

Co-funded by the Rights,
Equality & Citizenship
Programme of the
European Union



Cette publication a été réalisée avec le support financier du Programme Droits, Égalité et Citoyenneté de l'Union européenne. Le contenu de cette publication répond de la responsabilité de l'auteur et ne peut en aucun cas refléter la position de la Commission européenne. Accord numéro: JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8096

WS3 / 03

Guide du médiateur rom



Information sur le projet

Acronyme du projet:	SERCo
Titre du projet:	Entreprenariat Social pour les Communautés Roms
Numéro de l'accord:	JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8096
Site internet du projet :	www.serco-project.eu
Auteur partenaire:	
Version du rapport :	1.0
Date de préparation:	

Historique du document:

Date	Version	Auteur	Description
21/06/2017	1.0	Four Elements	Guide du médiateur rom



Table des matières

Description du projet	4
Objectif du guide du médiateur rom.....	6
Compétences et responsabilités des médiateurs roms.....	7
Code éthique pour les médiateurs	10
Recommandation CM / Rec(2012)9	15
Références	20



Description du projet

Le projet met en avant l'économie sociale comme un instrument effectif dans le développement de l'intégration des communautés roms en :

- 1) analysant quel est le potentiel que représente l'application des pratiques d'économie sociale au sein des communautés roms, d'un point de vue social, économique et institutionnel ;
- 2) engageant les décideurs politiques et les fonctionnaires ainsi qu'en entraînant les médiateurs roms au développement d'entreprises sociales ; et en
- 3) assistant les Roms dans leurs initiatives de business social et en promouvant l'économie sociale au sein des communautés roms et du grand public.

Les partenaires du SERCo reconnaissent que l'entrepreneuriat social peut être une solution aux problèmes des Roms car cela :

- aide à résoudre certains besoins de la communauté ;
- facilite la qualification du travail ;
- utilise les ressources locales et permet le développement d'autres entrepreneurs ;
- supporte l'artisanat local ;
- augmente la qualification et le niveau d'éducation ;
- stimule la solidarité et mène à l'amélioration des relations entre les membres de la communauté ;
- représente une méthode de développement personnel ;
- permet d'engager des personnes qui sont dans des situations vulnérables.



Les principaux objectifs que le projet à fournir sont :

- des guidelines pour l'entrepreneuriat social rom
- un programme d'entraînement pour les médiateurs
- un tutorat individuel pour le développement de l'entreprise sociale
- SERCo VLE pour un apprentissage mutuel
- des tables rondes et des journées d'information
- un réseau pour l'économie sociale rom

SERCO Consortium:

- Université du Pirée centre de recherches, / www.kep.unipi.gr , Grèce – coordinateur SERCo
- IDEA ROM ONLUS, www.idearom.it , Italie
- CESIE, www.cesie.org, Italie
- The European Roma Information Office-ERIO , www.erionet.eu , Belgique
- Center for Interethnic Dialogue and Tolerance "AMALIPE", www.amalipe.com , Bulgarie
- Fundacio Privada Pere Closa, www.fundaciopereclosa.org , Espagne
- Tolerance and Mutual Aid Foundation (TMAF), Bulgarie
- Four Elements, www.4-elements.org , Grèce
- Association Promoting Social Inclusion PAKIV (ACPSI PAKIV), www.pakiv.ro, Roumanie



Objectif du guide du médiateur rom

Le but de ce guide est de décrire le rôle du médiateur rom dans l'optique de promouvoir l'inclusion sociale des Roms. Les droits et obligations du médiateur dans la structure du projet SERCo sont aussi développés. Ce guide débute par une brève analyse des compétences importantes et spécifiques que le médiateur doit avoir afin d'être effectif. Les principaux défis à relever ainsi que les responsabilités clés sont développés. La deuxième partie est le code éthique qui peut être utilisé pour guider les médiateurs dans chaque situation spécifique qui requiert de la médiation ainsi qu'en cas de problèmes avec la communauté ou avec les autorités publiques. La dernière section du guide comprend les recommandations CM/Rec(2012)9 du Comité des ministres aux états membres à propos de la médiation en tant qu'outil effectif pour promouvoir le respect des droits de l'Homme et l'inclusion sociale des Roms. Le document qui comprend ces recommandations CM/Rec(2012)9 est extrêmement important pour les médiateurs car il établit une structure dans laquelle les principes de base de la médiation sont expliqués. Ceci, dans le but de rendre la médiation la plus effective possible et de maximiser son impact.

Le guide du médiateur a pour but de compléter le package de matériel d'entraînement WS3/O1 pour les médiateurs roms et le guide d'apprentissage de SERCo WS/O2. Ce guide peut être utilisé dans les deux séances de formation de SERCo et sera encore plus important dans les tutorats individuels pour le développement de l'entreprise sociale. Les médiateurs roms pour l'entrepreneuriat social qui participeront aux deux séances de la formation SERCo pourront consulter le guide à tout moment afin d'être conscient de leurs obligations, responsabilités et savoir dans quelle direction se diriger.



Compétences et responsabilités des médiateurs roms

Afin d'accomplir leur tâche, les médiateurs ont besoin d'un ensemble de compétences:

- compétence de communication générale ;
- compétence de communication interculturelle ;
- compétence de gestion et médiation de conflits ;
- connaissance et compréhension du contexte socio-culturel et historique des communautés qu'ils soutiennent, incluant la compréhension des récentes caractéristiques de la migration ;
- compétence de l'analyse de la situation locale, de l'organisation de planning participatif, du suivi de l'implémentation et de l'évaluation.

De compétences spécifiques (par rapport au contexte de travail national/local/sectoriel précis) :

- connaissance de la structure institutionnelle et légale dans laquelle ils travaillent ;
- connaissance des éléments spécifiques au secteur dans lequel ils travaillent (éducation, santé ou emploi) ;
- connaissance des besoins et de l'origine de chaque sous-groupe et des catégories des bénéficiaires de leur travail.

Ils devront également avoir la capacité de gérer un nombre de défis et de problèmes délicats. Cela inclut :

- motiver et encourager les Roms d'accéder aux institutions concernées malgré le fait que cette communauté a un manque de confiance en ce qui concerne la possibilité d'améliorer leur situation. Cela est souvent lié à des expériences négatives passées et à la mauvaise réputation de la communauté ;



- gérer les problèmes délicats qui concernent l'identité, l'affiliation ethnoculturelle ainsi que les relations et représentations intergroupes ;
- gérer les préjugés et les comportements discriminatoires, souvent inconscients, des employés des institutions. Gérer aussi les préconceptions et pratiques (souvent enracinés dans le contexte socio-culturel de la communauté) qui ne sont pas compatibles avec les principes de démocratie et de droits de l'Homme ;
- travailler en coopération avec d'autres professionnels et avec des personnes qui sont dans des situations de grande exclusion, marginalisation ;
- compenser les grandes inégalités de statut entre les Roms et les employés afin d'établir des interactions qui sont conformes au principe de médiation, qui permettent d'assurer une reconnaissance mutuelle et de servir les intérêts des deux parties prenantes ;
- rester impartial tout en gardant la confiance des acteurs concernés et en fournissant le soutien nécessaire aux Roms dont le médiateur s'occupe ;
- éviter de recevoir des tâches qui ne sont pas dans la description de la fonction et obtenir une reconnaissance professionnelle pour le rôle et les aboutissements en tant que médiateur ;
- mobiliser le soutien de la communauté et des institutions afin d'améliorer l'impact de leur travail et de réaliser des améliorations plus importantes dans la situation des personnes et des communautés concernées.

Les responsabilités clés des médiateurs sont de/d' :

- établir une relation de confiance et une communication ouverte avec et entre les représentants des institutions publiques et les membres de la communauté rom ;



- chercher à comprendre la situation afin d'illustrer les points de vue de chacun sur la base d'opinions, de sentiments, d'attitudes et d'actions ;
- établir des groupes de soutien au niveau local au sein de la communauté et au sein des institutions et engager ces groupes dans un planning participatif qui découlera sur un plan d'action commun incluant des engagements de toutes les parties concernées ;
- faciliter et soutenir l'implémentation du plan et l'évaluation des résultats de façon participative afin d'assurer des améliorations visibles. Ces améliorations concernent la situation de la communauté rom et l'accès de ces membres aux services publics. Elles concernent aussi les attitudes mutuelles et la coopération entre les communautés et les institutions publiques.¹

¹ Rus C., Raykova Al. and Leucht C. (2016), ROMED Trainer's Handbook, Council of Europe Publishing, Strasbourg.



Code éthique pour les médiateurs

Le médiateur :

1. Respecte les droits de l'Homme et la dignité de tous. Il agit avec honnêteté et intégrité en faisant son devoir

En montrant clairement ce respect pour les droits de l'Homme et celui de la dignité humaine, le médiateur peut avoir la confiance de la communauté rom et des institutions publiques. Il sera ainsi respecté et considéré comme un professionnel qui a des tâches précises. Le médiateur a aussi un rôle d'exemple pour la communauté rom et pour les employés des institutions qui interagissent avec les Roms.

2. Travaille afin d'assurer que tout le monde ai des droits tout en respectant les exigences légales et les procédures administratives

La mission principale du médiateur est d'assurer que les membres des communautés roms ont accès à l'ensemble des droits qu'ils méritent et de les aider à franchir les barrières qui entravent une réelle égalité en droits. Cela signifie que parfois, des mesures spéciales doivent être prises afin de prendre en compte les besoins spécifiques et les possibilités des Roms. Toutefois, ces mesures ne doivent pas être prises comme des exceptions individuelles afin d'être conforme avec les exigences administratives. Lorsque c'est nécessaire, le médiateur doit montrer aux institutions qu'un changement dans une certaine procédure est nécessaire. Cette approche est la seule qui est compatible avec les principes de démocratie et d'état de droit.



3. Est responsable d'aider ceux qui veulent trouver des solutions mutuellement satisfaisantes mais qui n'ont pas la responsabilité de fournir ces solutions aux problèmes soulevés par les bénéficiaires ou les employés des institutions

Le médiateur écoute les besoins des membres de la communauté rom ainsi que ceux des employés des institutions et les aide à se comprendre mieux. Le médiateur ne s'occupe pas de savoir qui est en tort, de trouver la meilleure solution ou de dire aux parties prenantes ce qu'elles doivent faire. Son rôle est de demander comment la situation devrait changer, qu'est ce qui est possible de faire et de quelle façon le médiateur peut aider. Ceci permet au médiateur de rester impartial tout en restant investi et désireux de trouver un juste milieu en répondant aux besoins des Roms d'un côté et des autorités publiques de l'autre. Ceci permet également d'éviter les demandes abusives et les pressions injustifiées des acteurs concernés.

4. Est proactif, a des réponses rapides et développe des activités de prévention sensées.

Dans beaucoup de cas, les Roms ne savent pas de quels droits ils bénéficient ni comment en jouir. Du coup, le médiateur doit être proactif, il ne doit pas uniquement attendre qu'un problème se dresse mais il doit analyser la situation de façon permanente et sensibiliser les acteurs concernés à propos des problèmes identifiés. Des réponses rapides doivent être données à chaque cas et situations signalés par les membres de la communauté ou par les employés des institutions. L'analyse des différents défis et les solutions trouvées mènent à la création d'idées pour des activités de prévention planifiées, évitant ainsi la répétition ou la prolongation des situations problématiques.



5. Garde la confidentialité des informations obtenues lors des activités professionnelles

Toutes les informations obtenues dans le contexte du travail doivent rester confidentielles. Elles ne peuvent être divulguées à d'autres personnes ou institutions sauf accord explicite de la personne qui a donné l'information et uniquement dans le cas où la sécurité de la personne est menacée. Ceux qui parlent au médiateur doivent être informés de l'engagement de confidentialité. Personne, même le responsable de l'institution employant le médiateur, n'est autorisé à demander au médiateur de briser la confidentialité. Les informations obtenues, qui sont d'un intérêt général, peuvent être communiquées d'une façon à préserver l'anonymat de la source, si cette dernière donne son accord.

6. N'utilise pas son rôle et son pouvoir pour manipuler ou pour blesser les autres

Le rôle du médiateur est de donner accès à l'information et de fournir une série de contacts au sein de la communauté et des institutions. Le médiateur ne doit pas utiliser ce pouvoir généré par la détention de l'information ou généré par son statut de médiateur pour manipuler ou nuire à autrui.

7. Respecte les traditions et la culture des communautés à condition que ces dernières soient compatibles avec les principes fondamentaux de démocratie et de droits de l'Homme

Certaines communautés ont des traditions spécifiques, des normes et habitudes culturelles différentes de celles de la majorité de la société. Le médiateur doit apprendre à connaître ces traditions et doit aider les personnes de l'extérieur à la



compréhension et au respect de ces normes. Il y a une exception, dans le cas où les normes et coutumes ne sont pas compatibles avec les principes de démocratie et de droits de l'Homme.

8. Devra traiter les membres de la communauté avec un respect égal et devra révéler ouvertement, publiquement les conflits d'intérêts

Peu importe le genre, l'âge ou le statut dans la communauté, le médiateur devra montrer un respect égal à tous les bénéficiaires tout en répondant aux demandes de façon transparente et égalitaire. Dans le cas où quelqu'un à la priorité, la raison doit être justifiée et claire. Quand des membres de la famille du médiateur ou des proches sont impliqués dans un conflit, la situation doit être indiquée et un soutien extérieur pour la médiation doit être demandé.

9. Fait clairement la distinction entre les activités privées et professionnelles

Il est nécessaire pour le médiateur de rendre explicite la limite entre les activités professionnelles et la vie privée. Être énormément investi dans les problèmes de la communauté ne veut pas dire qu'il faut être disponible à tous moments pour répondre aux besoins des membres de la communauté. Ces derniers doivent être informés des horaires de travail du médiateur et des façons de le contacter.



10. Collabore avec d'autres médiateurs et d'autres professionnels

Le médiateur est un professionnel qui a besoin de maintenir une collaboration solide avec d'autres professionnels (des professionnels de la santé, des travailleurs sociaux, des professeurs, etc.) afin de réaliser ses tâches. Les médiateurs doivent se soutenir mutuellement dans leur travail. Ils doivent utiliser les opportunités disponibles pour échanger leurs expériences, les solutions efficaces et les informations utiles².

² Council of Europe, 2012, Code of Ethics for Mediators http://coe-romed.org/sites/default/files/leaflets/code%20ethicEN_0.pdf (consulté le 21.06.2017)



Recommendation CM / Rec(2012)9

Recommendation CM/Rec(2012)9 du comité des ministres aux états membres sur la médiation comme un outil efficace pour promouvoir le respect des droits de l'Homme et l'inclusion sociale des Roms.

(Adopté par le comité des ministres le 12 septembre 2012 pendant la 1149eme réunion des Délégués des Ministres)

Le comité des ministres, dans les termes de l'article 12.b du statut du Conseil de l'Europe,

Vu que l'objectif du Conseil de l'Europe est de réaliser une plus grande unité entre ces membres, et que ce but peut être poursuivi, en particulier grâce à une action commune dans le domaine des droits de l'Homme et de la cohésion sociale, qui constituent les valeurs fondamentales et les objectifs du conseil de l'Europe ;

Reconnaître que les Roms ont fait face à une discrimination persistante durant plus de cinq siècles, de rejet et de marginalisation dans toute l'Europe et dans tous les domaines ;

Conscient que la discrimination et l'exclusion sociale peuvent être surmontés plus efficacement par des mesures politiques cohérentes et proactives qui visent à la fois les Roms et la majorité, qui assurent l'intégration et la participation des Roms dans les sociétés dans lesquelles ils vivent et le respect de leur identité, et reconnaissant que la médiation peut être un outil utile dans l'amélioration de l'inclusion des Roms ;

³ Conseil de l'Europe, 2012, *Recommandation CM/Rec(2012)9 de la comité des ministres aux états membres sur la médiation comme un outil efficace pour promouvoir les respect des droits d'hommes et l'inclusion social des Roms.*

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec\(2012\)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec(2012)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true)

(Consultée le 21.06.2017)



Etant donné que les droits de l'Homme sont universels, indivisibles, interdépendants et liés les uns aux autres. Etant donné que les droits économique et sociaux sont des droits de l'Homme, ils devraient être soutenus par une communauté concrète et des efforts gouvernementaux pour faire en sorte qu'ils soient équitablement accessibles aux membres des groupes et communautés les plus défavorisées ;

Rappelant que ses conditions précédentes promouvaient l'usage des médiateurs roms pour améliorer la communication et les relations entre les Roms et les institutions publiques, qui a son tour peut aider à surmonter les obstacles de l'inclusion sociale et permettre l'accès efficace aux droits de l'Homme. Cela permet également d'améliorer l'accès des Roms aux services publiques ;

Compte tenu de la déclaration de Strasbourg sur les Roms, adoptée à la réunion du Conseil de l'Europe le 20 octobre 2000, qui fait référence à la médiation dans le contexte de l'éducation, de l'emploi et des services médicaux, elle exprime l'accord des états membres de mettre en place un programme européen de formation des médiateurs roms ;

Notant que le recours par les municipalités et les régions aux médiateurs roms est l'une des mesures demandées dans la Résolution 333 (2011) du Congrès des Autorités Locales et Régionales sur « La situation des Roms en Europe : un défi pour les autorités locales et régionales », et dans la déclaration finale du Sommet des Maires sur les Roms, organisé par le Congrès le 22 septembre 2011 ;

S'appuyant sur l'expérience positive du programme ROMED « Médiation interculturelle pour les communautés Roms », mis en œuvre depuis 2011 par une action conjointe du Conseil de l'Europe et de l'Union européenne, qui fournit des leçons importantes montrant comment on peut obtenir une médiation interculturelle efficace entre les communautés roms et les institutions publiques ;



Accueillant la coopération entre le Conseil de l'Europe et l'Union européenne pour promouvoir la médiation effective avec les communautés roms et encouragé par le fait qu'une telle médiation, même si des noms différents sont utilisés, est pratiquée de plus en plus dans les états membres, explicitement soutenue dans les stratégies nationales et les plans d'actions pour l'inclusion des Roms ;

Persuadé des avantages importants résultant de l'emploi des personnes ayant une origine rom en tant que médiateurs entre les communautés roms et les institutions publiques, notamment en termes d'amélioration de la fréquentation scolaire, en termes d'accès à une bonne éducation, d'amélioration d'accès aux services de santé et autres services publics, ainsi que en ce qui concerne la meilleure communication entre les membres des communautés roms et les institutions publiques ;

Accentuant l'importance de respecter l'égalité des sexes à l'embauche des médiateurs et noter que le genre des médiateurs peut avoir un impact dans l'efficacité de leur travail dans certaines situations ;

Notant que l'expérience a démontré l'importance de faire en sorte que la médiation produise les résultats désirés sans effets négatifs indésirables ;

Considérant que, par conséquent, c'est utile et opportun, compte tenu de l'augmentation au recours à la médiation par les états membres concernant les communautés roms et basé sur l'expérience obtenue, de promouvoir une compréhension commune des principes fondamentaux qui peuvent aider à rendre ce genre de médiation efficace et permet de maximiser ses effets ;

Recommande que les gouvernements des états membres, tout en tenant compte de leur système constitutionnel et lorsque c'est nécessaire, de leur situation nationale, régionale et locale :



1. Développent et maintiennent un système effectif de médiation de qualité avec les communautés roms basé sur les principes suivants :
 - a. droits de l'Homme : la pleine jouissance des droits de l'Homme des membres des communautés roms sans aucune forme de discrimination est un principe essentiel de la médiation. Cela implique que la médiation doit viser à habiliter les Roms à exercer leurs droits et à augmenter la capacité des institutions publiques pour garantir ces droits en pratique, et non à rendre les Roms ou les institutions publiques dépendant de la médiation ;
 - b. consultation systématique, planification participatif et évaluation qui permet aux membres des communautés roms d'exprimer leurs besoins et préoccupations et de participer activement à la recherche des solutions appropriées aux problèmes de leur communauté locale en coopération avec les représentants des institutions publiques ;
 - c. sensibilité interculturelle, communication non violente et conflit de médiation, basé sur une bonne connaissance des « codes culturels » de la communauté et des institutions appropriées ;
 - d. impartialité : le médiateur doit être capable de travailler d'une manière équilibrée avec les institutions publiques et les membres des communautés roms pour les aider à surmonter les différences culturelles et les différences de statut. Cela, en privilégiant l'amélioration de la communication, la coopération et en stimulant les deux parties à prendre les responsabilités et à s'engager les uns avec les autres. Les intérêts légitime des deux parties doivent être reconnus ;
2. reconnaissent l'importance de l'autorégulation professionnelle par les médiateurs tels que le Code Ethique Européen pour les Médiateurs publié par le Conseil de l'Europe et l'Union européenne, pour donner une bonne compréhension du rôle, des responsabilités du médiateur et encourager les institutions publiques de tous niveaux à les respecter. Ceci inclus les contrats



de travail des médiateurs, en s'abstenant particulièrement d'interférer dans les responsabilités des médiateurs ou de leur demander de poser des actes qui ne sont pas dans leur éventail de responsabilités ;

3. Assurent ou encouragent, quand l'état n'a aucune responsabilité directe :
 - la reconnaissance officielle du statut professionnel donné aux médiateurs, prenant des mesures, si nécessaire, pour rendre l'embauche des médiateurs plus stables, d'assurer la juste rémunération et des conditions de travail adéquates ;
 - la certification ou l'accréditation que les programmes de formation initiaux et en cours pour les Roms sont basés sur les principes décrits dans le paragraphe 1 de cette recommandation ;
 - l'expertise professionnelle acquise par les médiateurs pour qu'elle soit reconnue afin d'améliorer leurs perspectives professionnelles ;
 - les opportunités de networking et le soutien régulier entre les médiateurs roms. La participation des différents professionnels qui travaillent avec eux (formateurs, superviseurs, etc.) doit également être stimulée ;
4. favorisent un environnement propice au niveau local pour le travail des médiateurs, notamment en augmentant la capacité des autorités locales et régionales pour leur permettre de développer et de mettre en œuvre des politiques efficaces pour l'intégration des Roms. Si nécessaire, cela doit être accompli en bonne coopération avec les autres états membres, le Conseil de l'Europe et les autres organisations internationales qui sont actives dans ce domaine, y compris l'Union européenne et L'OSCE.



Références

- Council of Europe, 2012, *Code of Ethics for Mediators*, http://coe-romed.org/sites/default/files/leaflets/code%20ethicEN_0.pdf (accessed on 21.06.2017).
- Council of Europe, 2012, *Recommendation CM/Rec(2012)9 of the Committee of Ministers to member States on mediation as an effective tool for promoting respect for human rights and social inclusion of Roma*, [https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec\(2012\)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?p=&Ref=CM/Rec(2012)9&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864&direct=true) (accessed on 21.06.2017).
- Rus C., Raykova Al. and Leucht C. (2016), *ROMED Trainer's Handbook*, Council of Europe Publishing, Strasbourg.