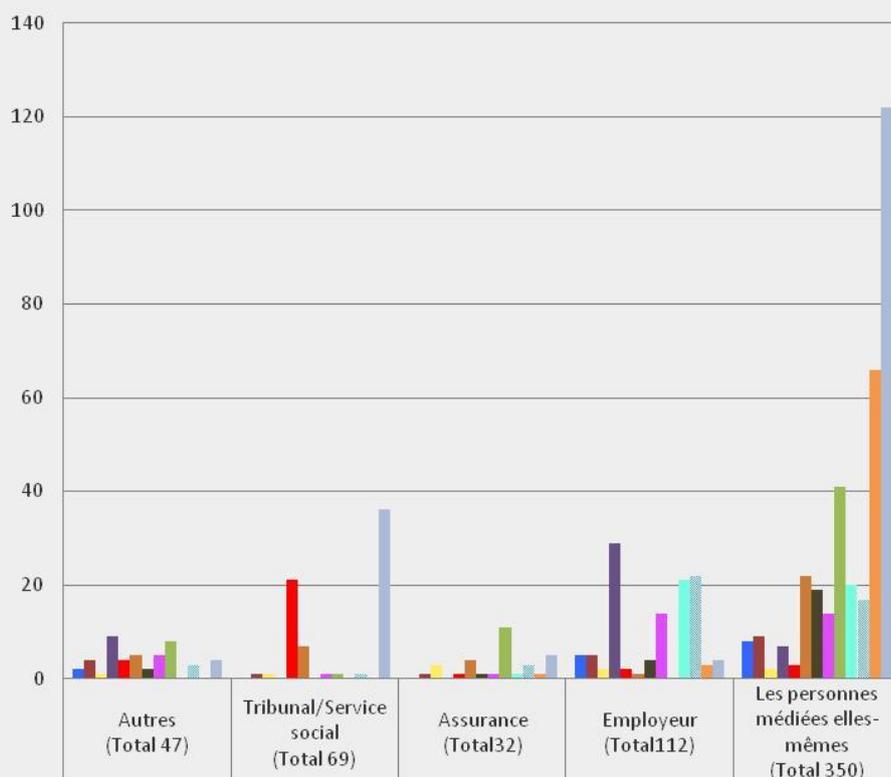
Dans 56% des cas touchant le domaine constructions et assurances, le taux de réussite s'élève entre 81 et 100%.

Dans 70% des cas, la médiation se termine avec un accord. Cette valeur est constante depuis 2008, ce qui est très positif.

Qui paie les médiations?

Nbre participants 207

Réponses absolut



	Autres (Total 47)	Tribunal/Service social (Total 69)	Assurance (Total 32)	Employeur (Total 112)	Les personnes médiées elles-mêmes (Total 350)
Autres	2	0	0	5	8
Interculturel	4	1	1	5	9
Assurance	1	1	3	2	2
Ecole/ formation	9	0	0	29	7
Pénal réconciliation auteur-victime	4	21	1	2	3
Location/ propriété par étage	5	7	4	1	22
Construction	2	0	1	4	19
Espace public/ autorités/ environnement	5	1	1	14	14
Voisinage	8	1	11	0	41
Commercial	0	0	1	21	20
Relations de travail/ conflits internes	3	1	3	22	17
Famille: héritage / règlement de la succession	0	0	1	3	66
Famille: divorce/séparation/ enfants	4	36	5	4	122

Commentaire

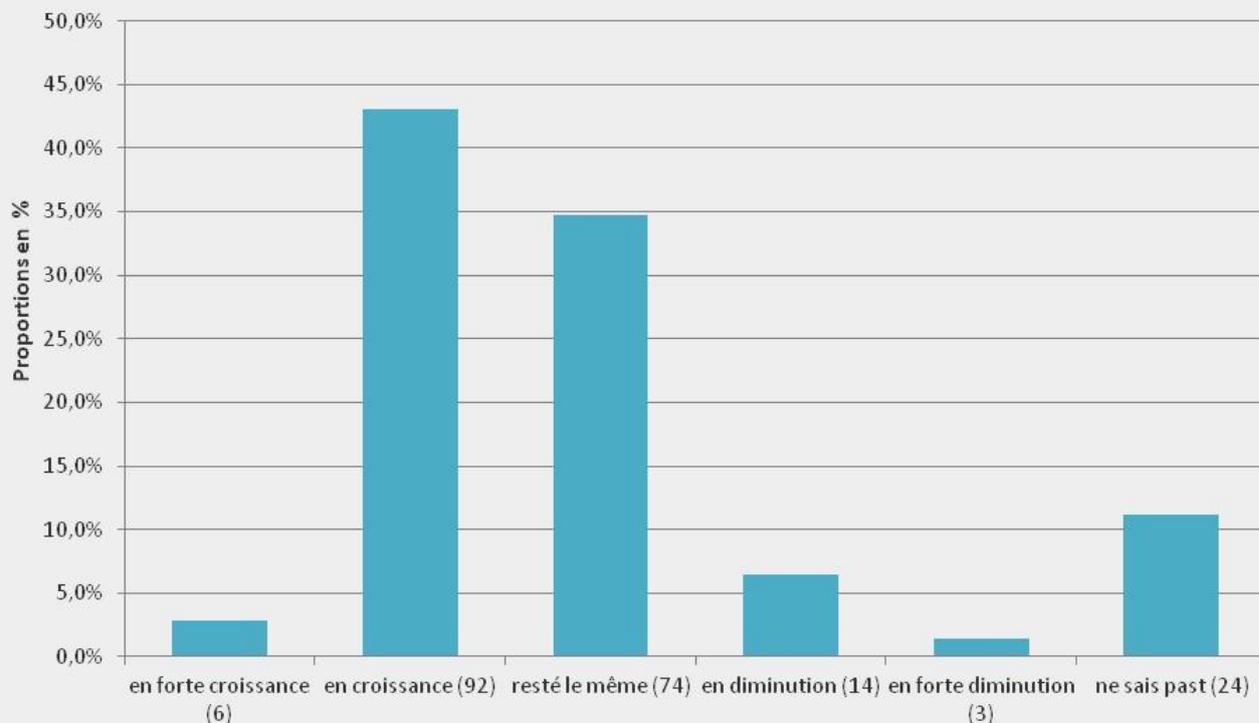
Dans la majorité des cas, les participants paient la séance de médiation eux-mêmes. Le domaine famille est le plus élevé.

Les employeurs paient principalement les cas dans le domaine école/éducation (26%), travail/conflits internes (20%) et économie (19%) et dans le domaine espace public/autorités/environnement (12%)

Les assurances reprennent 28% des médiations dans le domaine assurance et 34% dans le domaine voisinage.

Les tribunaux/services sociaux reprennent 52% des médiations dans le domaine famille/divorce/séparation/enfants et 30% dans le domaine pénal/réconciliation auteur-victime.

Comment estimez-vous les tendances du « marché de la médiation » sur l'ensemble de la Suisse?
Nombre de médiations durant ces trois dernières années
pour tous les champs de la médiation:
 Nbre participants 213

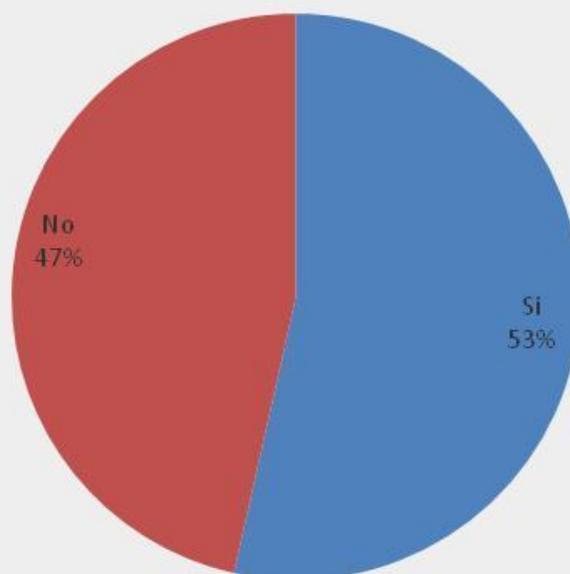


Commentaire

43% des participants indiquent que le marché de la médiation a augmenté et 34% trouvent que le marché de la médiation est resté le même. 6,5% voient une baisse et 1,2% même une baisse forte. 2,8% indiquent qu'ils remarquent une forte augmentation. 11,2% se contentent d'une estimation.

Pour les personnes qui ont déjà fait partie de l'enquête en 2008: est-ce que la demande pour les médiations a changé depuis 2008?

Nbre participants 95



Commentaire

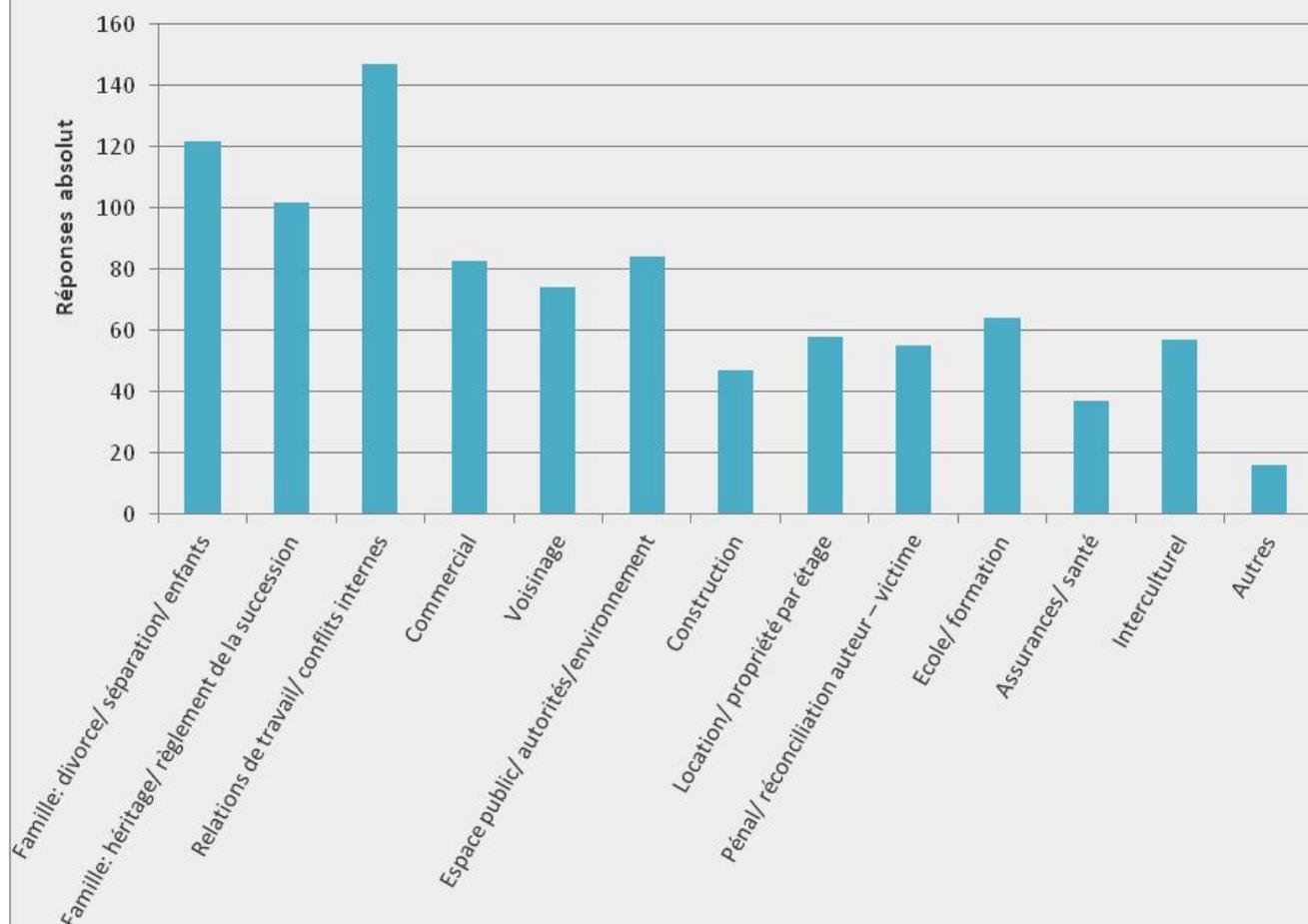
Les opinions sont très similaires avec cette question. Tandis que 53% indiquent que la demande de médiation a changé depuis 2008, 47% le nient.

Sous les remarques positives on indique par exemple que les médiateurs / médiatrices sont plus acceptés, que la conscience à l'aide pour éclaircir une situation s'est améliorée dans le domaine public et surtout que, dans le domaine du travail, la requête/demande est augmentée.

Les évaluations négatives sont : une demande plus faible qu'attendue dans le domaine des médiations approchées au tribunal, beaucoup de préjugés envers les médiateurs / médiatrices et que personne ne prend le temps de discuter car la priorité est donnée au droit.

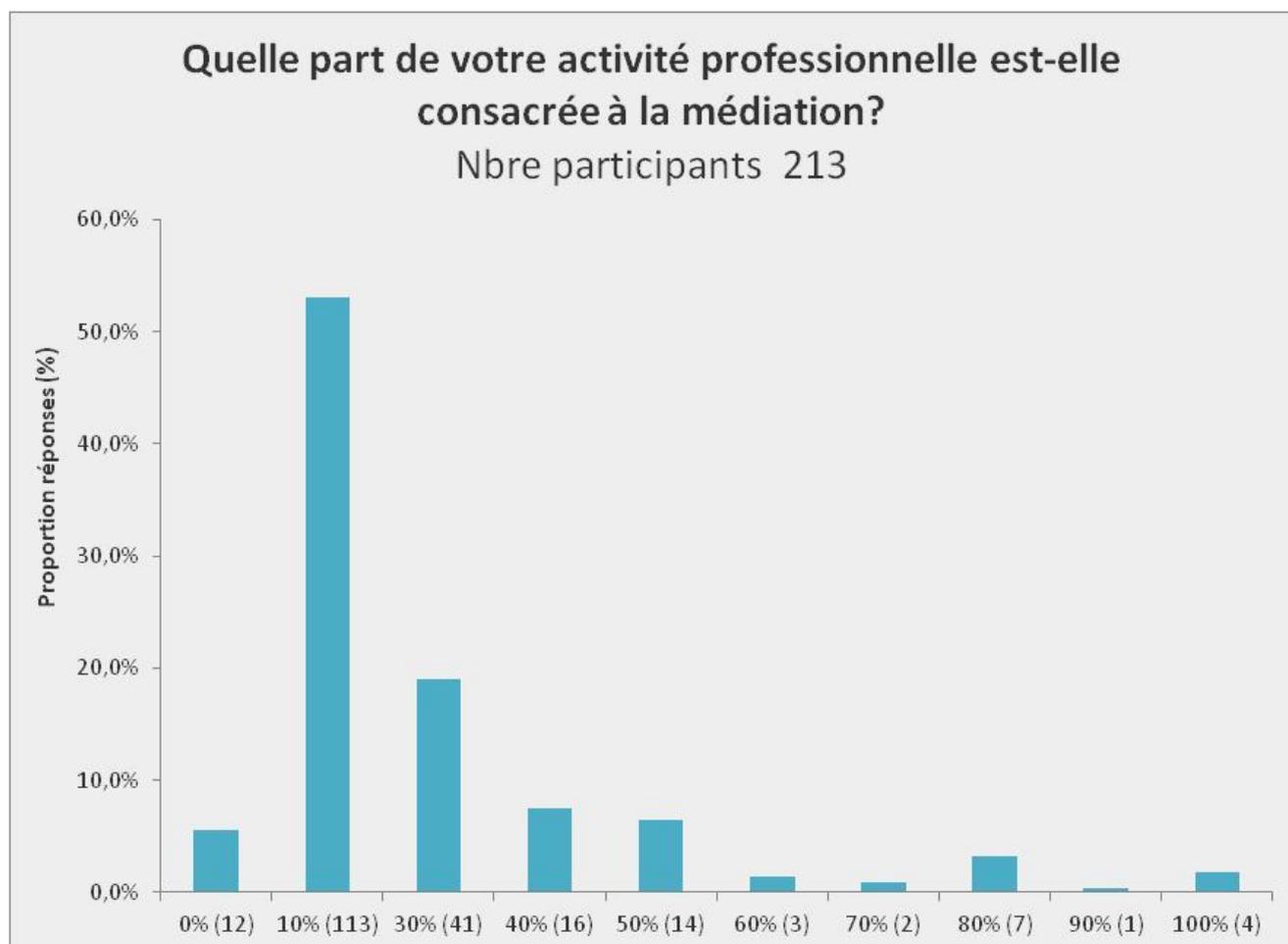
Selon vous, pour ces prochaines années, quels sont les champs de médiation qui présentent le plus fort potentiel de développement?

Nbre participants 213



Commentaire

Les participants voient au champ travail/conflits internes le plus grand potentiel de développement. Ils voient également un potentiel de développement dans le domaine famille/divorce/séparation/enfants et héritage/règlement de la succession. Ceci est bien en ligne avec les résultats de l'année 2008.

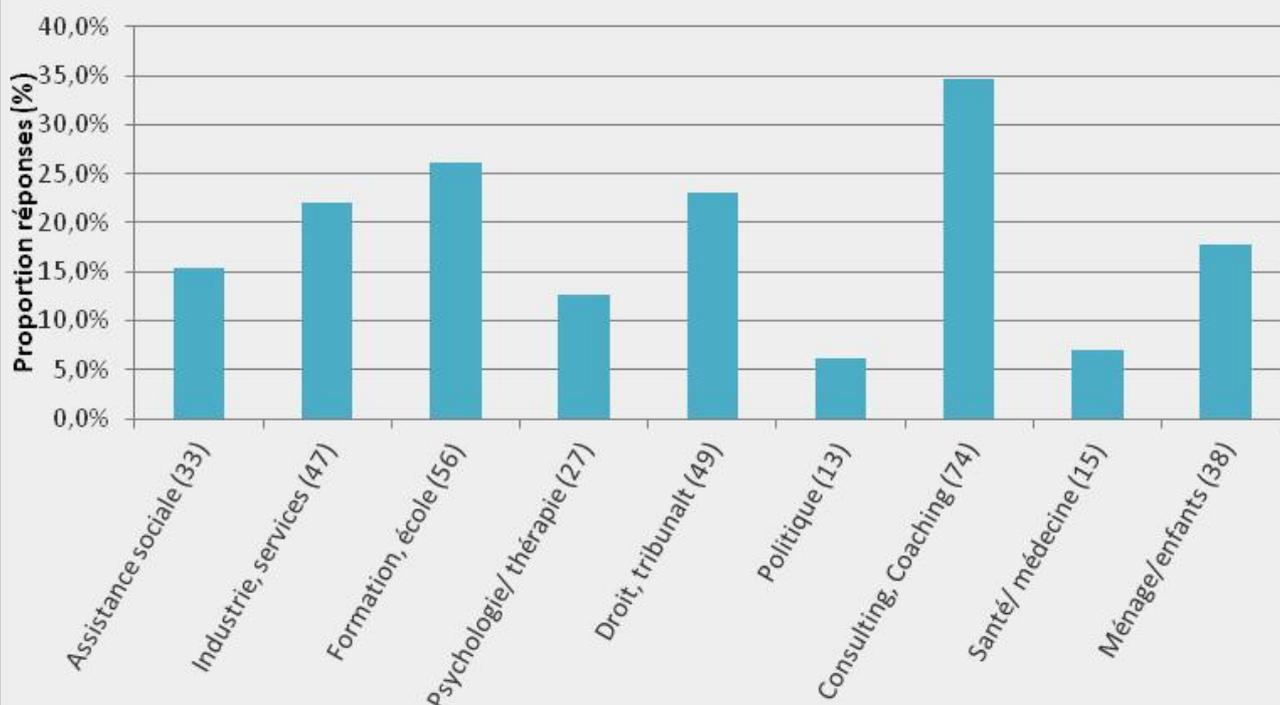


Commentaire

Pour 53% la médiation représente 10% de leur activité professionnelle. Une image comparable se montrait en 2008.

33% indiquent qu'ils s'occupent de 30-50% avec des médiations dans leur activité professionnelle. Pour 5% le travail de médiation est de 80-100% de leur travail.

Domaine professionnel A côté de mon travail de médiateur/médiatrice, je travaille dans les domaines suivants:
Nbre participants 213



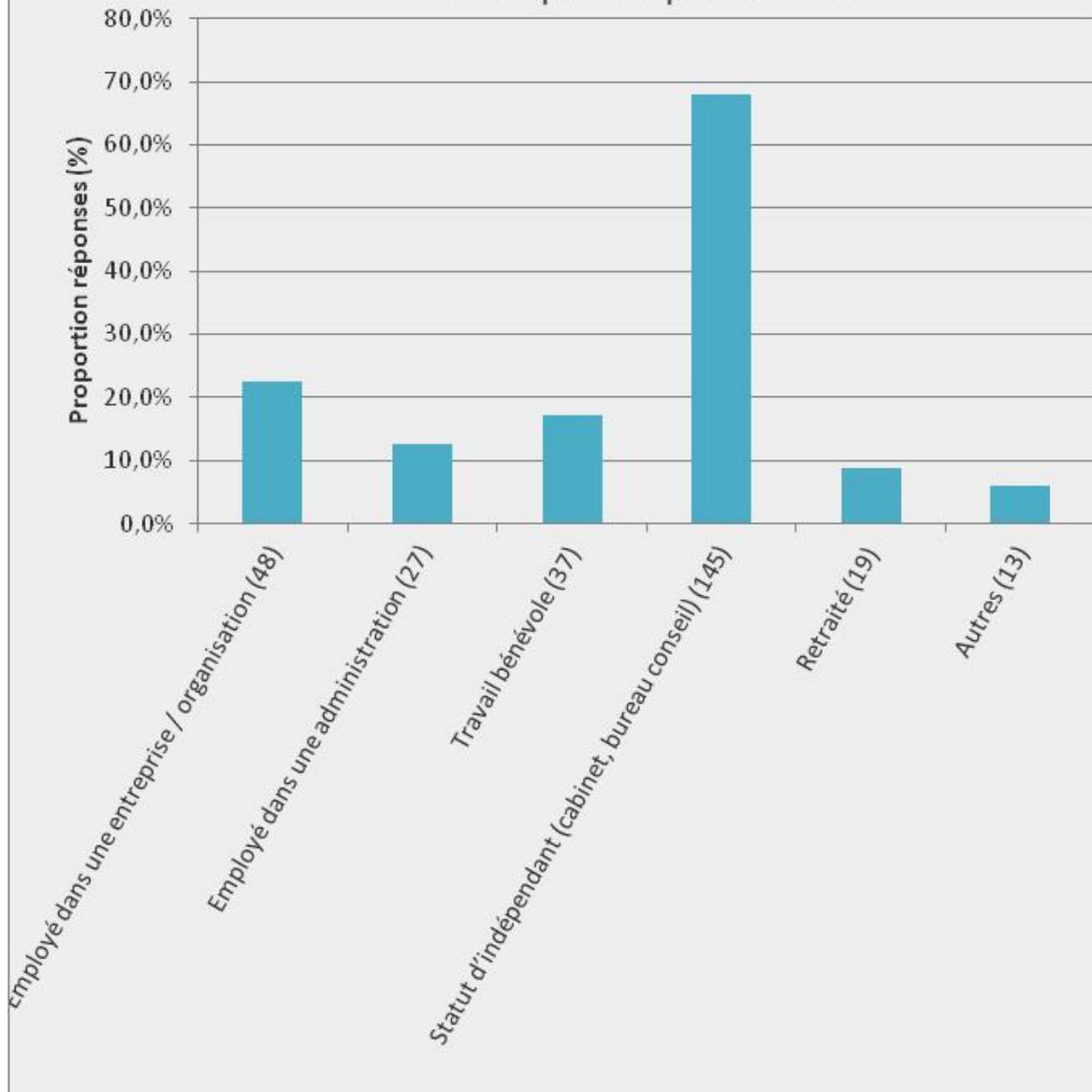
Commentaire

34% des médiateurs/médiatrices travaillent à côté de leur travail dans le domaine consulting, coaching. Ce champ est plus présent depuis 2008. Éducation/école, droit/tribunal, Industrie/services, ménage et assistance sociales sont les autres champs dans lesquels beaucoup des médiateurs / médiatrices travaillent.

Si on étudie les commentaires sur les questions, on trouve les domaines suivants dans lesquels les médiateurs/médiatrices travaillent: architecture, diplomatie, développement d'organisation, département des ressources humaines, agriculture, change management, aménagement du territoire, activité de l'association et quelques retraités.

Où exercez-vous votre activité de médiateur/médiatrice? Plusieurs réponses possibles

Nbre participants 213

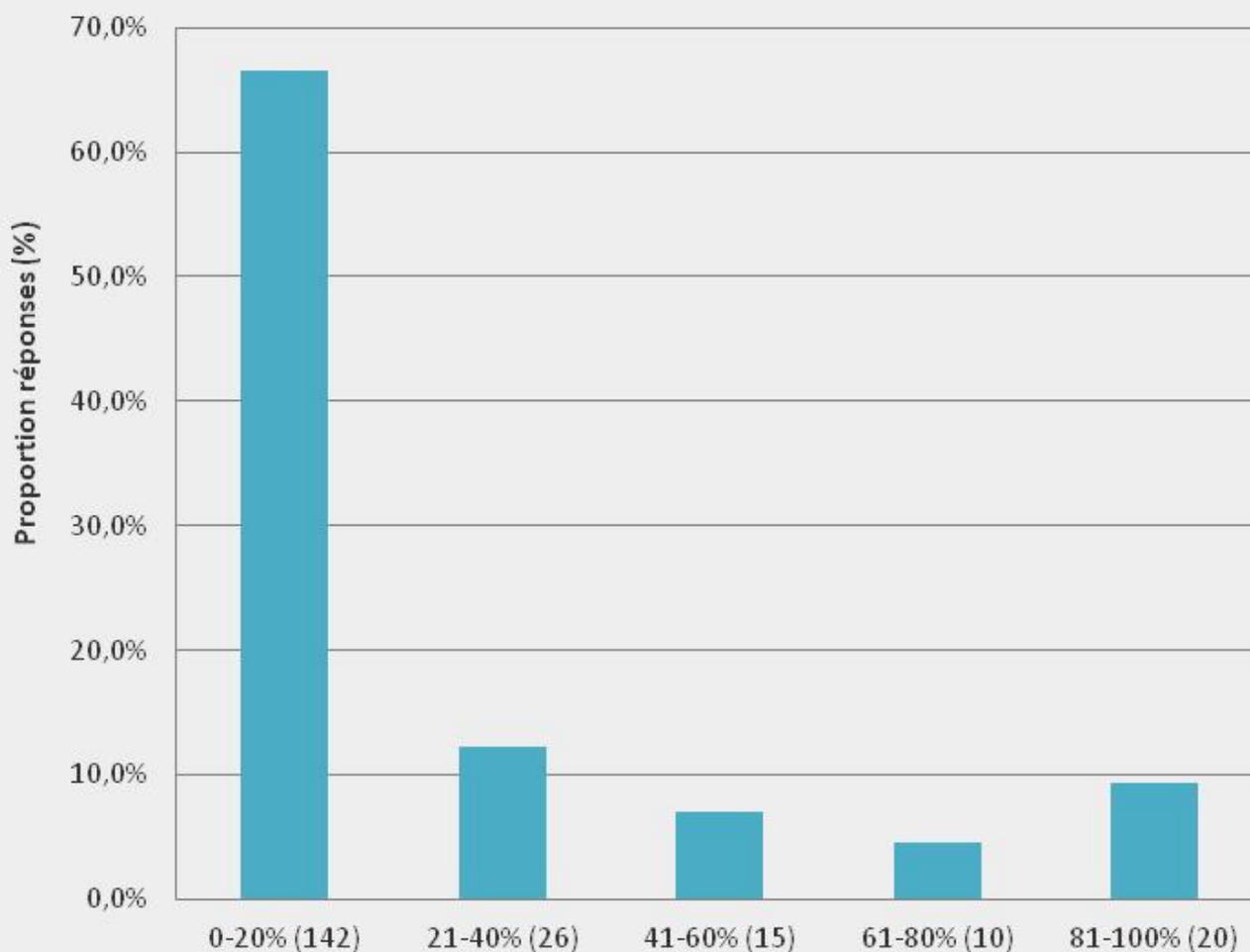


Commentaire

68% des répondants exécutent la médiation comme indépendant(e)s. Une image similaire se montait en 2008. 35% sont des employé(e)s dans une entreprise ou une administration. 17% travaillent bénévolement, 9% sont retraité(e)s.

Quelle part de vos médiations sont-elles des co-médiations?

Nbre participants 213

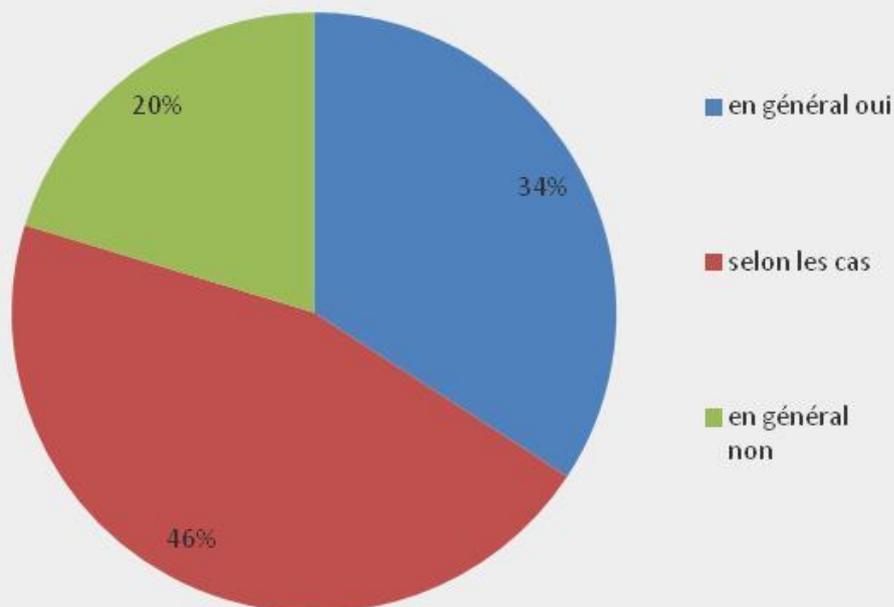


Commentaire

Déjà assez claire en 2008, la plus grande partie des médiateurs/médiatrices ne travaillent jamais ou très peu en co-médiation (76%). Seul 9% travaillent de 81-100% en co-médiation.

Menez-vous en général des entretiens préalables séparés avec les médiés?

Nbre participants 213

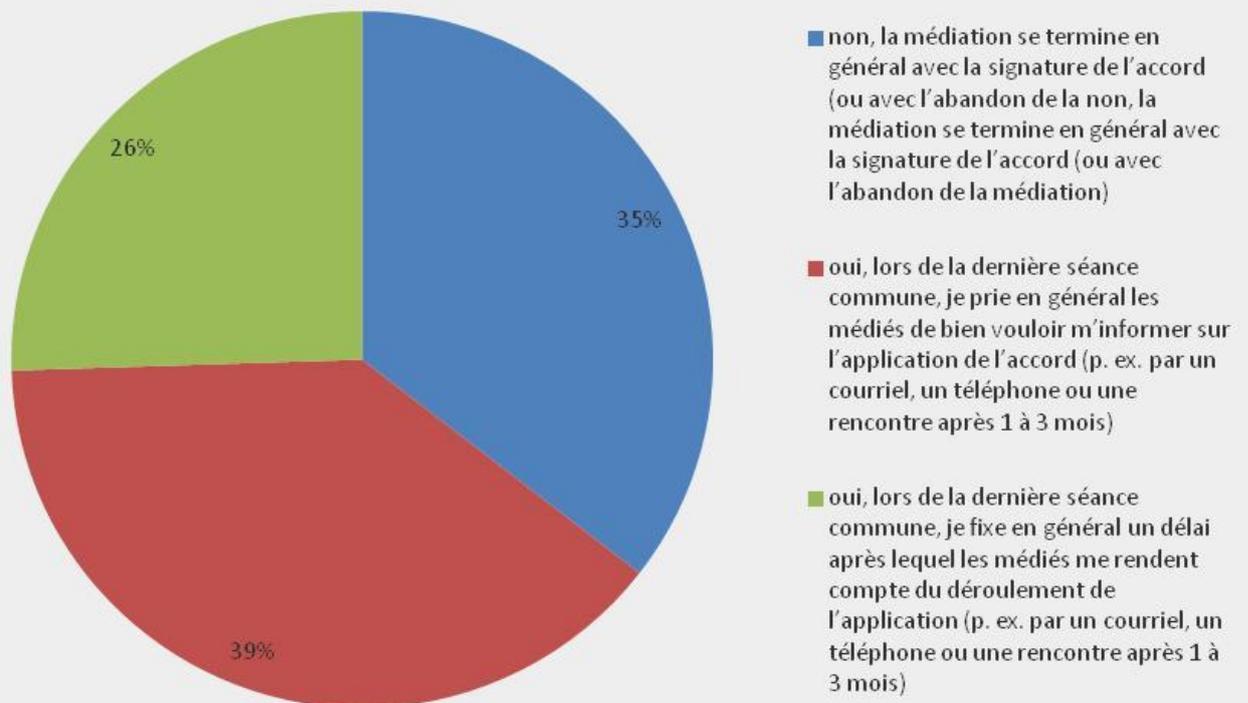


Commentaire

34% des médiateurs/médiatrices entretiennent en générale un premier dialogue. La quantité a augmenté depuis 2008. 20% n'entretiennent pas de premier dialogue et 46% décident d'un cas à l'autre.

Gardez-vous le contact avec les médiés pendant la phase de mise en œuvre de l'accord?

Nbre participants 211

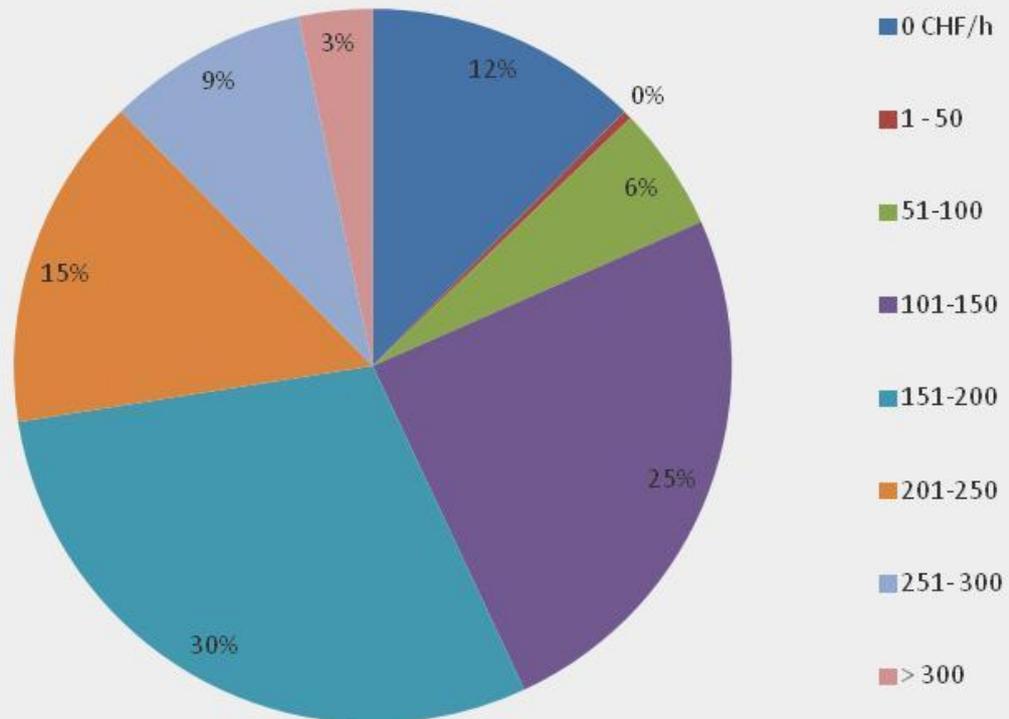


Commentaire

Tandis que 39% des médiateurs/médiatrices demandent une réponse, 35% des médiations terminent avec un accord ou un arrêt. 26% des médiateurs/médiatrices demandent un rendez-vous obligatoire. Une image similaire se montrait en 2008.

Quels sont en moyenne vos honoraires pour vos interventions en séance de médiation?

Nbre participants 211



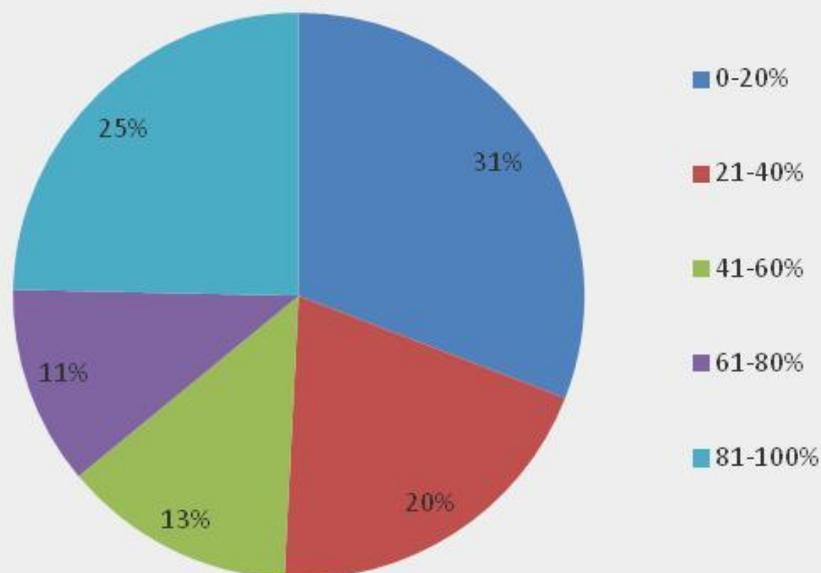
Commentaire

70% des médiateurs/médiatrices demandent un honoraire par heure d'un tarif situé entre 101 et 250 francs. Ceci est resté identique depuis 2008.

Les personnes qui ont indiqué 0 franc / heure, sont en général (selon les remarques) des employés. Leurs honoraires sont payés par l'employeur.

Quelle est la part des « médiations au sens strict » par rapport aux autres types d'intervention dans vos activités de médiation?

Nbre participants 211

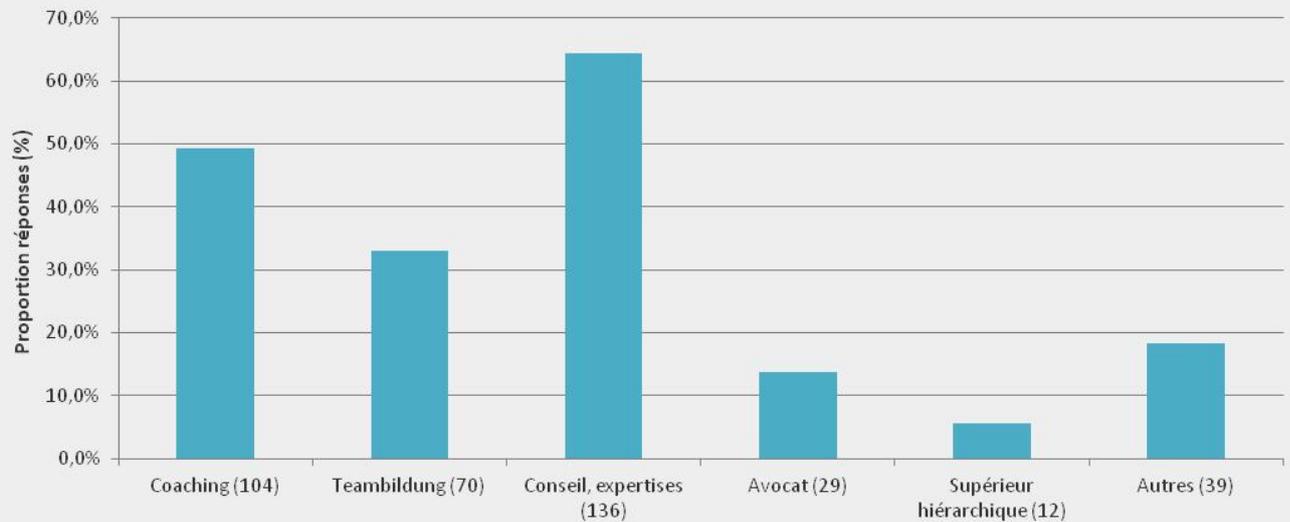


Commentaire

Un participant sur quatre indique effectuer en majorité des médiations réelles c.-à-d. une médiation avec une tâche explicite. 44% travaillent quelque fois avec une tâche explicite et quelques fois non et 31% amènent rarement ou même jamais des médiations réelles mais ils utilisent des éléments ou méthodes de médiation dans les situations de conflit pour trouver une solution professionnelle.

Dans quelles fonctions professionnelles utilisez-vous plus spécialement les méthodes de la médiation (sans les « médiations au sens strict »)?

Nbre participants 211

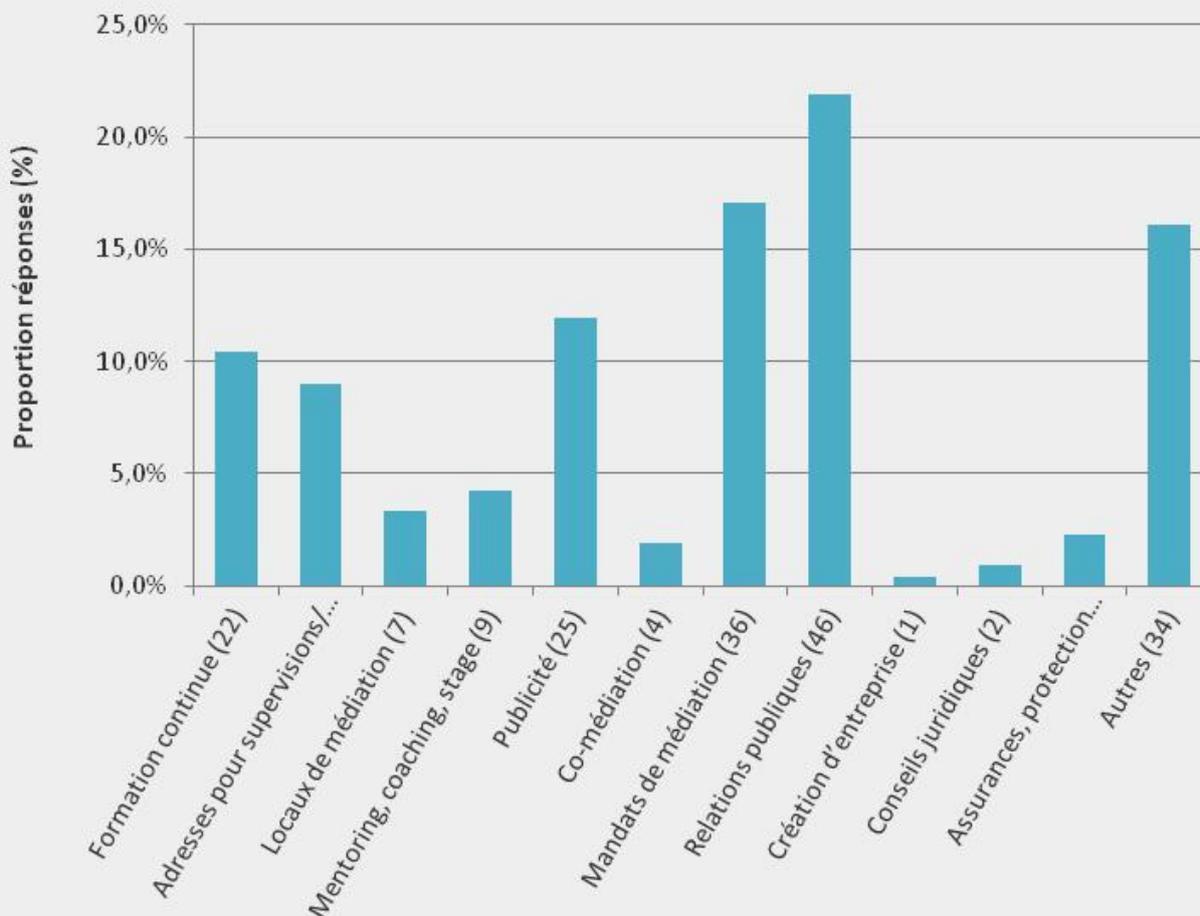


Commentaire

La plus grande partie des médiateurs/médiatrices (64%) utilisent activement des méthodes de médiation dans le secteur consultations. Souvent on utilise les méthodes de médiation aussi dans le domaine coaching (49%) et à la formation des équipes. 14% utilisent des éléments de médiation au secteur de l'activité d'avocat. En 2008 l'image était similaire.

Dans quels domaines avez-vous besoin d'un soutien accru de la FSM ?

Nbre participants 210

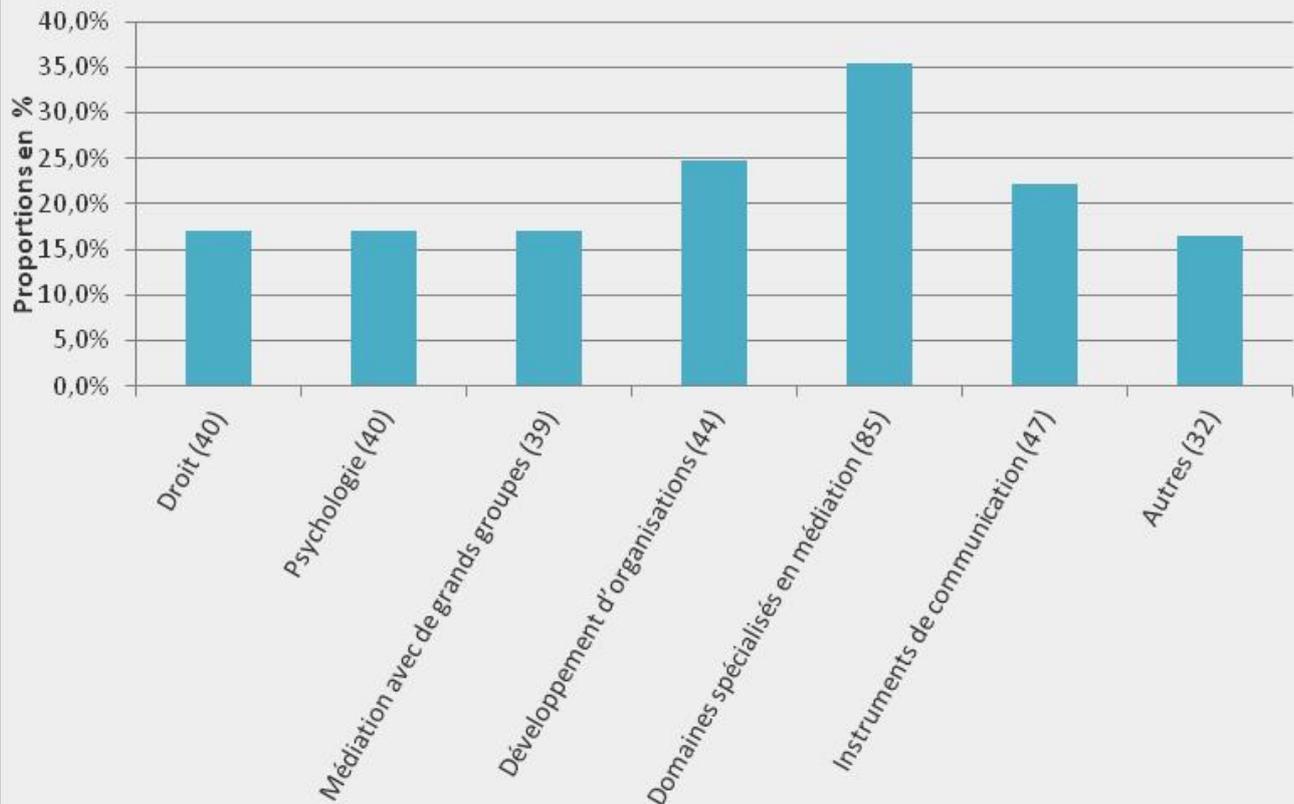


Commentaire

Déjà en 2008 la plus grande partie des participants ont indiqués qu'ils souhaitent plus de support dans le secteur relations publiques et dans la transmission de cas du côté FSM. En comparaison avec l'année 2008, les formations continues sont visiblement moins demandées. Actuellement le nombre interrogé se montre en pourcentage chez 10.4%.

Dans quels domaines souhaitez-vous d'avantage d'offres de formation continue?

Nbre participants 210

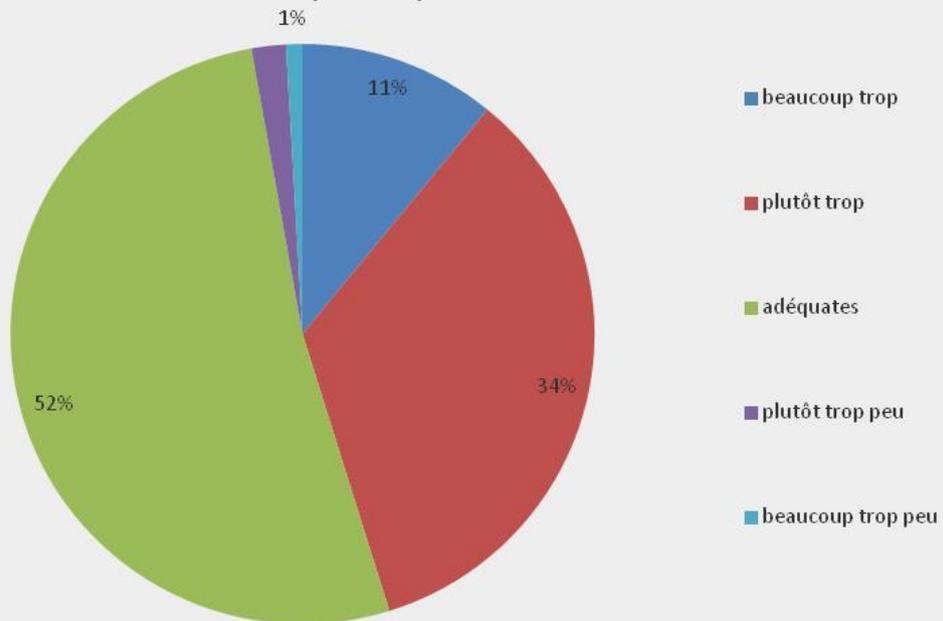


Commentaire

Un désir plus grande que 2008 se montre dans l'offre de formation au secteur spécial dans la médiation (actuel : 35%, 2008 : 33% avec 304 participants). Même le secteur du développement d'organisation est augmenté (actuel : 25%, 2008 : 23% avec 304 participants). Les secteurs psychologie, médiation en groupe et les outils de communication sont au déclin.

Durée de la formation continue pour les médiateurs et médiatrices 60 heures de formation continue tous les trois ans (comprenant aussi des parts d'intervision, de supervision, d'enseignement ou d'engagement associatif) sont pour moi:

Nbre participants 210

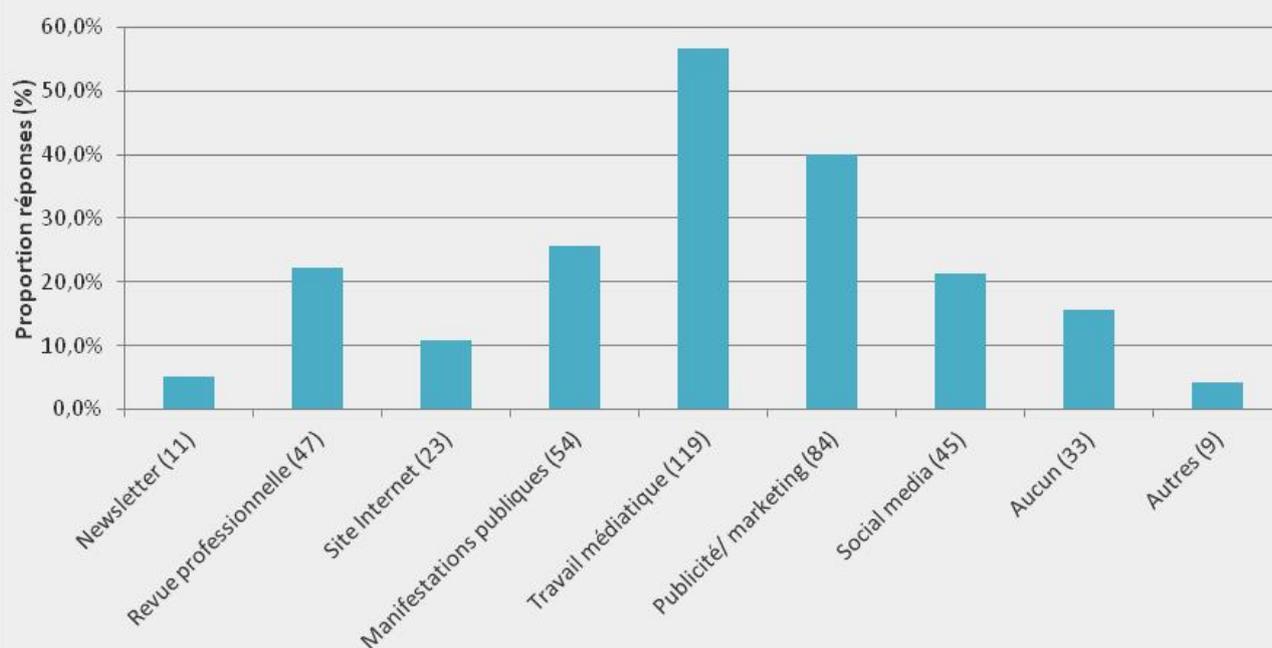


Commentaire

53% des participants trouvent que 60 heures de formation continue, réparties sur trois ans, sont adéquates. 34% trouvent que c'est un peu trop et 11% trouvent que ces 60 heures de formation continue c'est beaucoup trop. Ici on ne peut pas faire une comparaison avec l'année 2008 car on avait demandé 100 heures de formation continue réparties sur trois ans.

Dans quels domaines des relations publiques souhaitez-vous un engagement plus actif de la FSM?

Nbre participants 210



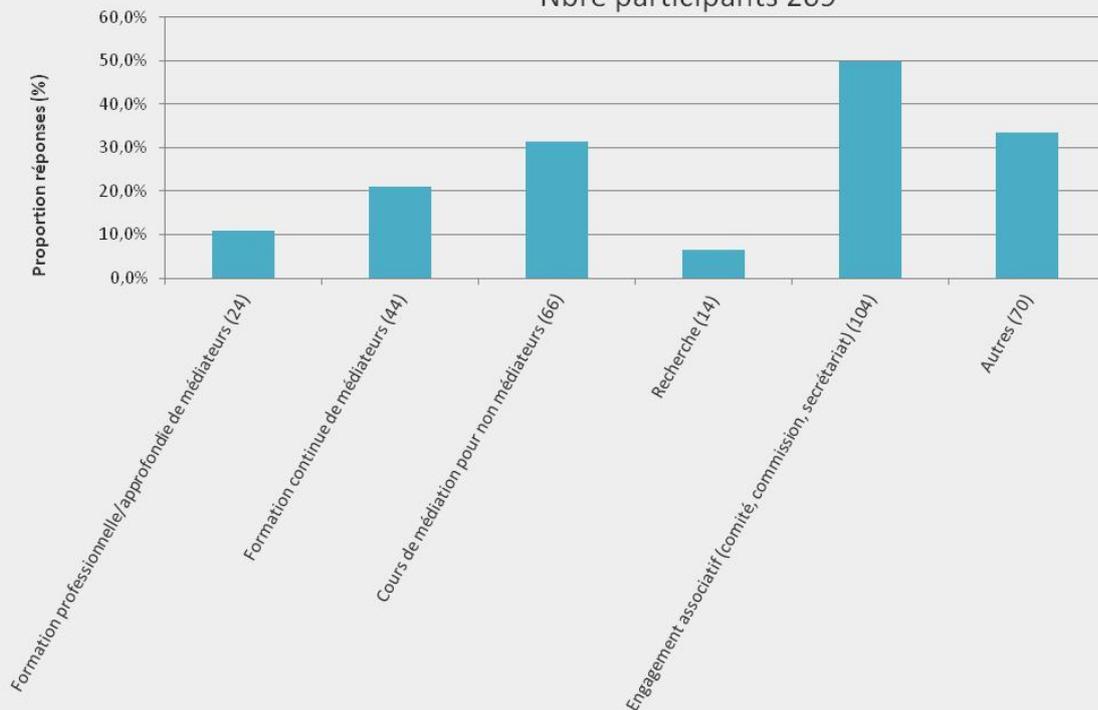
Commentaire

57% des participants souhaitent plus de travail auprès des médias de la part de FSM, suivi de publicité/marketing avec 40%. 26% sont intéressés aux manifestations publiques, 22% aux revues professionnelles et 21% aux médias sociaux.

Tandis qu'en 2008 plus de 30% des participants (avec 317 participants) indiquaient avoir de l'intérêt pour un bulletin d'information, actuellement seul 5% le trouvent important.

Exercez-vous d'autres activités dans le domaine de la médiation à côté de votre travail pratique de médiateur?

Nbre participants 209



Commentaire

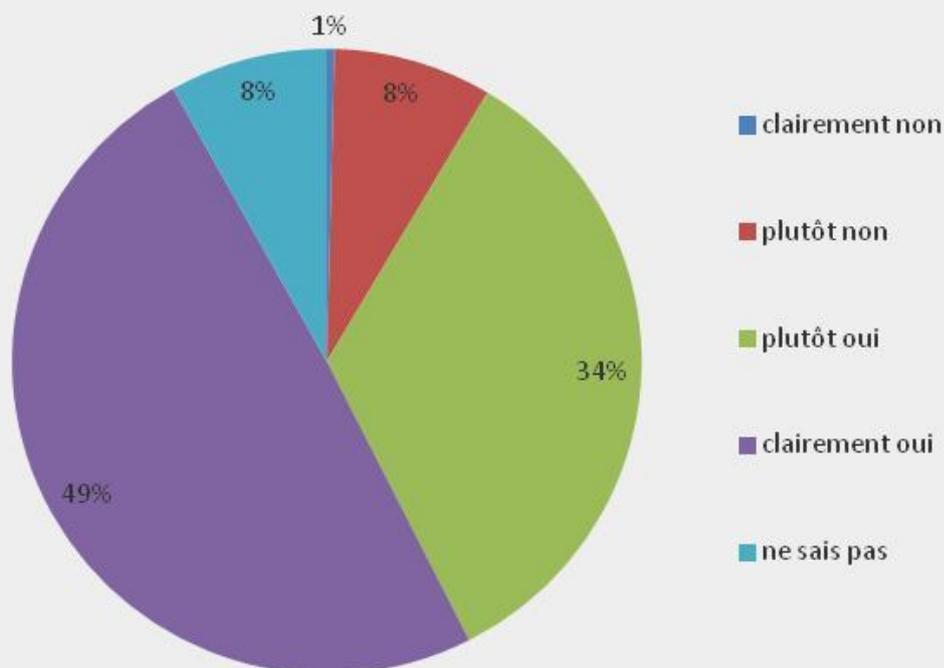
Si les médiateurs/médiatrices travaillent à côté de leur travail dans d'autres domaines, ils s'engagent à 50% dans un club. Ce nombre est clairement plus élevé qu'en 2008. 32% effectuent des cours pour des non-médiateurs / médiatrices avec le sujet de médiation et 21% donnent des cours de formation continue pour des médiateurs/médiatrices.

Le secteur «autres» comprend 33%. Selon les remarques ce sont les domaines suivants : conférences spécialisées, des exposés, pacificateurs aux écoles, formations pour collaborateurs, travaux de la commission, thérapie, supervision, consultations, coachings, interventions et publications.

Est-ce que vous êtes d'accord avec la
déclaration suivante: «toutes les associations
de la Suisse devaient coordonner leurs travaux.

»

Nbre participants 209

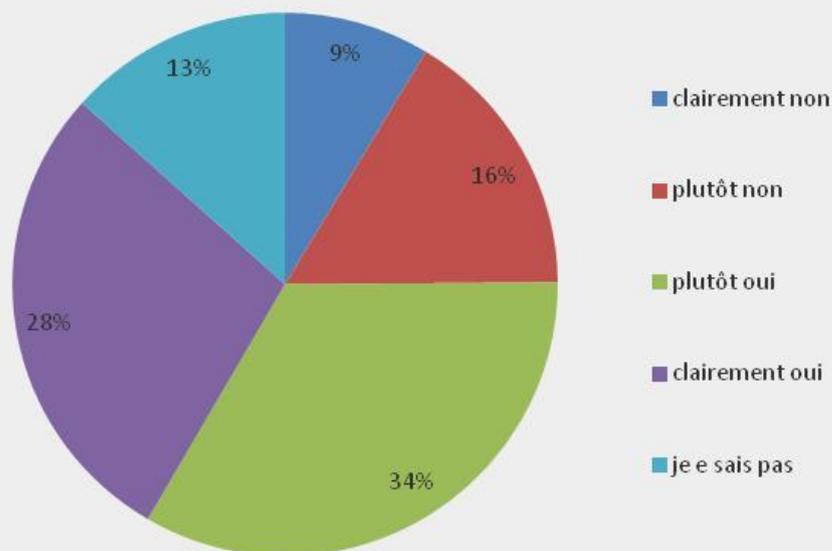


Commentaire

49% trouvent que les clubs de médiation devraient coordonner leur travail.
83% si on ajoute les « plus oui ». Seul 1% dit clairement non, 8% plutôt non.

Est-ce que vous êtes d'accord avec la déclaration suivante: „Les médiateurs / les médiatrices deviennent directement membre de l'organisation SDM (avec des sections régionales et thématiques). » ?

Nbre participants 209

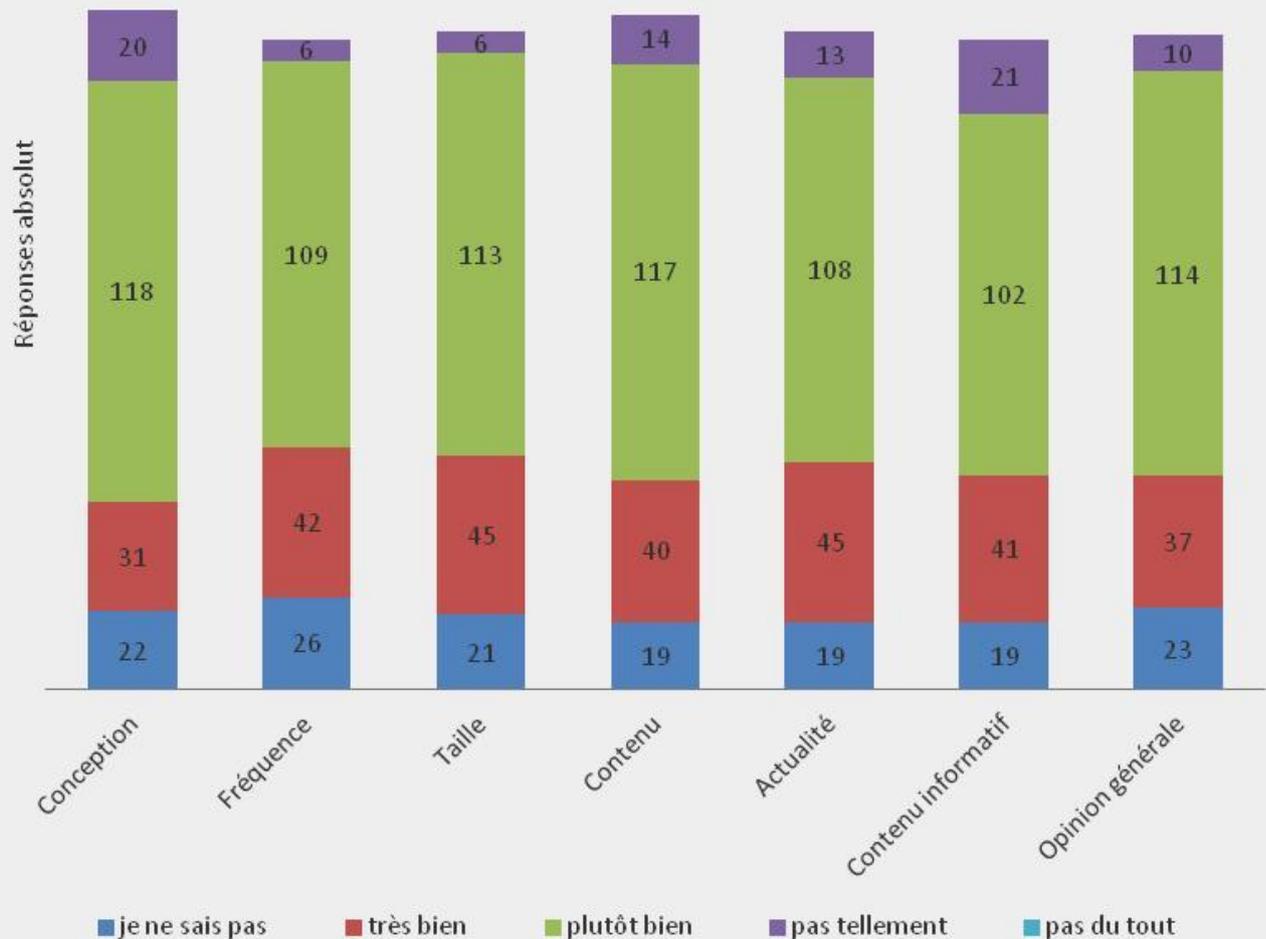


Commentaire

62% sont plutôt et clairement d'accord que les médiateurs/médiatrices devront devenir membre du FSM à moyen terme. 16% sont plutôt contre, 9% disent clairement non et 13% ne peuvent pas se décider.

Comment vous trouvez la newsletter d' FSM ?

Nbre participant 209

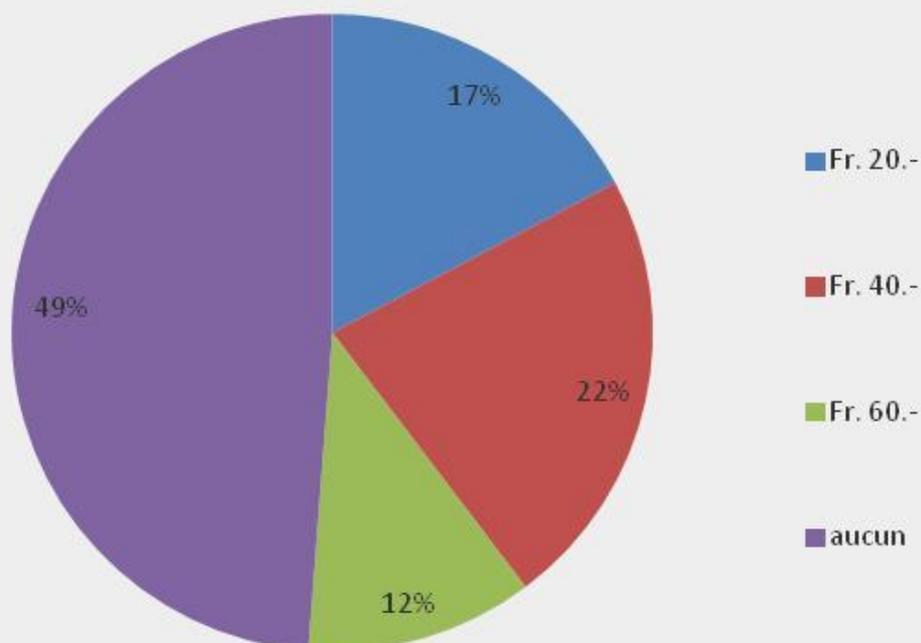


Commentaire

71% donnent au bulletin d'information de FSM une évaluation plutôt bien. La réponse plutôt bien est l'indication la plus fréquente à tous les questions (env. 60%). La catégorie pas du tout n'est cochée d'aucun des 209 participants.

Quel montant annuel êtes-vous prêt à payer pour une édition sur papier ?

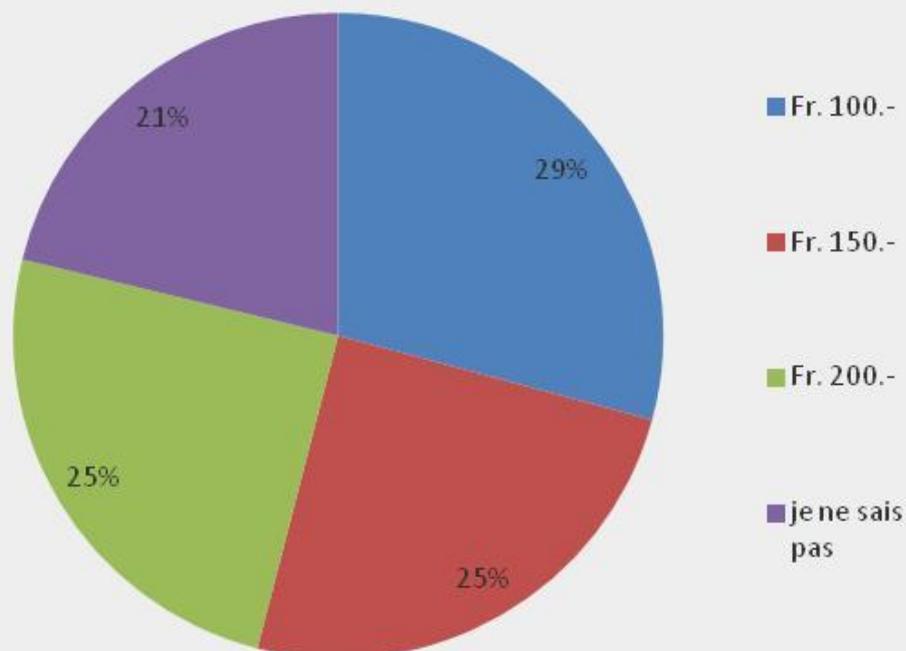
Nbre participants 209



Commentaire

Environ la moitié n'acceptera pas de contribution à une édition sur papier. 22% paieraient CHF 40.00, 17% CHF 20.00 et 12% pourraient s'imaginer de payer CHF 60.00.

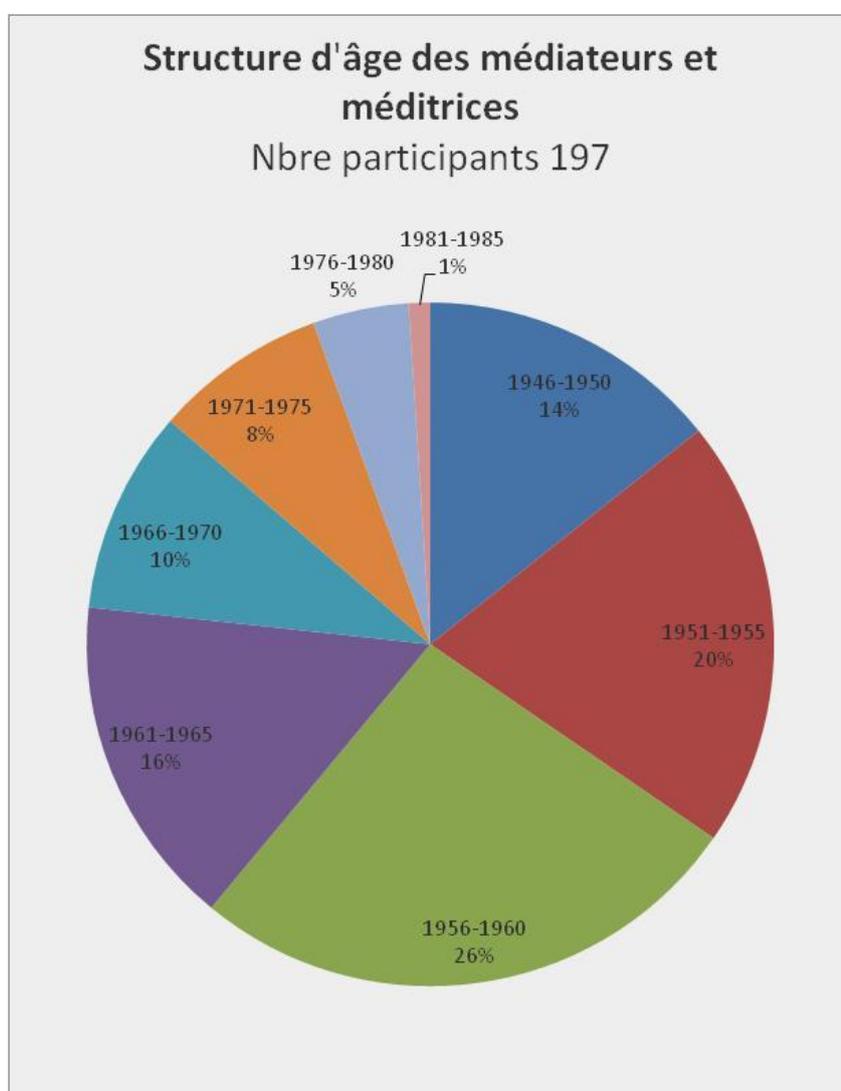
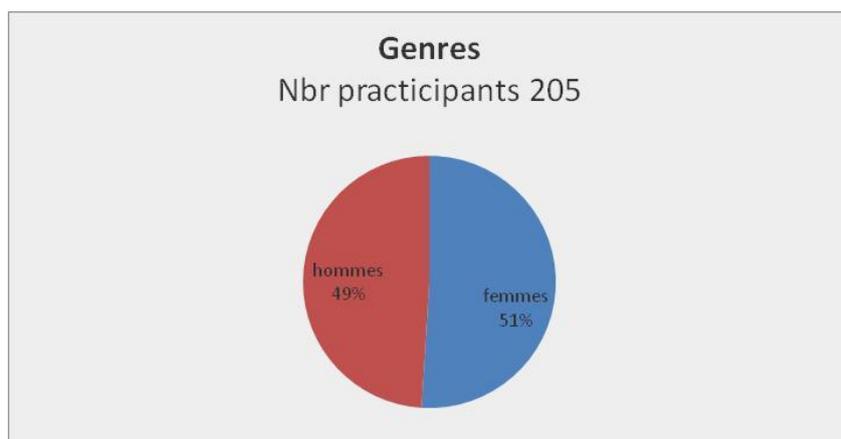
Quelle devrait être la cotisation annuelle maximale SDM si les prestations de service sont élargies ? Nbre participant 209



Commentaire

Pour un quart des participants la cotisation devrait coûter max. CHF 150.00 par an, pour l'autre quart CHF 200.00, 29% CHF 100.00 et 21% ne le savent pas.

Partie 3: Données individuelles

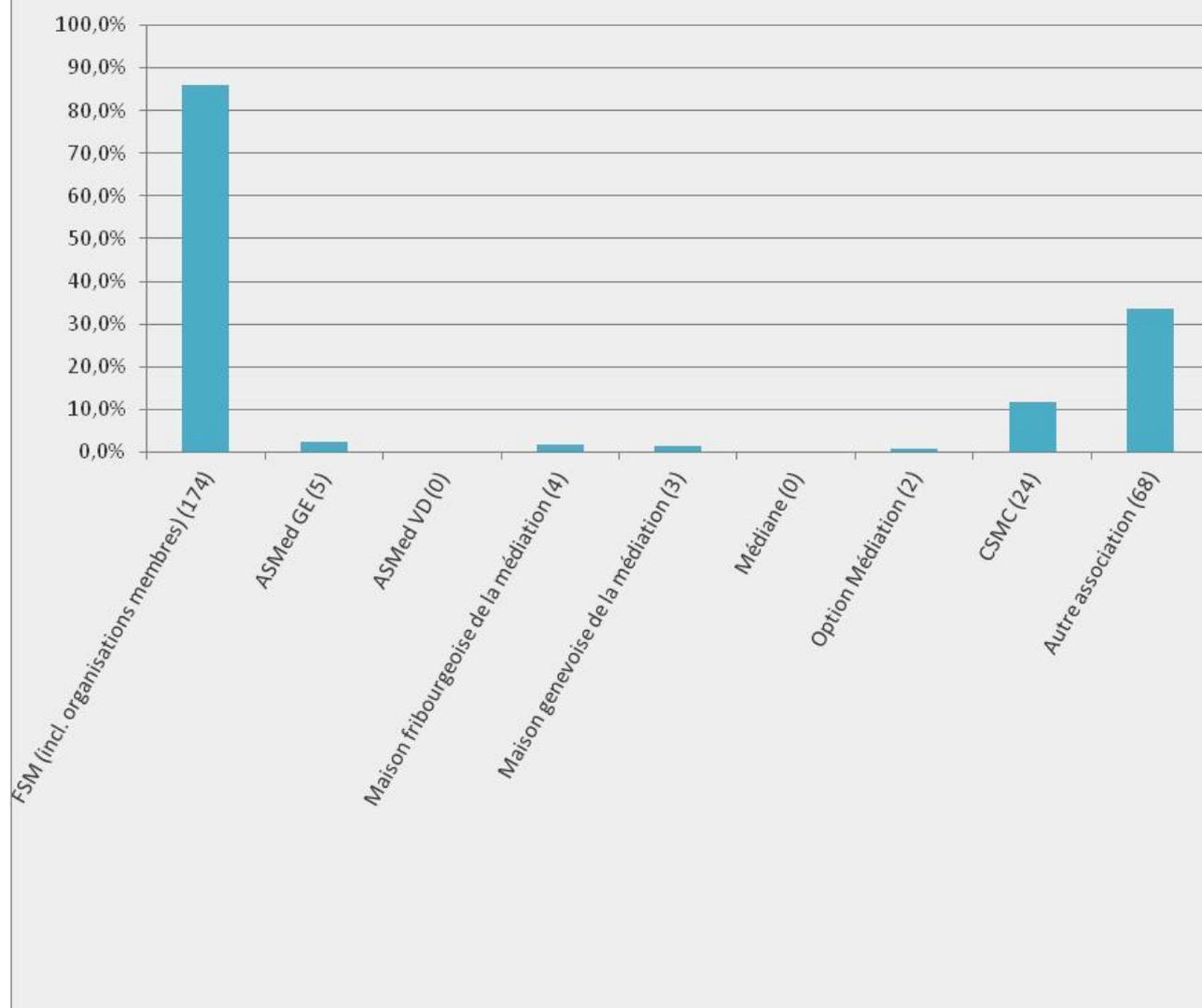


Commentaire

Le genre des participants est pratiquement à 50%-50%, par contre leurs âges sont très diversifiés. La plus grande partie (26%) est née entre 1956 et 1960. 34% sont nés entre 1946 et 1955, 34% entre 1961 et 1975 et seulement 6% sont nés entre 1976 et 1985.

Etes-vous membres d'une association de médiation?

Nbre participants 202

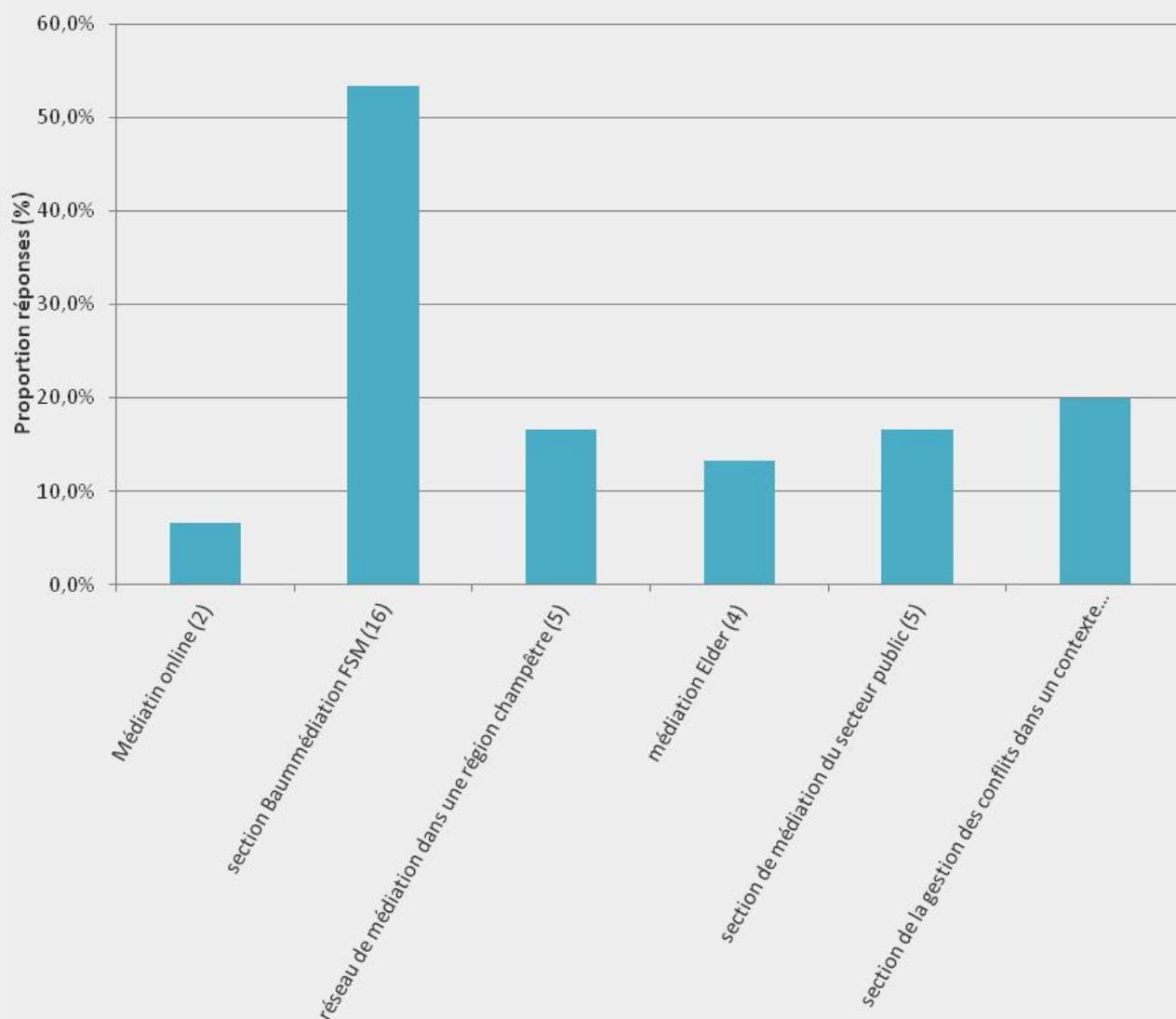


Commentaire

Parmi toutes les personnes (202) qui ont répondu à cette question, 86% indiquent qu'ils sont membre chez FSM (y compris les association-membres reliées). 12% sont chez SKWM et 34% chez d'autres clubs de médiations. Par exemple : SVM, FAFM, UMCH, forum médiation, club médiation, ifm, GPM, ATME ou VMZS.

Est-ce que vous faites partie d'un groupe de section?

Nbre participants 30

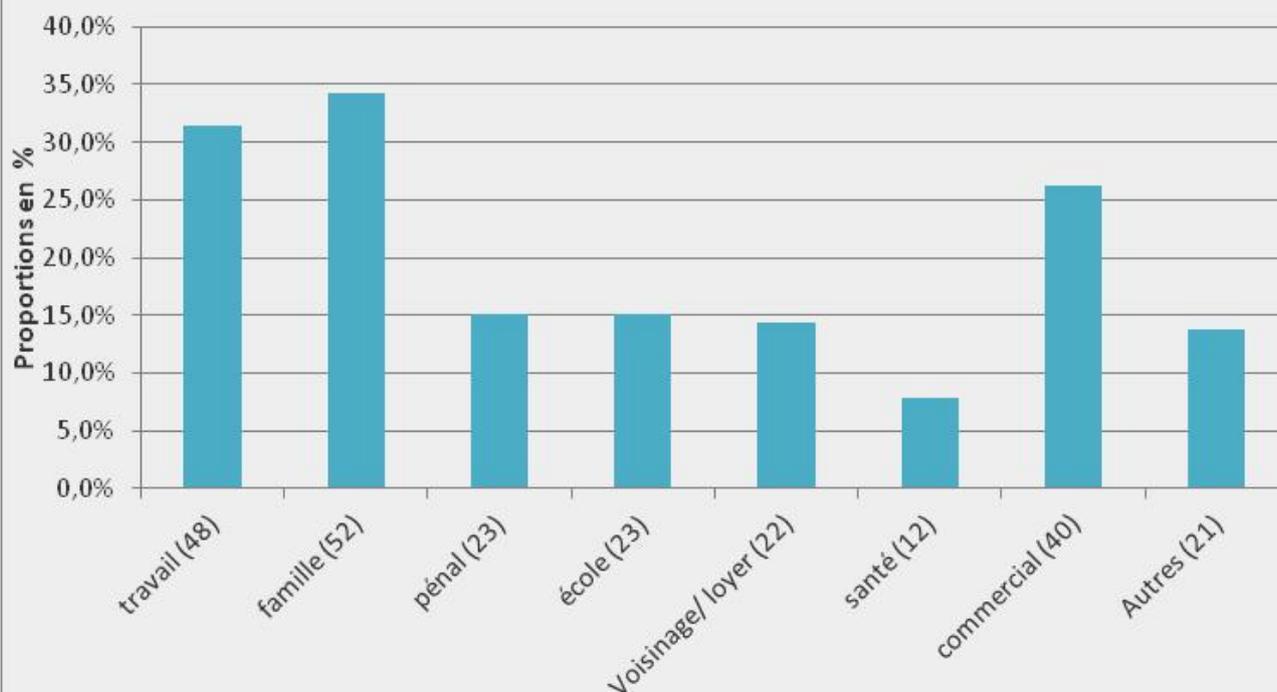


Commentaire

Parmi les 30 personnes qui ont répondu à cette question, 53% indiquent qu'ils font partie d'un groupe de travail arbre. Tous les autres groupes de travail sont au-dessous de 20%.

Dans quel domaine aimeriez-vous appartenir à une section?

Nbre participants 152

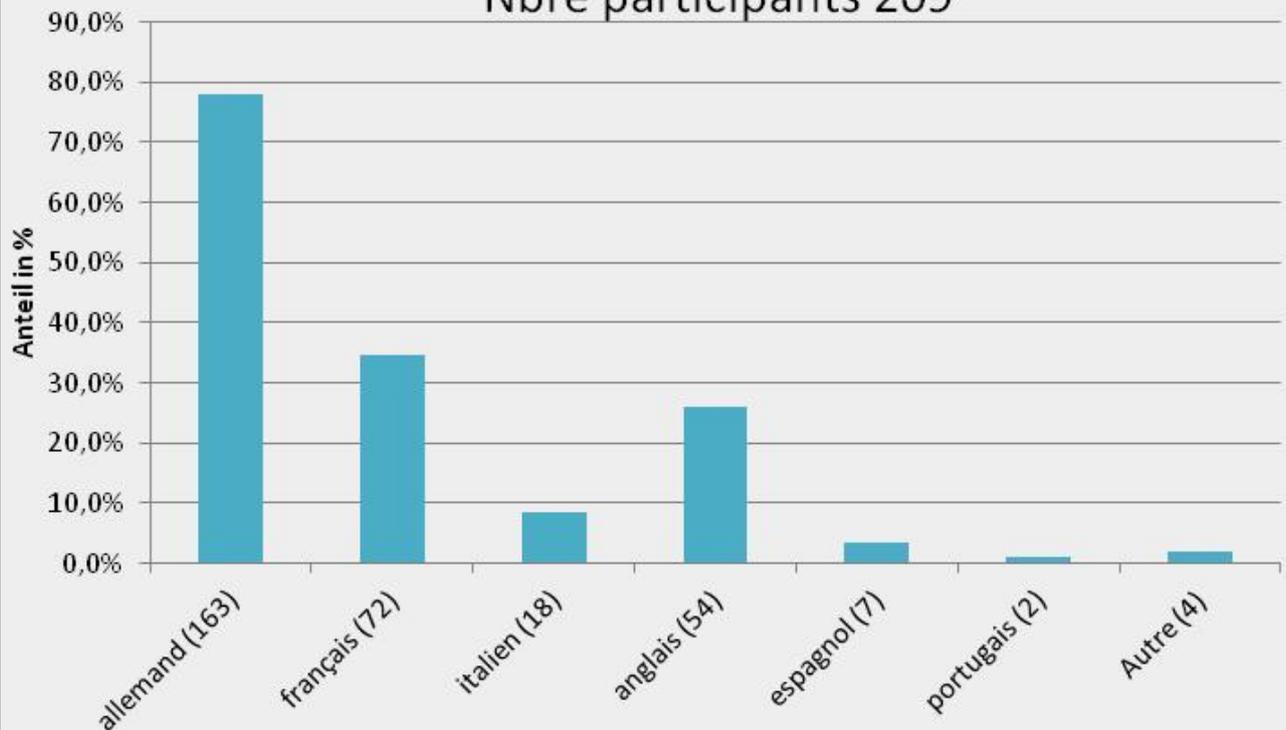


Commentaire

34% aimeraient bien appartenir à un groupe de travail famille, 32% à un groupe avec le sujet travail et 26% à un groupe avec le sujet économie. Tous les autres secteurs se trouvent au-dessous de 15%.

En quelles langues menez-vous des médiations?

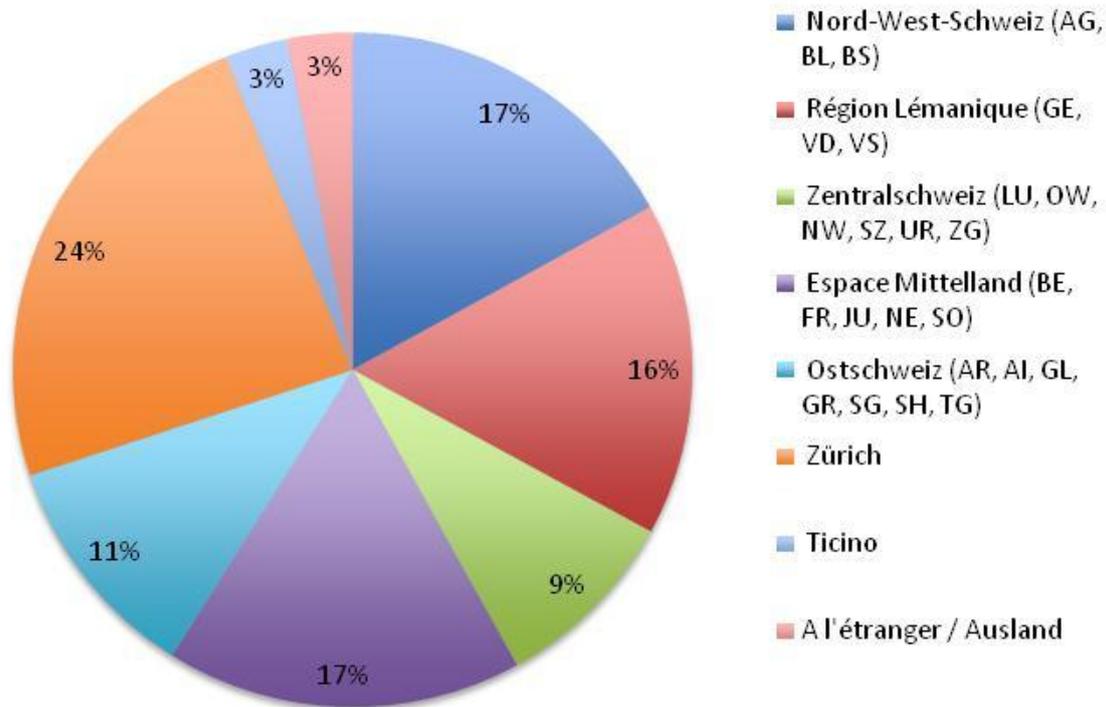
Nbre participants 209



Commentaire

78% gèrent la médiation en allemand, 35% en français et 26% en anglais. Dans toutes les autres langues le pourcentage est au-dessous de 10%. Dans la catégorie « autre » le géorgien ou le néerlandais ont été cités.

Dans quelles régions exercez-vous principalement votre activité de médiation? Nbre participants 209



Commentaire

Comme en 2008 déjà il y a eu plus de médiations à Zurich (24%). 17 % touchent le Nord-ouest de la suisse et quelques parties de la suisse centrale, la région Lémanique est à 16% et 11% pour la suisse orientale. 9% concernent la médiation au centre de la suisse et 3% au Tessin ou bien l'étranger.

Contact:
Fédération suisse de médiation FSM
Martin Zwahlen, Chargé d'affaires
Schwarztorstrasse 56
3000 Berne 14

Tél.: 031 / 318 58 17, Fax: 031 / 318 58 16
admin@infomediation.ch

SDM-FSM Enquête Médiation Suisse 2014