

Code de déontologie des médiateurs sociaux de la Région de Bruxelles Capitale^Σ

Préambule

Ce code de déontologie a été élaboré et approuvé le 28 juin 2002 par la coordination des médiateurs sociaux de la Région de Bruxelles Capitale (CMSRBC) et est annexé à sa charte.

Les principes énoncés ont pour but de protéger la fonction et d'assurer un cadre de travail, permettant de garantir au public s'adressant aux médiateurs sociaux le respect de leurs droits ainsi que le bénéfice d'un travail de qualité.

La médiation sociale est définie comme un processus de création et de restauration du lien social et de résolution de conflits, dans lequel un tiers impartial et indépendant (le médiateur) tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes et/ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

1. Les parties concernées par la médiation

1.1. Les parties concernées sont définies comme toute personne, tout groupe, tout groupement social prenant part au processus de médiation mené par le médiateur social.

2. Les objectifs et principes d'intervention

2.1. Le médiateur social veille à tout mettre en œuvre, afin d'aider les parties concernées à s'intégrer et à se réaliser dans la société.

2.2. Le médiateur social respecte le libre choix, les opinions religieuses, philosophiques et politiques des parties concernées.

2.3. Le médiateur social veille à ce que les parties concernées restent sujettes de l'intervention, dans une optique d'autonomie et de responsabilité.

2.4. Le consentement des parties concernées est toujours requis avant toute intervention. Elles conservent également le droit d'y mettre fin. Le médiateur social ne peut intervenir à l'égard des parties concernées que si celles-ci marquent leur accord.

2.5. Le médiateur social est en droit de refuser une mission, ou de se dégager d'une mission en cours, en vertu d'une clause de conscience, notamment lorsque les principes déontologiques ne pourraient être respectés. En cas de désistement, il a l'obligation de donner aux parties les moyens de poursuivre l'action entreprise.

2.6. Le médiateur social a le souci de se former et de s'informer de manière permanente. Il sait remettre en question ses pratiques en les adaptant et en les confrontant aux nouvelles connaissances et conceptions.

^Σ Les médiateurs sociaux regroupent les médiateurs sociaux et les médiateurs sociaux chargés de la problématique scolaire.

Le secret professionnel

- 2.7. Le médiateur social est tenu, à l'égard des tiers, au secret professionnel dans les conditions analogues à celles définies par l'article 458 du code pénal : « *Les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sages-femmes et toutes autres personnes dépositaires, par état ou par profession, des secrets qu'on leur confie, qui, hors le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice (ou devant une commission d'enquête parlementaire) et celui où la loi les oblige à faire connaître ces secrets, les auront révélés, seront punis d'un emprisonnement de huit jours à six mois et d'une amende de cent francs à cinq cents francs.* »
- 2.8. Ce secret couvre l'identité et tous les éléments de la vie privée des personnes, portés à la connaissance du médiateur social, ainsi que les informations et les documents confidentiels qu'il reçoit ou qu'il constitue. Ce secret s'étend à tout ce que le médiateur social « a vu, entendu et compris » au cours de l'exercice de sa fonction.
- 2.9. Dans le cas de conflits, le médiateur social ne peut faire état, dans la conduite de la médiation, des informations confidentielles communiquées par l'une des parties qu'avec l'accord express de celles-ci.
- 2.10. Les informations confidentielles, dans les limites de la loi, ne peuvent être transmises qu'à des personnes tenues au secret professionnel, et uniquement si cette communication est rendue nécessaire par les objectifs de l'aide dispensée et avec l'accord préalable des parties concernées.

3. Modalités d'exercice de la médiation sociale

- 3.1. Le médiateur social doit veiller à sauvegarder, sous toutes ses formes, l'indépendance inhérente à sa fonction.
- 3.2. Le médiateur social doit pouvoir bénéficier d'un espace neutre lui permettant de travailler dans le respect de la confidentialité et de la déontologie.
- 3.3. Le médiateur social doit pouvoir disposer des moyens de fonctionnement nécessaires.
- 3.4. Le médiateur social doit disposer d'un temps de réflexion pour réaliser son travail d'évaluation et de guidance, dans le cadre de son emploi.
- 3.5. Le médiateur social est responsable de son travail et de sa qualité, il assume une obligation de moyens (choix des techniques utilisées) et non de résultat.