



**Recommendation CM/Rec(2012)9
on mediation as an effective tool
for promoting respect for human rights
and social inclusion of Roma**

**Recommandation CM/Rec(2012)9
sur la médiation comme moyen efficace
de promouvoir le respect des droits
de l'homme et l'intégration sociale des Roms**

**Recommendation CM/Rec(2012)9
on mediation as an effective tool
for promoting respect for human rights
and social inclusion of Roma**

**Recommandation CM/Rec(2012)9
sur la médiation comme moyen efficace
de promouvoir le respect des droits
de l'homme et l'intégration sociale des Roms**

(adopted by the Committee of Ministers
on 12 September 2012 at the 1149th meeting
of the Ministers' Deputies)

(adoptée par le Comité des Ministres le 12 septembre 2012,
lors de la 1149^e réunion des Délégués des Ministres)

Reproduction of the texts in this publication is authorised provided the full title and the source, namely the Council of Europe, are cited. If they are intended to be used for commercial purposes or translated into one of the non-official languages of the Council of Europe, please contact publishing@coe.int.

La reproduction des textes est autorisée à condition d'en citer le titre complet ainsi que la source : Conseil de l'Europe. Pour toute utilisation à des fins commerciales ou dans le cas d'une traduction vers une langue non officielle du Conseil de l'Europe, merci de vous adresser à publishing@coe.int.

Cover and layout: Document and Publications Production Department (SPDP),
Council of Europe

Couverture et mise en page : SPDP, Conseil de l'Europe

© Council of Europe, December 2012/Conseil de l'Europe, décembre 2012
Printed at the Council of Europe/Imprimé dans les ateliers du Conseil de l'Europe

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 Roma¹

(adopted by the Committee of Ministers on 12 September 2012 at the 1149th meeting of the Ministers' Deputies)

The Committee of Ministers, under the terms of Article 15.b of the Statute of the Council of Europe,

Considering that the aim of the Council of Europe is to achieve greater unity between its members, and that this aim may be pursued, in particular, through common action in the field of human rights and social cohesion, which form core values and objectives of the Council of Europe;

Recognising that Roma have faced, for more than five centuries, widespread and enduring discrimination, rejection and marginalisation across Europe and in all areas of life;

Aware that discrimination and social exclusion can be overcome most effectively by comprehensive, coherent and proactive policies targeting both the Roma and the majority, which ensure integration and participation of Roma in the societies in which they live and respect for their identity, and recognising that mediation can be a useful tool for improving Roma inclusion;

Considering that all human rights are universal, indivisible, interdependent and interrelated and that economic and social rights are human rights, and should be supported by concrete community and governmental efforts to ensure they are equally accessible to members of the most deprived and disadvantaged groups and communities;

1. The term "Roma" used at the Council of Europe refers to Roma, Sinti, Kale and related groups in Europe, including Travellers and the Eastern groups (Dom and Lom), and covers the wide diversity of the groups concerned, including persons who identify themselves as Gypsies.

Recalling its previous recommendations² which advocated the use of Roma mediators to improve communication and relations between Roma and public institutions, which in turn can help overcome barriers to social inclusion and effective access of human rights, as well as improve access of Roma to public services;

Bearing in mind the Strasbourg Declaration on Roma, adopted at the High-Level Meeting of Council of Europe member States on 20 October 2010, which refers to mediation in the context of education, employment and healthcare and expresses the agreement of member States to set up a European Training Programme for Roma mediators;

Noting that recourse by municipalities and regions to Roma mediators is among the measures called for in Resolution 333 (2011) of the Congress of Local and Regional Authorities on “The situation of Roma in Europe: a challenge for local and regional authorities”, and in the Final Declaration of the Summit of Mayors on Roma, organised by the Congress on 22 September 2011;

Drawing on the positive experience of the ROMED programme “Intercultural mediation for Roma communities”, implemented from 2011 as a joint action of the Council of Europe and the European Union, which provides important lessons on how to achieve effective intercultural mediation between Roma communities and public institutions;

Welcoming the co-operation between the Council of Europe and the European Union in promoting effective mediation with Roma communities and encouraged by the fact that such mediation, even if different names are used,³ is practised more and more widely in member States and increasingly explicitly supported in national strategies and action plans for Roma inclusion;

Convinced of the important benefits resulting from employment of persons with a Roma background to act as mediators between Roma communities

2. See Recommendations CM/Rec(2009)4 on the education of Roma and Travellers in Europe, CM/Rec(2008)5 on policies for Roma and/or Travellers in Europe, Rec(2006)10 on better access to health care for Roma and Travellers in Europe and Rec(2000)4 on the education of Roma/Gypsy children in Europe.

3. The terminology used for persons carrying out mediation (whether as their sole task or as one task among others) varies from one country to another: mediators, facilitators, assistants, social workers, community facilitators, community mediators, pedagogical assistants, etc.

and public institutions, notably in terms of improved school attendance and access to quality education, improved access to healthcare and other public services, along with better communication between members of Roma communities and public institutions;

Stressing the importance of respecting gender equality when having recourse to mediators and noting that the gender of mediators may be relevant to the effectiveness of their work in some situations;

Noting that experience has shown the importance of ensuring that mediation produces the desired results without unwanted negative side-effects;

Considering, therefore, that it is useful and timely, given the growing recourse by member States to mediation with Roma communities and based on the experience gained with it, to promote a common understanding of some basic principles that can help make such mediation effective and maximise its impact,

Recommends that the governments of member States, with due regard for their constitutional systems and, where appropriate, to their respective national, regional and local circumstances:

1. develop and maintain an effective system of quality mediation with Roma communities based on the following principles:

a. human rights: the full enjoyment of human rights of members of Roma communities without any form of discrimination is an essential principle underpinning and governing such mediation; this implies that mediation should aim at empowerment of Roma to exercise their rights and increased capacity of public institutions to guarantee these rights in practice, not at rendering or keeping Roma or public institutions dependent on mediation;

b. systematic consultation, participatory planning and evaluation allowing the members of Roma communities to express their needs and concerns, and to be actively involved in finding the most appropriate solutions to the problems facing their local community in co-operation with representatives of the public institutions;

c. intercultural sensitivity, non-violent communication and conflict mediation, based on good knowledge of the “cultural codes” of the community and of the relevant institutions;

d. *impartiality*: the mediator should work, and be able to work, in a balanced way with both the public institution and members of Roma communities to help overcome cultural and status differences and focus on improving communication and co-operation and on stimulating both parties to take responsibilities and engage with each other; legitimate interests of both parties should be recognised;

2. recognise the importance of professional self-regulation by mediators themselves such as the European Code of Ethics for mediators⁴ published by the Council of Europe and the European Union, for setting out a clear understanding of the mediators' role and responsibilities and encourage public authorities at all levels to respect them, including in employment contracts for mediators, in particular by refraining from interfering with the responsibilities of mediators or requesting them to undertake actions that are not within their responsibilities;

3. ensure or, in situations where the State has no direct responsibility, encourage that:

- official recognition to the professional status of mediators is given, taking measures, where necessary, to render the employment of mediators more stable, and ensure fair remuneration and adequate working conditions;
- certification or accreditation of initial and in-service training programmes for Roma mediators is provided on the basis of the principles set out in paragraph 1 of this recommendation;
- the professional expertise gained by mediators is recognised so as to enhance their career perspectives;
- opportunities for networking and regular peer support among Roma mediators are provided and that the participation of various professionals working with them (trainers, supervisors, etc.) is stimulated;

4. promote a favourable environment at local level for the work of mediators, notably by increasing the capacity of local and regional authorities to develop and implement effective policies for Roma integration, where appropriate, in close co-operation with other member States, the Council of Europe, and other international organisations active in this field, including the European Union and the OSCE.

4. www.coe-romed.org/sites/default/files/code%20ethicEN.pdf.

Recommandation CM/Rec(2012)9

du Comité des Ministres aux Etats membres sur la médiation comme moyen efficace de promouvoir le respect des droits de l'homme et l'intégration sociale des Roms¹

(adoptée par le Comité des Ministres le 12 septembre 2012, lors de la 1149^e réunion des Délégués des Ministres)

Le Comité des Ministres, conformément à l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe,

Considérant que le but du Conseil de l'Europe est de réaliser une union plus étroite entre ses membres et que ce but peut être poursuivi, notamment, par une action commune dans le domaine des droits de l'homme et de la cohésion sociale, valeurs et objectifs qui sont au cœur de la mission du Conseil de l'Europe;

Reconnaissant, depuis plus de cinq siècles, que les Roms font face, à travers l'Europe, à une discrimination, un rejet et une marginalisation généralisés et permanents, qui touchent tous les domaines de leur vie;

Conscient que la discrimination et l'exclusion sociale peuvent être éradiquées de la manière la plus efficace par des politiques globales, cohérentes et proactives visant à la fois les Roms et la majorité, qui assurent l'intégration des Roms et leur participation à la société dans laquelle ils vivent, ainsi que le respect de leur identité, et reconnaissant que le recours à la médiation peut être utile pour améliorer leur intégration;

Considérant que tous les droits de l'homme sont universels, indissociables, interdépendants et intimement liés, et que les droits économiques et sociaux sont des droits fondamentaux qui devraient être étayés par des efforts

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 ».

concrets aux niveaux local et gouvernemental pour faire en sorte qu'ils soient accessibles également aux membres des groupes et communautés les plus pauvres et les plus défavorisés ;

Rappelant ses recommandations précédentes² qui préconisaient d'avoir recours à des médiateurs roms pour améliorer la communication et les relations entre les Roms et les institutions publiques, ce qui peut, en retour, contribuer à lever les obstacles à l'intégration sociale et à l'exercice effectif des droits de l'homme ainsi qu'à améliorer l'accès des Roms aux services publics ;

Gardant à l'esprit la Déclaration de Strasbourg sur les Roms, adoptée à la réunion à haut niveau des Etats membres du Conseil de l'Europe, le 20 octobre 2010, qui fait référence à la médiation dans le contexte de l'éducation, de l'emploi et des soins de santé, et dans laquelle les Etats membres conviennent de créer un programme de formation européen pour les médiateurs roms ;

Notant que le recours des communes et des régions à des médiateurs roms figure parmi les mesures préconisées dans la Résolution 333 (2011) du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe intitulée « La situation des Roms en Europe : un défi pour les pouvoirs locaux et régionaux » 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 concluante du programme ROMED intitulé « Médiation interculturelle pour les communautés roms », mis en œuvre depuis 2011 sous la forme d'une action conjointe du Conseil de l'Europe et de l'Union européenne, qui livre des enseignements importants sur la manière d'instaurer une médiation interculturelle efficace entre les communautés roms et les institutions publiques ;

Constatant avec satisfaction que le Conseil de l'Europe et l'Union européenne coopèrent pour promouvoir une médiation efficace avec les communautés roms et encouragé par le fait que cette médiation, même si elle n'est pas

2. Voir les Recommandations CM/Rec(2009)4 sur l'éducation des Roms et des Gens du voyage en Europe, CM/Rec(2008)5 sur les politiques concernant les Roms et/ou les Gens du voyage en Europe, Rec(2006)10 relative à un meilleur accès aux soins de santé pour les Roms et les Gens du voyage en Europe et Rec(2000)4 sur l'éducation des enfants roms/tsiganes en Europe.

toujours appelée ainsi³, est pratiquée de plus en plus largement dans les Etats membres et de plus en plus souvent prévue explicitement dans les stratégies et plans d'action nationaux en faveur de l'intégration des Roms ;

Convaincu que le recours à des personnes d'origine rom pour servir de médiateurs entre les communautés roms et les institutions publiques présente de nombreux avantages et permet notamment d'améliorer la fréquentation scolaire et l'accès à une éducation de qualité, l'accès aux soins de santé et aux autres services publics, ainsi que la communication entre les membres des communautés roms et les institutions publiques ;

Soulignant l'importance de respecter l'égalité entre les femmes et les hommes lors du recours à des médiateurs et notant que, dans certaines situations, le travail de médiation n'aura peut-être pas la même efficacité selon qu'il est accompli par un homme ou par une femme ;

Constatant que l'expérience montre qu'il est important de veiller à ce que la médiation produise les résultats souhaités sans effets secondaires indésirables ;

Considérant, par conséquent, qu'il est utile et opportun – vu le recours croissant des Etats membres à la médiation avec les communautés roms et compte tenu de l'expérience acquise en la matière – de promouvoir une conception commune de quelques principes de base qui peuvent rendre la médiation efficace et en maximiser les effets ;

Recommande que les gouvernements des Etats membres, dans le respect de leurs systèmes constitutionnels et, au besoin, de leurs situations nationales, régionales et locales respectives :

1. développent un dispositif de médiation efficace et de qualité avec les communautés roms et en assurent la pérennité, sur la base des principes suivants :

- a. *droits de l'homme* : la pleine jouissance des droits de l'homme par les membres des communautés roms, sans aucune forme de discrimination, est un principe essentiel qui sous-tend et régit la médiation ; en conséquence, le but de la médiation devrait être de donner aux Roms les moyens d'exercer

3. La terminologie employée pour désigner les personnes qui font de la médiation (que la médiation soit leur seule tâche ou l'une de leurs tâches) varie selon les pays : médiateurs, facilitateurs, assistants, travailleurs sociaux, animateurs sociaux, médiateurs communautaires, auxiliaires pédagogiques, etc.

leurs droits et de renforcer la capacité des institutions publiques à garantir ces droits en pratique et non de faire en sorte que les Roms ou les institutions publiques deviennent ou restent dépendants de la médiation ;

b. consultation systématique et conception et évaluation participatives permettant aux membres des communautés roms d'exprimer leurs besoins et préoccupations et de participer activement à la recherche des solutions les mieux adaptées aux problèmes que rencontre leur communauté locale, en coopération avec les représentants des institutions publiques ;

c. sensibilité interculturelle, communication non violente et médiation des conflits, fondées sur une bonne connaissance des « codes culturels » de la communauté et des institutions concernées ;

d. impartialité : le médiateur devrait travailler – et être en mesure de travailler – de façon équilibrée à la fois avec l'institution publique et avec les membres de communautés roms, pour les aider à surmonter les différences de culture et de statut ; il devrait s'employer principalement à améliorer la communication et la coopération, ainsi qu'à encourager les deux parties à prendre des responsabilités et à travailler ensemble ; les intérêts légitimes des deux parties devraient être reconnus ;

3. reconnaissent que la réglementation de la profession par les médiateurs eux-mêmes (par exemple, le Code de conduite européen pour les médiateurs publié par le Conseil de l'Europe et l'Union européenne⁴) est importante pour établir une conception claire du rôle et des responsabilités des médiateurs et encouragent les pouvoirs publics de tous niveaux à les respecter, y compris dans les contrats de travail, en s'abstenant notamment d'intervenir dans leurs missions et de leur demander de mener des actions qui ne relèvent pas de leur compétence ;

3. garantissent ou, lorsque cela ne relève pas de la responsabilité directe de l'Etat, encouragent :

– la reconnaissance officielle du statut professionnel des médiateurs, en prenant, au besoin, des mesures pour rendre leur emploi plus stable et leur assurer une juste rémunération et de bonnes conditions de travail ;

4. [www.coe-romed.org/sites/default/files/code ethicFR.pdf](http://www.coe-romed.org/sites/default/files/code%20ethicFR.pdf).

- la certification ou l'accréditation des programmes de formation initiale et continue des médiateurs roms sur la base des principes énoncés au paragraphe 1 de la présente recommandation ;
 - la reconnaissance de l'expérience professionnelle acquise par les médiateurs, afin d'améliorer leurs perspectives de carrière ;
 - des possibilités de travail en réseau et de soutien régulier par les pairs pour les médiateurs roms et des mesures visant à stimuler la participation des divers professionnels qui travaillent avec eux (formateurs, superviseurs, etc.) ;
4. favorisent la création, au niveau local, d'un contexte favorable au travail des médiateurs, notamment en renforçant la capacité des collectivités locales et régionales à élaborer et mettre en œuvre des politiques efficaces en faveur de l'intégration des Roms, au besoin en étroite coopération avec d'autres Etats membres, avec le Conseil de l'Europe et d'autres organisations internationales actives dans ce domaine, dont l'Union européenne et l'OSCE.

