

pmr
europe



Les 8 principes éthiques à la base de la mission du médiateur: lignes de conduite possibles pour le médiateur hospitalier?

La Médiation Hospitalière
Symposium – CHR de Namur
santhea – Le Médiateur Hospitalier
18 novembre 2010

Coralie Smets-Gary
Martine Becker

Médiatrices agréées en matières civiles, commerciales et sociales



INTRODUCTION

Les huit principes suivants permettront au médiateur de créer un climat de travail propice, de garder le cap, de « protéger » en quelque sorte le processus et les parties de lui-même et donc laisser à la médiation ce qu'elle peut intrinsèquement leur offrir :



INTRODUCTION

L'individualisation

L'acceptation

Le respect de la dignité humaine

Le non jugement

Le respect de l'autonomie des personnes

La neutralité

L'impartialité

Le respect du secret professionnel



1. *L'individualisation*

La médiation tire sa spécificité de la place qu'elle donne aux personnes impliquées : elles expliquent leur histoire, expriment leur perception et leurs émotions, elle identifient les sujets et intérêts à régler, elles créent des pistes de solution, elles identifient leurs préférences, elles négocient, elles décident. La raison de cette spécificité pourrait être trouvée dans les axiomes suivants :

- *Nul n'est mieux placé que le sujet lui-même pour savoir quels sont ses problèmes, ses intérêts, ses besoins. Chaque cas est unique.*
- *Nul n'est mieux placé que le sujet lui-même pour savoir ce qui est bon pour lui, c'est-à-dire quelle solution rencontrera ses problèmes, intérêts et ses besoins. Chaque solution est unique.*
- *Le sujet dispose des ressources personnelles nécessaires pour faire le travail proposé par la médiation. Chaque personne est unique.*



2. *L'acceptation*

Il ne suffit pas de *savoir* que l'Autre est unique et différent, encore faut-il *accepter* qu'il soit unique et différent.

Accepter l'Autre signifie en tout état de cause pour le médiateur d'accepter de prendre certains risques, à savoir :

- voir une personne comme un objet extérieur, opaque ou vaguement menaçant devenir une expérience proche, presque « intime » ;
- mettre de côté, suspendre pour un moment, ses propres intérêts, ses propres vues, ses opinions ;
- perdre pour un moment ses mécanismes de protection;
- être présent avec ce qu'il entend sans essayer de se le représenter ou de le contrôler.



3. *Le respect de la dignité humaine*

Si le sens premier du mot existe encore (*fonction éminente dans l'Etat ou les Institutions ; noblesse, gravité, respect de soi-même*), lorsqu'on évoque aujourd'hui la dignité en tant que ***dignité humaine*** c'est pour lui donner une valeur universelle. Le Petit Robert définit « *le principe de la dignité de la personne humaine comme le principe selon lequel un être humain doit être traité comme une fin en soi* ».

Cela signifie que tout homme mérite un respect inconditionnel, quel que soit l'âge, le sexe, la santé physique ou mentale, la religion, la condition sociale ou l'origine ethnique de l'individu en question.



3. Le respect de la dignité humaine

A son échelle, plus modestement que les organismes internationaux ou les associations humanitaires, le processus de la médiation participe aussi à la promotion de la dignité humaine, en respectant et même en suscitant cette dignité, lorsqu'il remet la personne debout dans l'ouverture à ce qu'elle vit et est et dans l'ouverture à ce que les autres – même ceux avec lesquels elle est en conflit- vivent et sont.

Il serait aisé d'affirmer que l'éthique de la médiation souscrit à celle de la dignité humaine ; en réalité, c'est à chaque médiateur d'en reconnaître la nécessité.



4. *Le non jugement*

Pour permettre à l'Autre d'être et pour accepter ce qu'il est, le médiateur *doit* « arrêter » de juger ou plus exactement *suspendre* son jugement.

Lorsque le médiateur devient conscient de ses jugements perpétuels et de ses propres pensées pendant la médiation, ceux-ci commencent à avoir moins d'influence sur ce qu'il voit, entend et ressent.

Autre avantage de la suspension du jugement, le médiateur aura aussi accès à plus de créativité, non pour générer des options mais pour, notamment, choisir la bonne stratégie, pour adapter son cadre et pour relier entre eux les éléments délivrés par les parties



5. Le respect de l'autonomie des personnes

Plus le médiateur prend d'initiatives, moins il y a de place pour les initiatives des parties et inversement. En respectant leur autonomie de décider, le médiateur leur laisse le champ libre : elles décident de s'engager dans le processus de médiation comme d'en sortir ; elles décident de faire appel à leurs conseils ou à des experts quand elles le souhaitent ; elles décident des problèmes à régler ; et elles décident de la solution sur bases des options qu'elles ont générées. Le médiateur, par contre, est et reste responsable des initiatives quant au cadre.

Le respect de l'autonomie permet à l'engagement d'exister. Il a été démontré, quel que soit d'ailleurs le domaine, qu'un engagement même relativement anodin des personnes multiplie les chances de les voir s'inscrire plus concrètement dans la voie acceptée.



5. Le respect de l'autonomie des personnes

Le principe du respect de l'autonomie est mis en œuvre tout au long de la médiation.

L'engagement initial des parties de tenter de régler leur différend grâce à une médiation constitue le premier effet positif d'entraînement (le médiateur s'interdisant de pousser une partie à accepter la médiation).

D'autres engagements créant un effet d'adhérence « continuée » auront lieu par exemple à propos de certains points de la procédure comme la validation par les parties des règles de communication ou lorsque les parties détermineront ensemble les sujets, intérêts et besoins qui devront être traités et dans quel ordre (le médiateur s'interdisant toute intervention concernant le diagnostic du problème) ou encore lorsqu'elles généreront des options et feront des offres réciproques (le médiateur s'abstenant de suggérer des solutions).



6. *La neutralité*

Dans sa conception la plus stricte, la neutralité exige du médiateur qu'il s'abstienne :

- de formuler des avis quels qu'il soient (juridiques, techniques, psychologiques ...),
- d'évaluer les chances d'une thèse juridique, d'une technique particulière ou d'une procédure quelconque,
- de faire des propositions,
- de donner des appréciations sur le caractère adéquat des propositions,
- d'exercer des pressions pour arracher des concessions ou un accord.



6. *La neutralité*

Même si elles sont avisées que le médiateur n'est ni un juge, ni un arbitre, ni même un conciliateur, les parties ne peuvent généralement s'empêcher d'être en quête d'une approbation de sa part, espérant une prise de parti en leur faveur.

L'important est de rester cohérent avec le processus choisi et les explications données aux parties. Tout dérapage est la mort de l'institution même. En effet, sans la neutralité du médiateur, aucun des autres principes vus précédemment ne trouve à s'appliquer :



6. *La neutralité*

- les parties ne peuvent être elles-mêmes et s'exprimer pleinement de peur d'être jugées ou contredites par lui;
- les parties ne sont en fait jamais réellement « invitées » à s'engager ;
- les parties ne formulent pas de propositions qui les engageraient davantage que celles qu'il suggère ou formule.

La neutralité permet aussi au médiateur de ne pas être personnellement impliqué dans le litige et d'avoir la juste distanciation pour décider de stratégies, et voir et comprendre ce qui se passe au-delà des mots et des émotions.



7. *L'impartialité*

Le médiateur a la nécessité impérieuse de veiller, à tout moment, à adopter une attitude indépendante et impartiale : tant au niveau de l'acceptation de sa mission (il ne peut accepter, s'il n'est pas en mesure pour quelque raison que ce soit, de **garantir** qu'il pourra se conduire de manière totalement indépendante et impartiale), qu'en cours de médiation où il devra se déporter si, à nouveau pour quelque raison que ce soit, il constate avoir perdu son indépendance ou cette impartialité.



7. L'impartialité

Au-delà de l'impartialité que doit **garantir** le médiateur sur un plan éthique, il ne peut s'interdire ni d'encourager une partie ni de contenir l'autre et, comme le disent volontiers les psychologues, il s'agirait plutôt en l'occurrence de la recherche d'une multi partialité, assumée et équilibrée que d'une impartialité de nature objective, juridique, théorique sinon idéale, et pour tout dire impossible à respecter⁴.

⁴ *Jean Cruyplants, Michel Gonda, Marc Wagemans, Droit et Pratique de la médiation, Bruylant Bruxelles, 2008.*



8. *Le respect du secret professionnel*

Le médiateur est tenu au secret professionnel. Le secret professionnel se retrouve dans tous les droits et visent certaines professions. En vertu du secret professionnel, le médiateur a l'obligation de refuser de dévoiler quoi que ce soit même devant les autorités. Personne ne peut libérer le médiateur de son obligation de secret professionnel. Il ne peut être appelé comme témoin par les parties dans une procédure civile ou administrative relative aux faits dont il a pris connaissance au cours de la médiation.



8. *Le respect du secret professionnel*

Il y a lieu de distinguer la confidentialité et le secret professionnel. Les notions sont proches mais leur intensité sur le devoir du médiateur est différente. La confidentialité est l'essence même du processus de médiation. L'obligation de confidentialité ne peut être levée que de l'accord des parties. Elles peuvent se libérer elles-mêmes de commun accord de cette obligation. Le médiateur ne peut pas se libérer de son devoir de confidentialité.



Coralie Smets – Gary

coralie.smets.gary@pmr-europe.com

Martine Becker

martine.becker@pmr-europe.com

PMR Europe

Rue Dodonée 113

1180 Bruxelles

02 344 53 70

02 344 46 58