



PROFIL DE COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR ACCRÉDITÉ

Adopté par le conseil d'administration

Le 21 mars 2017

TABLE DES MATIERES

SYNTHÈSE DES COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR	3
1. Compétences liées à l'analyse d'une demande ou d'une situation.....	4
2. Compétences liées à la conduite d'un processus de médiation	5
3. Compétences liées à la gestion d'une pratique professionnelle	6
4. Compétences relationnelles et personnelles	7
5. Compétences liées au développement professionnel.....	8

Note : Le masculin est utilisé dans le présent document sans aucune discrimination et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

SYNTHÈSE DES COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR

Le profil des compétences¹ de base des médiateurs de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) sert de cadre de référence pour encadrer tant la formation initiale nécessaire à l'exercice de la médiation que la formation continue.

Afin d'être significatif pour tous les médiateurs, quels que soient leurs milieux de pratique et leurs convictions théoriques, le profil des compétences de base est rédigé en des termes généraux.

Les compétences associées à l'exercice de la médiation en tant que médiateur accrédité à l'IMAQ sont regroupées en cinq (5) grandes catégories ou domaines.

- 1. Compétences liées à l'analyse d'une demande ou d'une situation**
- 2. Compétences liées à la conduite d'un processus de médiation**
- 3. Compétences liées à la gestion d'une pratique professionnelle**
- 4. Compétences relationnelles et personnelles**
- 5. Compétences liées au développement professionnel**

Les compétences et les actions rattachées à chacune des catégories sont présentées dans les pages suivantes.

¹ Les compétences sont des actions, observables et concrètes, attendues du médiateur et qui supposent la maîtrise de connaissances et d'habiletés, de même que la présence d'attitudes susceptibles de qualifier ces actions et ces responsabilités. Ces connaissances, habiletés et attitudes sont acquises et développées dans le cadre d'activités de développement, initial et continu, de même que par une réflexion du médiateur sur ses expériences.

1. COMPÉTENCES LIÉES À L'ANALYSE D'UNE DEMANDE OU D'UNE SITUATION

COMPÉTENCES	ACTIONS
1.1 Évaluer les enjeux et les conditions liés à la situation.	<ul style="list-style-type: none">• Évaluer la demande en s'appuyant sur les connaissances théoriques et pratiques appropriées.• Faire le point sur les facteurs de succès et de risque présents dans la situation.• Déclarer les conflits d'intérêt réels ou apparents.
1.2 Proposer aux parties l'intervention appropriée.	<ul style="list-style-type: none">• Offrir le type de médiation approprié à la problématique soumise.• Établir des ententes claires à l'égard du processus avec les parties et entre elles.• Préciser la contribution des parties dans l'ensemble du processus.• Déterminer les modalités de suivi de l'intervention.

2. COMPÉTENCES LIÉES À LA CONDUITE D'UN PROCESSUS DE MÉDIATION

COMPÉTENCES	ACTIONS
2.1 Tenir des rencontres de pré-médiation, s'il y a lieu.	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les parties des règles de fonctionnement, des principes de la médiation et du protocole le cas échéant. • Transmettre les informations relatives aux droits et obligations des parties liées au processus. • Expliquer clairement les règles de confidentialité. • Apporter une assistance aux parties pour préparer les rencontres de médiation. • Déterminer si des tiers seront présents.
2.2 Gérer les séances de médiation.	<ul style="list-style-type: none"> • Aménager les conditions concrètes et les ressources nécessaires à la mise en place de l'intervention. • Circonscrire un problème commun en reprenant certains éléments du dossier. • Recevoir l'information et utiliser diverses techniques de communication afin de faire cheminer les parties. • Maintenir un climat émotionnel propice aux échanges. • Adapter le processus aux besoins émergents. • Réaliser des validations auprès des parties tout au long des étapes. • Déployer les stratégies nécessaires afin d'élaborer des pistes de solution communes. • Établir des ententes précises et réalisables.
2.3 Veiller à la rédaction des ententes de médiation.	<ul style="list-style-type: none"> • Aider les parties à convenir d'une entente de règlement, si requis. • Déterminer avec les parties l'application de leur entente et le sort qu'elles désirent lui donner. • Veiller à conclure le processus auprès des parties.
2.4 Assurer le suivi des dossiers à la suite d'une médiation, si requis.	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier le ou les suivis en fonction des objectifs de l'intervention, des contraintes des parties et des ressources disponibles. • Assurer la transmission des recommandations aux instances et aux acteurs concernés par l'entente.

3. COMPÉTENCES LIÉES À LA GESTION D'UNE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

COMPÉTENCES	ACTIONS
3.1 Faire preuve d'impartialité.	<ul style="list-style-type: none">• Garder une distance face au contenu du différend, aux personnes et au résultat.• Séparer les valeurs personnelles du médiateur des questions de la médiation.• Apporter son soutien à chacune des parties dans ses efforts de résoudre le différend.• S'assurer d'un fonctionnement juste et équitable.
3.2 Assurer en toutes circonstances, la confidentialité de l'information obtenue dans le cadre de sa pratique.	<ul style="list-style-type: none">• Assurer la confidentialité des informations, des consultations et des échanges liée au mandat.• Mettre en place un système de classement et de gestion des dossiers.
3.3 Gérer sa pratique avec efficacité et professionnalisme.	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place les systèmes de gestion, les conditions et les ressources nécessaires à sa pratique professionnelle.• Prévoir les modalités contractuelles.• Manifester de la rigueur dans les transactions effectuées et dans la planification des rendez-vous.

4. COMPÉTENCES RELATIONNELLES ET PERSONNELLES

COMPÉTENCES	ACTIONS
4.1 Maintenir un lien de confiance.	<ul style="list-style-type: none">• Faire montre de neutralité et d'empathie.• Mettre en évidence les besoins, les intérêts et les options des parties.• S'exprimer clairement verbalement et par écrit.• Maintenir un climat propice à la communication.• Démontrer une attitude positive et transparente à l'égard du différend, des personnes et du processus.• Agir avec respect et encourager les parties à agir de la même façon.• Écouter efficacement.• Accueillir les émotions des parties.
4.2 Gérer ses émotions et celles des autres.	<ul style="list-style-type: none">• Reconnaître la présence des émotions, les siennes et celles des autres, tout au cours du processus de médiation.• Faire une utilisation adéquate des émotions pour favoriser l'évolution du processus de médiation.• Soutenir les parties dans l'expression de leurs sentiments et émotions.• Gérer les propos accusatoires pour encourager un climat de collaboration.• Gérer les échanges occasionnant une charge émotionnelle élevée.
4.3 Être capable d'autocritique et d'autoévaluation.	<ul style="list-style-type: none">• Analyser de façon critique ses interventions.• Identifier l'impact de ses compétences et de ses limites sur sa pratique et ses interventions.• Au besoin, être en mesure de faire référence à d'autres ressources.

UNE AUTRE COMPÉTENCE POUR LES MÉDIATEURS EN EXERCICE

5. COMPÉTENCES LIÉES AU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

COMPÉTENCES	ACTIONS OU RÉSULTATS VISÉS
5.1 Assurer son développement professionnel.	<ul style="list-style-type: none">• Réaliser le bilan de sa pratique professionnelle.• Déterminer ses besoins de développement professionnel.• Mettre à jour et développer ses compétences à l'aide de modalités appropriées.• Mettre en application son plan de formation continue.