

## Description

Le médiateur ou la médiatrice aident deux ou plusieurs parties (personnes, entreprises, associations, etc.) à résoudre le conflit qui les oppose. Ils rétablissent le dialogue entre les parties pour faciliter la recherche de solutions amiables tout en observant une impartialité totale. Ils garantissent la confidentialité des négociations et assurent une médiation équitable et transparente. Le champ de la médiation est vaste; il demande parfois une spécialisation dans l'un ou l'autre des secteurs de la vie en société: famille, école, affaires commerciales, affaires pénales, etc.

Leurs principales activités consistent à:

### Préparation et planification des différentes étapes de la médiation

- prendre connaissance des éléments du conflit;
- établir un inventaire des faits, des conséquences, des ressentis et des besoins exprimés par chaque partie;
- rédiger un consentement à la médiation qui précise l'objet du différend à régler, la participation éventuelle d'autres personnes (conjointes, avocats, experts), le partage des coûts (honoraires du médiateur, location de salles, etc.);

### Aide à la recherche de solution

- écouter les demandes, les reformuler, si nécessaire, pour confirmer les intentions et éviter les mauvaises interprétations de part et d'autre;
- être attentif à ce qui se dit dans les détails; observer les gestes et les attitudes des personnes présentes;
- réguler la communication pour que chaque partie puisse s'exprimer et être écoutée; dissiper les soupçons, la généralisation, la menace, les malentendus;
- centrer les débats sur les intérêts et les besoins communs des parties pour favoriser la recherche de solutions;
- accompagner et motiver les parties dans leurs recherches de solution, rétablir la confiance entre les parties;
- proposer des idées de rechange; dresser une liste des alternatives possibles en mettant l'accent sur les intérêts des deux parties pour débloquer les situations figées;
- tenir compte des éventuelles influences extérieures non présentes pendant les débats (famille, tiers, amis, etc.) qui pèsent parfois lourd dans la prise de décisions;

### Mise en place d'un accord

- évaluer les solutions et laisser les parties choisir celle qui leur convient le mieux;
- mettre en œuvre la solution choisie, consulter au besoin des experts (juristes, comptables, etc.) afin de bien valider tous les aspects du consensus;
- rédiger une convention qui engage les protagonistes, ou transmettre les termes de l'accord aux avocats qui se chargeront de la rédaction du texte.

### Environnement de travail

Le médiateur ou la médiatrice emploient une grande partie de leur temps de travail à la résolution du conflit, en présence des personnes concernées. L'autre partie est consacrée à l'étude des dossiers, à la réflexion, à la recherche de stratégies et de solutions, à la prospection et à la communication. Ils collaborent avec des avocats et des experts de différents secteurs. Leurs horaires de travail peuvent être chargés ou irréguliers.

## Formation

La formation de médiateur ou de médiatrice s'acquiert par des études postgrades dans une haute école (HES ou université).

### Lieux

- Fribourg, Genève, Sion, Yverdon-les-Bains.

### Durée

- 1 à 2 ans en emploi.

### Conditions d'admission

- titre universitaire ou diplôme d'une haute école dans les domaines du social, de la santé, des sciences humaines ou du droit;
- formation professionnelle de degré tertiaire dans le domaine des ressources humaines;
- expérience professionnelle préalable dans la gestion de conflits;
- autres titres: se renseigner auprès des écoles.

### Titres obtenus

- Certificate of Advanced Studies (CAS) en médiation, en médiation de conflits, en médiation en entreprise;
- Diploma of Advanced Studies (DAS) en médiation, en médiation générale ou en médiation de conflits, spécialisation dans le champ familial.

### Contenu (à titre indicatif)

- Fondements de la médiation;
- Méthodologie de la médiation;
- Travail individuel;
- Supervision accompagnée.

Pour plus de détails, consulter [www.orientation.ch/formation](http://www.orientation.ch/formation).

## Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Capacité à mettre en confiance autrui
- Capacité d'analyse
- Écoute et compréhension d'autrui
- Esprit de synthèse
- Impartialité
- Tolérance et respect d'autrui

## Perspectives professionnelles

La formation de médiateur ou de médiatrice est assez récente bien qu'en plein développement. Actuellement, elle offre peu de débouchés à plein temps. Dans le secteur privé, la fonction est souvent assumée, à titre accessoire, par des enseignants, des assistants sociaux, des éducateurs ou des avocats, etc. Les médiateurs qui exercent la médiation à plein temps sont pour la plupart engagés par des organisations à but non-lucratif mandatées par un groupe d'entreprises, des assurances, des banques, des administrations, etc. mais également par l'Etat qui centralise les demandes de médiation. En Suisse, ces organisations s'appellent "Ombudsman". Le titre de médiateur-trice n'est pas protégé et les médiateurs doivent suivre régulièrement des supervisions.

### Perfectionnements

- cours, séminaires et formations postgrades organisés par les associations professionnelles ou par les instituts de formation.

Pour plus de détails, consulter [www.orientation.ch/perfectionnement](http://www.orientation.ch/perfectionnement).

## Professions voisines

- Formateur d'adultes/Formatrice d'adultes
- Juriste UNI/Juriste UNI
- Psychologue UNI/Psychologue UNI

## Adresses

Association suisse pour la médiation familiale (SVFM – ASMF)  
Secrétariat  
Burgunderstrasse 91  
3018 Berne  
Tél.: 031 556 30 05  
<http://www.familienmediation.ch>

Centre d'études et de formation continue (CEFOC)  
Rue des Voisins 30  
1211 Genève 4  
Tél.: 022 388 95 13  
<https://www.hesge.ch/hets/formation-continue/centre-formation-continue-cefoc>

Centre pour la formation continue et à distance  
Université de Genève  
Bvd. du Pont-d'Arve 40  
Uni Pignon  
1211 Genève 4  
Tél.: 022 379 78 33  
<http://www.unige.ch/formcont>

Fédération suisse des associations de médiation (SDM-FSM)  
Secrétariat  
Case postale  
3000 Berne 14  
Tél.: 031 398 22 22  
<http://www.mediation-ch.org>

Groupement Pro Médiation  
8 Rue des Vieux-Grenadiers 1205 Genève  
1205 Genève  
Tél.: 022 534 90 44 (répondeur)  
<http://www.mediations.ch/>

Haute école d'ingénierie et de gestion du canton de Vaud (HEIG-VD)  
Rte de Cheseaux 1  
1401 Yverdon-les-Bains  
Tél.: 024 557 63 30  
<http://www.heig-vd.ch>

Service de la formation continue de l'Université de Fribourg  
Rue de Rome 6  
1700 Fribourg  
Tél.: 026 300 73 39  
<http://www.unifr.ch/formcont>