

Thème : Assurance qualité des médiateurs

Que s'est-il dit ?

La question est comment garantir à un prescripteur de médiation (magistrat, chef d'entreprise, autres) ou à une partie la qualité du médiateur, gage de la qualité de la médiation ?

Lien évident avec le projet de référentiel métier proposé par la Plateforme de la médiation.

Point de vigilance : se méfier d'un processus d'assurance qualité qui étoufferait la dimension humaine du médiateur

Qu'est-ce qui peut rassurer le client ?

- Le regard des pairs (co-médiation, accompagnement pendant une médiation par un collègue à distance, analyse de pratique ...)
- Le regard des autres clients : fiche d'évaluation des médiations (voir plus bas), références client ou prescripteur (par exemple proposer de donner le numéro de téléphone d'un client satisfait)
- L'expérience : nombre d'années d'exercice, nombre de médiations réalisées

A noter, l'existence de l'IFCM (Institut Français de Certification des Mediateurs), institut indépendant qui certifie les médiateurs sur la base d'un jeu de rôle devant un jury de pairs, associé à des évaluations et références clients

Une idée proposée par l'atelier : créer au niveau de Médiation21 une fiche d'évaluation des médiations commune à toutes les associations de médiateurs, et utilisable par ceux qui le souhaitent.

Ce format standard sera de nature à informer le client potentiel sur le style et les caractéristiques du médiateur ayant conduit la médiation.

Porteur du thème : Alain Roy

Autres participants : Hélène Lecoq, Véronique Pinet, Marie Lebrun-Benard (et à la fin Janie Bugnion et Gabrielle Nicolas)