



SDM-FSM

Schweizerischer Dachverband Mediation
Fédération Suisse des Associations de Médiation
Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione

Règlement sur l'Ombudsman da la FSM

du 1 avril 2019

I. Objectif

Art. 1 Principes

II. Tâches de l'Ombudsman et saisine

Art. 2 Formalités, saisine, coûts

Art. 3 Compétences, conflits d'intérêt

III. Qualités personnelles de l'Ombudsman et attribution de la fonction

Art. 4 Exigences

Art. 5 Nomination, confirmation

IV. Mode de travail

Art. 6 Principes

Art. 7 Tâches, attributions, responsabilité

Art. 8 Suspension, communication

Art. 9 Rapport, secret de fonction

V. Indemnisation

Art. 10 Indemnisation

VI. Dispositions finales

Art. 11 Application, évaluation

Art. 12 Entrée en vigueur

VII. Annexes

I. Objectif

Art. 1 Principes

En instituant un Ombudsman, la Fédération Suisse des Associations de Médiation FSM entend contribuer de manière adéquate à la prévention et au règlement de conflits pouvant surgir lors de prestations d'aide en cas de litige, de médiations et d'autres procédures de résolution de conflits apparentées. Cette mesure contribue à assurer le respect des règles déontologiques reconnues et la qualité des prestations. L'Ombudsman s'inscrit en complément du système juridique existant.

II. Tâches de l'Ombudsman et saisine

Art. 2 Formalités, saisine, coûts

- 1 L'Ombudsman est l'instance consultative et de plainte de la FSM; il est neutre et indépendant.
- 2 Sont habilités à déposer plainte les clients des médiatrices et médiateurs reconnus par la FSM et autorisés à porter le titre de « médiatrice FSM »/ « médiateur FSM ». Ceux-ci sont tenus de rendre leurs clients attentifs à l'existence de cette instance et/ou à leur remettre la « fiche informative sur l'Ombudsman destinée aux personnes faisant appel à la médiation ».
- 3 L'Ombudsman est à disposition des médiatrices et médiateurs FSM, qui peuvent le consulter en cas de questions éthiques ou lors de toutes situations critiques pouvant mener à une plainte.
- 4 L'Ombudsman peut en outre être institué ou saisi par le Comité en cas de litige en relation avec la procédure de reconnaissance FSM ou des questions d'assurance de qualité FSM, de même qu'en cas de litige au sein de la Fédération.
- 5 La plainte peut être adressée par écrit ou par oral à l'Ombudsman et doit être suffisamment argumentée. Pour le requérant, la procédure devant l'Ombudsman est gratuite.

Art. 3 Compétences, conflits d'intérêt

- 1 L'Ombudsman a la compétence de refuser de se saisir d'un cas si la plainte est manifestement infondée ou abusive, ou si elle émane d'un requérant ou d'une institution non habilités à recourir à cette instance. Pour le reste, il n'appartient pas à l'Ombudsman de prendre des décisions ou de formuler des directives.
- 2 Si un conflit d'intérêt devait se manifester à l'occasion du traitement d'une plainte, l'ombudsman en fait état aux parties et au Comité FSM. Dans un tel cas, la suite à donner est décidée d'un commun accord et consignée par écrit.

III. Qualités personnelles de l'Ombudsman et attribution de la fonction

Art. 4 Exigences

Les personnes appelées à exercer la fonction d'Ombudsman doivent être des personnalités intègres, répondant aux critères suivantes



SDM-FSM

Schweizerischer Dachverband Mediation
Fédération Suisse des Associations de Médiation
Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione

- être crédibles et inspirer confiance,
- ne pas être membre du Comité ou de commissions de la FSM,
- avoir une connaissance approfondie de la médiation,
- adopter une posture médiative et disposer d'expérience pratique dans le domaine du conseil et de la conciliation.

Ces exigences font l'objet d'une description détaillée séparée.

Art. 5 Nomination, confirmation

L'Ombudsman est nommé par le Comité FSM en tenant compte des équilibres linguistiques et régionaux. Il est confirmé annuellement dans sa fonction par le Comité.

IV. Mode de travail

Art. 6 Principes

L'Ombudsman travaille en recherchant le consensus et en appliquant les principes de la médiation. Il n'est cependant pas tenu de traiter une plainte en appliquant formellement le processus de médiation.

Art. 7 Tâches, attributions, responsabilité

- ¹ Une fois la plainte reçue, l'Ombudsman examine en temps utile si les conditions d'entrée en matière sont remplies.
- ² Si les conditions requises ne sont pas remplies, la plainte n'est pas acceptée. Le plaignant en est immédiatement informé.
- ³ Si les conditions requises sont remplies, l'Ombudsman informe le médiateur/ la médiatrice de la notification de la plainte, qui sera traitée dans les meilleurs délais.
- ⁴ Afin de pouvoir se forger une opinion, l'Ombudsman examine les correspondances échangées, recueille les positions de toutes les parties impliquées et agit en tant qu'intermédiaire. Il est libre d'aménager la procédure à sa guise, dans le respect des dispositions du présent règlement.
- ⁵ Au terme de la procédure, il informera les parties sur le résultat.

Art. 8 Suspension, communication

- ¹ L'ouverture d'une procédure judiciaire avant ou pendant le dépôt d'une plainte auprès de l'Ombudsman a un effet suspensif sur celle-ci.
- ² L'Ombudsman est libre de décider de publier le résultat d'une procédure sous forme anonyme.

Art. 9 Rapport, secret de fonction

- ¹ L'Ombudsman documente ses activités, archive ses dossiers et rend compte des cas traités au moins une fois par année au Comité FSM. En outre, l'ombudsman établit un rapport d'activités annuel anonymisé, contenant les statistiques et un aperçu des thèmes soumis à son examen.



SDM-FSM

Schweizerischer Dachverband Mediation
Fédération Suisse des Associations de Médiation
Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione

² Envers les tiers, l'Ombudsman et le Comité FSM sont tenus au secret de fonction pour tout ce qui a trait aux activités de l'instance de plainte.

V. Indemnisation

Art. 10 Indemnisation

L'activité de l'Ombudsman est indemnisée conformément au règlement FSM relatif aux indemnités et frais.

VI. Dispositions finales

Art. 11 Application, évaluation

¹ Le présent règlement s'applique à la Fédération Suisse des Associations de Médiation et à ses membres.

² A intervalles réguliers, il fait l'objet d'une évaluation de la part de l'Ombudsman et du Comité FSM, et est adapté ou complété sur la base des besoins constatés et des expériences faites.

Art. 12 Entrée en vigueur

Le présent règlement a été adopté à la réunion du Comité de la FSM du 01.04.2019. Le Comité a décidé de son entrée en vigueur le 01.04.2019.

VII. Annexes



SDM-FSM

Schweizerischer Dachverband Mediation
Fédération Suisse des Associations de Médiation
Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione

Annexe 1: Formulaire pour procédure auprès de l’Ombudsman
choix optionnel du dépôt d’une plainte par écrit

Nom:

Adresse:

Téléphone: **Email:**

Nom du médiateur / de la médiatrice:

Adresse:

Date de la médiation:

Objet de la médiation:

Quelles sont les raisons de votre requête? (Svp décrire brièvement, en employant des mots-clés)

a) Personne du médiateur / de la médiatrice?

.....

b) Information / Explication sur le processus de médiation et son déroulement?

.....

.....

c) Déroulement / Mise en oeuvre de la médiation?

.....

.....

d) Résultat insatisfaisant?

.....

.....

e) Honoraires?

.....

.....



SDM-FSM

Schweizerischer Dachverband Mediation
Fédération Suisse des Associations de Médiation
Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione

f) Comportement / Evènements à la suite de la conclusion de la médiation?

.....
.....

Faites-vous valoir une violation des règles déontologiques? Dans l'affirmative, en quoi consiste cette violation de votre point de vue?

.....
.....

Avez-vous une requête concrète?

.....
.....

Date:

Signature:

.....

Annexes:

- Contrat de médiation
 - Accord
 - Autres documents:
-

Veillez envoyer le formulaire dûment rempli à l'adresse suivante:

Fédération Suisse des Associations de Médiation FSM
A l'att. de l'Ombudsman FSM
Case postale
3000 Berne

Ou en PDF par Mail à: ombudsstelle@mediation-ch.org

Pour tout renseignement:

Tel. +41 31 398 22 22
info@mediation-ch.org

État 01.04.2019



SDM-FSM

Schweizerischer Dachverband Mediation
Fédération Suisse des Associations de Médiation
Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione

Annexe 2: Fiche informative sur l'Ombudsman destinée aux personnes faisant appel à la médiation

1. Attributions

L'Ombudsman peut être saisi en cas de conflits entre médiateurs/médiatrices et leurs client(e)s. De tels conflits peuvent surgir au cours du déroulement de la médiation et toucher des points de nature diverse (p.ex. questions relatives au processus, au respect des règles déontologiques, ou concernant les honoraires, etc.). L'Ombudsman n'est compétent que pour les médiateurs et médiatrices portant le titre de « médiateur FSM ».

2. Procédure

L'ombudsman peut être contacté directement par e-mail à l'adresse ombudsstelle@mediation-ch.org ou par téléphone ou par courrier à l'adresse du Secrétariat général de la FSM:

Fédération Suisse des Associations de Médiation FSM
à l'att. de l'Ombudsman FSM
Case postale
3000 Berne
Tel. +41 31 398 22 22

Il est possible de consigner les motifs de la plainte dans le questionnaire et d'envoyer celui-ci.

À réception de la requête, l'Ombudsman prend contact avec le plaignant par téléphone ou par écrit. Le médiateur/ la médiatrice concerné(e) est informé(e) de la notification de la plainte.

L'Ombudsman s'efforce d'obtenir un accord des parties. En cas d'échec, l'Ombudsman clôt le cas. L'Ombudsman n'a pas de pouvoir de décision.

Pour plus d'information, voir www.mediation-ch.org.

3. Confidentialité

La procédure devant l'Ombudsman est confidentielle. Les requêtes sont traitées avec la discrétion la plus absolue. Le Comité de la FSM est informé annuellement des activités de l'Ombudsman, au travers d'un rapport anonymisé.

4. Coûts

La procédure devant l'ombudsman est gratuite.

État 01.04.2019