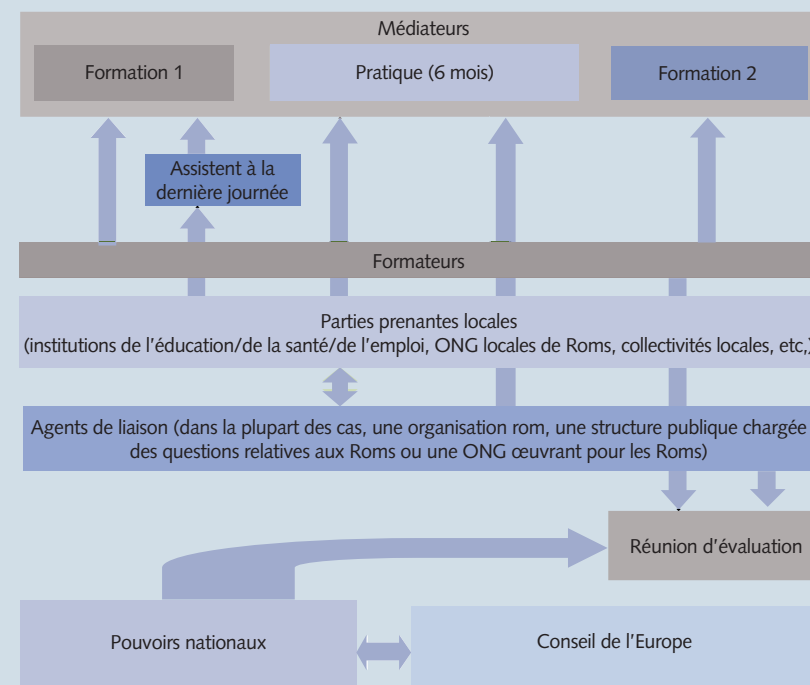


Les médiateurs

- instaurent une relation de confiance et une communication dans un esprit d'ouverture avec les représentants des parties prenantes;
- évaluent la situation afin de mieux comprendre les points de vue respectifs des parties et sur quelle base se fondent leurs opinions, sentiments, actes et comportements;
- assurent le contact par le biais d'une communication efficace entre les parties prenantes;
- facilitent et/ou renforcent la communication et les relations entre les communautés roms et les institutions publiques (éducation, santé, emploi)

Les agents de liaison nationaux:

- assistent les médiateurs dans la mise en œuvre des activités concrètes durant les six mois qui séparent les deux sessions de formation;
- aident le Conseil de l'Europe à mener à bien le processus de suivi;
- aident l'équipe de formateurs concernant la plateforme en ligne, en vue de faciliter l'organisation de la deuxième session de formation;
- présentent les résultats obtenus au niveau national dans un rapport et lors de la conférence d'évaluation.



Médiation interculturelle pour les communautés roms

Une action conjointe du Conseil de l'Europe et de la Commission Européenne

Le programme ROMED reçoit le généreux soutien financier des gouvernements suivants :
 Albanie, Allemagne, Chypre, Espagne, Finlande, France, Serbie

Pour plus d'informations
 Conseil de l'Europe
 Equipe du Représentant spécial du Secrétaire Général
 pour les questions relatives aux Roms
 F-67075 Strasbourg Cedex
www.coe.int/rom

Chef de projet
 Aurora Ailincai
aurora.ailincai@coe.int

Financé
 par l'Union Européenne
 et le Conseil de l'Europe



Mis en œuvre
 par le Conseil de l'Europe

Points de départ : faits saillants et défis

La médiation est une des mesures utilisées en Europe dans le but de surmonter les inégalités auxquelles sont confrontés les Roms¹ en matière d'accès à l'emploi, aux services de santé et à une éducation de qualité. Elle consiste à faire appel à des personnes issues des communautés roms locales ou ayant une bonne connaissance des questions relatives aux Roms pour servir de médiateurs entre les Roms et les institutions publiques.

► Des situations et des missions diverses et variées

La situation et les besoins des communautés roms varient à de nombreux égards selon les pays, de même que le statut professionnel des médiateurs, la façon dont ils sont formés, leur profil professionnel et la terminologie employée. La situation particulière de Roms migrant vers d'autres pays soulève de nouveaux défis.

► Une approche pragmatique pour l'identification du groupe cible

Indépendamment de la terminologie employée au niveau national, ce programme considère comme groupe cible les personnes issues du milieu rom, qui parlent, le cas échéant, la langue de la communauté rom avec laquelle ils travaillent, et ont notamment pour mission et responsabilité, dans le cadre de leurs activités professionnelles, de faciliter la communication entre les Roms et les institutions publiques.

► Difficultés liées à la pratique de la médiation

Dans de nombreux cas, l'emploi de médiateurs a entraîné des améliorations significatives, pourtant, il n'est pas rare qu'un ensemble de difficultés nuise à l'efficacité de leurs travaux. En effet, les médiateurs sont souvent mal considérés et occupent des emplois précaires, se trouvent dans une situation de dépendance (à la direction de l'institution concernée, aux influences politiques, aux responsables de la communauté, au mode de financement), se voient attribuer un surcroît de tâches mineures qui ne figurent pas systématiquement dans le profil de leur poste et sont instrumentalisés pour éviter les contacts directs avec la communauté. Qui plus est, les attentes à leur égard sont très fortes : ils sont censés résoudre à eux seuls les problèmes de la communauté, être réactifs dans un environnement peu ou pas planifié, et doivent faire avec un système d'évaluation incohérent et un manque général de soutien. S'il est certes possible de faire évoluer les choses, l'obtention de résultats dépend fortement des qualités personnelles des médiateurs et de l'attitude des agents publics et des familles avec lesquels ils interagissent.

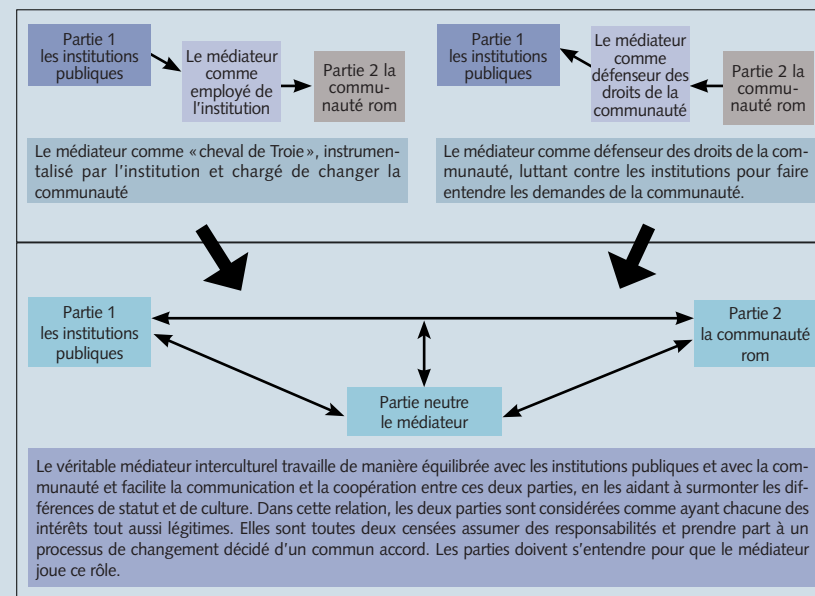
1. Le terme « Roms » utilisé au Conseil de l'Europe désigne les Roms, les Sintés (Manouches), les Kalés (Gitans) et les groupes de population apparentés en Europe, dont les Voyageurs et les branches orientales (Doms, Loms) ; il englobe la grande diversité des groupes concernés, y compris les personnes qui s'auto-identifient comme « Tsiganes » et celles que l'on désigne comme « Gens du voyage ».

Le rôle du médiateur correspond à trois types d'approche :

- le « cheval de Troie » (le médiateur est un instrument de l'institution, ayant pour mission d'instaurer un dialogue avec la communauté en vue de modifier son état d'esprit et de la faire changer de comportement) ;
- le défenseur des droits de la communauté (le médiateur se veut davantage représentant de la communauté, en lutte contre les institutions pour les droits des Roms) ;
- le véritable médiateur interculturel (il a une bonne connaissance des « codes culturels » de la communauté et des institutions, est impartial et s'emploie principalement à améliorer la communication et la coopération, ainsi qu'à encourager les deux parties à assumer des responsabilités et à s'engager activement dans un processus de changement).

Ce programme est axé sur la promotion de cette troisième approche, à savoir une médiation interculturelle réelle et efficace.

Du « cheval de Troie » ou défenseur des droits de la communauté à un véritable médiateur interculturel



Mission définie dans la Déclaration de Strasbourg

En signant la Déclaration de Strasbourg adoptée en octobre 2010 à la réunion de haut niveau sur les Roms, les représentants des Etats membres se sont engagés à aider le Conseil de l'Europe à mettre en œuvre un Programme de formation européen pour les médiateurs roms dans le but de consolider les **programmes de formation existants pour et sur les médiateurs pour les Roms**. A ce titre, le programme prévoit une utilisation optimale des ressources, des normes, de la méthodologie, des réseaux et de l'infrastructure du Conseil de l'Europe, en coopération étroite avec les pouvoirs locaux et nationaux.

► Objectif global du programme ROMED :

améliorer la qualité et l'efficacité des travaux des médiateurs dans les domaines de l'éducation, de la santé et de l'emploi en vue d'encourager une meilleure communication et coopération entre les Roms et les institutions publiques (éducation/santé/emploi).

► Les objectifs du programme ROMED :

- promouvoir une approche de médiation interculturelle réelle et effective dans les travaux des médiateurs ;
- assurer l'intégration d'une démarche axée sur les droits dans les travaux des médiateurs ;
- appuyer les travaux des médiateurs en proposant des outils pour l'organisation et la réalisation de leurs activités, qui encouragent la participation démocratique tout en permettant aux communautés roms de s'approprier les activités et en consolidant le système de justification de l'action menée par les institutions publiques.

Le programme ROMED ne remplace ni ne fait double emploi avec les programmes de formation existants à l'échelon local ou national. Au contraire, il les complète, propose des outils et des méthodologies supplémentaires et contribue au développement de compétences essentielles à tout médiateur. De plus, le programme ROMED aidera certains pays à établir des programmes de formation destinés aux médiateurs.

► Un curriculum formation

La formation s'appuiera sur un programme axé principalement sur la pratique et adaptable aux besoins spécifiques des médiateurs en matière de formation, en fonction des contextes dans lesquels ils interviennent et des institutions et communautés roms avec lesquelles ils travaillent.

► Un code d'éthique européen à l'usage des médiateurs

L'ensemble de normes et de principes fondamentaux qui a été défini dans l'optique de guider les travaux des médiateurs est un outil indispensable pour prémunir les médiateurs contre les pratiques abusives et parfaire la qualité des services qu'ils proposent. Un avant-projet de code d'éthique s'inspirant des expériences de divers pays a été élaboré et sera soumis pour avis aux médiateurs présents aux sessions de formation.

► Une équipe de formateurs et la constitution d'un réseau européen

Un premier groupe de formateurs, sélectionné à l'issue d'un appel à candidatures ouvert, a été formé à Strasbourg du 26 au 29 janvier 2011. Un agent de liaison est désigné dans chaque pays (dans la mesure du possible, une organisation rom ayant déjà travaillé avec des médiateurs). La constitution d'un réseau et l'apprentissage par les pairs seront encouragés par le biais d'une plateforme en ligne.

► Premier groupe de pays bénéficiaires :

Allemagne, Bulgarie, Espagne, France, Grèce, Hongrie, Italie, « l'ex-République yougoslave de Macédoine », Moldova, République tchèque, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Turquie, Ukraine. Le programme sera étendu à d'autres pays et une formation complémentaire sera prévue dans le premier groupe de pays en fonction des ressources disponibles.

Mise en œuvre des formations (mars et décembre 2011)

- Premier cycle de formations** (sur 4 journées) : au cours de la dernière journée, information et échanges avec les parties prenantes locales ;
- Six mois de mise en pratique** (application des méthodes et utilisation dans les activités quotidiennes des outils présentés lors de la formation) : avec le soutien des parties prenantes locales et des agents de liaison ;
- Deuxième cycle de formations** (sur 3 journées) : première journée consacrée au bilan des activités de mise en pratique ;
- Réunion d'évaluation** : bilan des résultats obtenus et définition de suites à donner et de solutions politiques à apporter.

Quel rôle pour les différents acteurs ?

Le Conseil de l'Europe

Par l'intermédiaire de l'équipe d'appui du Représentant spécial du Secrétaire Général pour les questions relatives aux Roms, le Conseil de l'Europe assure la coordination globale du programme. D'autres structures du Conseil de l'Europe, tel le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux, apportent un soutien actif. Le programme de la formation a été élaboré à partir de la consultation menée avec des experts dans le domaine. Un groupe de formateurs a été sélectionné à la suite d'un appel à candidatures ouvert, puis formé. Tout le long du processus, le Conseil de l'Europe reste en communication étroite avec les organisations roms qui interviennent au niveau européen et avec d'autres organisations européennes et internationales, en vue d'assurer la coordination et le bon déroulement du programme. La mise en œuvre du programme ne pourra donner les résultats escomptés que si des acteurs divers et variés y prennent part.

Les autorités locales et nationales

- identifient et sélectionnent les médiateurs qui seront formés ;
- assurent la participation des représentants des institutions locales à la dernière journée de la première formation et encouragent ces derniers à apporter leur soutien aux médiateurs à l'échelon local ;
- assistent à la conférence d'évaluation finale et réfléchissent à des solutions politiques envisageables.

La mobilité internationale actuelle des Roms ayant été reconnue comme un point essentiel à inclure dans les travaux des médiateurs, la mise en place d'une coopération bilatérale ou multilatérale transnationale entre les structures des pays d'origine et celles des pays de destination peut s'avérer utile en termes d'accompagnement et de durabilité.

Les représentants des institutions concernées (santé, éducation, emploi) au niveau local

- assistent à la dernière journée de la première formation avec les médiateurs ;
- aident les médiateurs à mettre en œuvre des activités concrètes qui se fondent sur la démarche encouragée par le Conseil de l'Europe ;
- assurent un retour d'informations auprès des agents de liaison sur la coopération avec les médiateurs.

Les organisations roms :

- aident à la mise en œuvre du programme à l'échelon local ;
- font remonter les informations et les propositions aux agents de liaison ;
- contribuent au processus d'évaluation et à faire émerger les propositions d'ajustements des politiques.