

Code de déontologie des spécialistes de la médiation pour les aînés

**Dernière mise à jour : juin 2010
Troisième édition**

**Approuvé par :
Elder Mediation Canada
Médiation familiale Canada
Mediation PEI Inc.
Alzheimer Foundation of PEI
Association ontarienne de médiation familiale**

*(Vous pouvez utiliser le présent document, mais veuillez citer la source.
Toute contribution permanente est encouragée et bienvenue.)*

©Judy McCann-Beranger — judy@peopleconcepts.ca
et
©Elder Mediation Canada — admin@eldermediation.ca

TABLE DES MATIÈRES

1. Portée du Code/définitions	76
2. Objectifs du processus de médiation pour les aînés.....	78
3. Principes directeurs	78
4. Responsabilité professionnelle.....	79
a) Relations avec les participants	79
b) Confidentialité.....	80
c) Impartialité	81
d) Capacité de participer.....	81
e) Négociations équitables.....	82
f) Information et conseils	83
g) Entente concernant la médiation.....	83
h) Médiation multipartite	84
i) Sommaire écrit	84
j) Fin de la médiation.....	84
k) Honoraires du médiateur	85
5. Relations interprofessionnelles.....	85
a) Sensibilité culturelle	85
b) Activités de sensibilisation et de promotion	86
c) Défense des droits	86
6. Compétences exigées du spécialiste de la médiation pour les aînés	86
a) Aptitudes à communiquer.....	87
b) Compétences en matière de relations.....	88
c) Compétences en gestion du contenu	88
d) Compétences en matière de processus.....	88
e) Compétences en gestion des conflits.....	89

7. Exigences et éléments de la formation	90
a) Conditions préalables.....	90
b) Formation minimale	90
c) Limites et options en matière de formation.....	93
d) Connaissances de base	93
8. Connaissances au sujet de la maltraitance des aînés	94
9. Mieux-être et prévention.....	95

1. Portée du Code/définitions

Le présent Code est un ensemble de normes professionnelles. Il s'applique à la médiation concernant les questions de vieillissement ainsi que les problèmes que posent les déficiences cognitives et autres.

1. Le *Code* permet au médiateur d'obtenir des précisions au sujet de la nature des responsabilités déontologiques.
2. Le *Code* établit des principes qui définissent le comportement éthique et les pratiques exemplaires des médiateurs.
3. Le *Code* sert de guide déontologique visant à aider les médiateurs à établir un mode d'action professionnel qui répond le mieux aux besoins de ceux qui ont recours aux services de médiation et promeut le mieux les valeurs de la médiation pour les aînés.
4. Le *Code* régit les relations de travail des médiateurs spécialisés dans les questions relatives au vieillissement.
5. Le *Code* permet de faire en sorte que les personnes qui participent au processus de médiation bénéficient des modèles fondés sur des données probantes.
6. On s'attend à ce qu'un médiateur respecte l'esprit et la lettre des articles du *Code*.
7. On s'attend à ce qu'un médiateur qui s'engagera à respecter le code reçoive une formation spéciale sur la médiation pour les aînés et les questions générales relatives au vieillissement.
8. Le *Code* sert de base au traitement des plaintes de nature déontologique et des demandes de renseignements concernant un médiateur.

Définitions

Co-médiation

La co-médiation est la coopération harmonieuse de deux médiateurs qui ont chacun une idée claire de leur rôle et de leurs responsabilités dans le processus de médiation. Les compétences, l'expérience et la personnalité varient d'un médiateur à l'autre.

Conflit familial

Un conflit familial se définit comme un différend au sein d'une famille qui peut mettre en cause des membres de la famille élargie, des hôpitaux, des maisons de santé, des organismes ou des organisations.

Culture

La culture se définit comme un ensemble de valeurs, de normes, de comportements et de symboles que partage un groupe de personnes; elle varie selon le groupe ethnique, le sexe, l'âge, la situation socio-économique, l'origine nationale, la religion, le statut d'immigrant, l'orientation sexuelle, l'invalidité, l'apparence physique, le métier ou la profession, la zone géographique et les normes familiales particulières.

Déficience cognitive légère (DCL)

Une DCL se définit comme une déficience cognitive ou de la mémoire supérieure à celle qui devrait résulter du vieillissement normal, mais pas suffisamment grave pour être qualifiée de « démence » ou de « maladie d'Alzheimer ». On estime que 85 % des personnes souffrant de DCL seront atteintes de la maladie d'Alzheimer dans une période de moins de dix ans; par conséquent, une DCL est un facteur de risque important pour cette maladie. Les chercheurs croient que les changements anormaux dans le cerveau peuvent commencer de cinq à dix ans avant la manifestation des symptômes de la maladie d'Alzheimer.

Formation du spécialiste de la médiation pour les aînés

La formation du spécialiste de la médiation pour les aînés se définit comme un processus dans le cadre duquel une personne acquiert les connaissances et les compétences nécessaires pour utiliser les pratiques exemplaires de la médiation pour les aînés.

Maltraitance

La maltraitance se définit comme l'exploitation physique, émotive, psychologique, financière ou sexuelle d'une personne vulnérable.

Médiation

La médiation se définit comme un processus de coopération et de résolution de problèmes dans lequel le médiateur aide les participants à établir une communication ouverte au sujet des questions et des préoccupations et qui appuie les efforts visant à trouver des solutions librement consenties, d'un commun accord et durables au conflit.

Médiation navette

La médiation navette est un processus dans le cadre duquel les participants s'efforcent, avec l'aide d'un médiateur, d'en venir à une entente sans se réunir. Le médiateur peut se déplacer entre les parties qui se trouvent dans des pièces différentes ou rencontrer les parties à différents moments pendant la totalité ou une partie du processus.

Médiation pour les aînés

La médiation pour les aînés est un processus — habituellement multipartite, intergénérationnel et qui touche de multiples questions — dans le cadre duquel un spécialiste de la médiation pour les aînés ayant reçu une formation s'assure, dans la mesure du possible, que tous ceux qui doivent être présents participent à la médiation et que tous peuvent s'exprimer. Le médiateur guide les participants et aide ceux-ci à examiner les préoccupations et les questions relatives à leur prise en

charge et à leurs besoins. Les nombreuses personnes touchées par les questions, comme les membres de la famille, les aidants naturels, les organisations, les organismes et divers fournisseurs et services de soins, participent souvent à cette forme de médiation. Une médiation couronnée de succès permettra d'en arriver d'un commun accord à des ententes qui, dans la mesure du possible, répondent à l'intérêt véritable de chacun tout en maximisant la qualité des soins, la qualité des relations et la qualité de vie.

Participant

Un participant se définit comme la ou les personnes qui participent sur un pied d'égalité au processus de médiation pour les aînés en vue de la résolution du problème.

Spécialiste de la médiation pour les aînés

Un spécialiste de la médiation pour les aînés est une personne qui a reçu une formation spécialisée dans le domaine de la pratique de la médiation pour les aînés et concernant les aspects de celle-ci relatifs à la prévention et au mieux-être. Le spécialiste de la médiation pour les aînés favorise les communications entre les participants multiples qui les aide à parvenir à des ententes d'un commun accord.

2. Objectifs du processus de médiation pour les aînés

- doit être axé sur la personne;
- tenir des discussions pendant la médiation qui déboucheront sur des ententes justes et pratiques tenant compte des besoins partagés des participants tout en répondant à leurs préoccupations immédiates;
- être de nature préventive tout en promouvant le mieux-être;
- reconnaître la responsabilité qui incombe à tous les participants de respecter leurs ententes;
- aider les participants à communiquer ouvertement et à mieux comprendre la situation;
- reconnaître que toutes les médiations ne mèneront pas nécessairement à des résultats obtenus d'un commun accord.

3. Principes directeurs

Axé sur la personne

Appuyer et honorer la personne et les partenariats entre tous les participants concernés (individu, famille, systèmes de soutien familial, fournisseurs de soins) tout en préservant l'autodétermination, la dignité et la qualité de vie à tous moments.

Respect

Assurer l'intégrité et l'équité et veiller à ce que tous les participants soient respectés et valorisés pendant le processus de médiation. Les médiateurs sont déterminés à utiliser un langage respectueux et inclusif.

Responsabilité

Maintenir la reddition de comptes concernant le processus de médiation pour les aînés et un résultat viable.

Équité

Promouvoir l'équité pour tous les participants au processus de médiation, quels que soient le sexe, l'âge, la culture, la religion ou la situation socio-économique.

Collaboration

Travailler de concert avec les autres pour obtenir le meilleur résultat possible déterminé par les participants.

Qualité

Veiller à ce que le processus de médiation pour les aînés soit fondé sur les résultats d'études basées sur des données probantes.

Délai d'exécution

Veiller à ce que le processus de médiation se déroule avec efficacité et rapidité.

4. Responsabilité professionnelle

a) Relations avec les participants

- Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent établir avec tous les participants une relation sans lien de dépendance.
- Les spécialistes de la médiation pour les aînés qui sont proches des participants doivent déclarer leur intérêt ou un intérêt perçu.
- Les spécialistes de la médiation pour les aînés peuvent rarement intervenir dans les conflits mettant en cause des amis proches, des parents, des collègues ou des étudiants. (Il est reconnu dans certaines cultures et situations que seul un spécialiste de la médiation pour les aînés d'une culture identique ou semblable est accepté et dans ces circonstances, une relation familiale ou collégiale n'est autorisée qu'en cas de divulgation complète.)
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés ne doit jamais obliger les participants à conclure une entente ou prendre une décision au nom d'un participant.

- Il incombe au spécialiste de la médiation pour les aînés de s'assurer, dans la mesure du possible, que tous les participants sont au courant des intérêts de tous ceux qui participent à la médiation et qu'ils peuvent, par conséquent, connaître les besoins particuliers et individuels.
- Il incombe au spécialiste de la médiation pour les aînés de tenir compte de la capacité des participants de prendre part au processus de médiation.

b) Confidentialité

Le spécialiste de la médiation pour les aînés ne doit divulguer à quiconque n'est pas partie à la médiation aucun renseignement obtenu dans le cadre du processus de médiation, sauf quand :

- le renseignement concerne une menace réelle ou potentielle à la vie ou à la sécurité des êtres humains;
- les participants acceptent un processus de médiation ouvert;
- le renseignement concerne un cas de maltraitance réel ou potentiel;
- une autorité judiciaire ayant le pouvoir d'exiger une telle divulgation ordonne de le faire ou la loi l'exige;
- les participants ont donné, dans le cadre du contrat de médiation, leur consentement écrit à la diffusion de renseignements non signalétiques à des fins de recherche ou d'éducation.

De même :

- Tout renseignement ainsi divulgué doit se limiter à ce qui est absolument nécessaire ou convenu.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit informer les participants au début de la médiation des limites de la confidentialité et des circonstances dans lesquelles la confidentialité ne sera pas respectée.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit indiquer aux participants que la confidentialité s'applique non seulement aux renseignements divulgués pendant la médiation, mais également aux documents préparés expressément pour la médiation ou résultant de celle-ci, sauf lorsque tous les participants et le médiateur en décident autrement.
- S'il y a lieu, le spécialiste de la médiation pour les aînés doit demander aux participants de signer un formulaire d'autorisation qui lui permet de communiquer les renseignements à des professionnels, qui peuvent participer ou non au processus dès le début.
- Avec le consentement des participants, le spécialiste de la médiation pour les aînés peut discuter de la médiation avec l'avocat des participants et d'autres conseillers experts.
- Lorsque les participants concluent une entente, la teneur de l'entente proposée peut être communiquée à leurs représentants respectifs sur demande.

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit s'assurer que l'entreposage et l'élimination des dossiers des clients respectent la confidentialité qu'exigent ces dossiers et qu'ils sont conformes aux normes de l'association professionnelle des médiateurs.

c) Impartialité

- Il est du devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés de maintenir l'impartialité en ce qui concerne les participants et les questions qui les touchent.
- Malgré ce qui précède, il incombe au spécialiste de la médiation pour les aînés de veiller à ce que tous les besoins et positions des participants soient présentés clairement et avec impartialité afin que ceux-ci puissent juger de la situation de toutes les personnes en cause.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit s'assurer que les personnes vulnérables aient également voix au chapitre et aient droit à un examen équitable de leurs préoccupations même si cela nécessite la présence d'un défenseur qui les représente.
- Même si un spécialiste de la médiation pour les aînés fait son possible, un ou plusieurs participants peuvent avoir l'impression qu'il a un préjugé. Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit répondre à leurs préoccupations au sujet du préjugé et rappeler à toutes les parties leur droit de mettre fin à la médiation.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit divulguer aux participants tout préjugé qu'il entretient au sujet des questions à examiner et les circonstances qui peuvent constituer ou causer un conflit d'intérêts, réel ou perçu. Le médiateur doit faire cette divulgation dès qu'il reconnaît la possibilité de tout préjugé ou de tout conflit d'intérêts.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit toujours divulguer toute relation professionnelle ou personnelle antérieure ou actuelle avec un ou plusieurs de ses associés ou des participants.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit s'abstenir de participer à une médiation, sauf si tous les participants consentent expressément à la médiation après la divulgation complète de tous les renseignements. Dans ce cas, il faut établir une distinction claire entre le rôle du médiateur et la relation antérieure.

d) Capacité de participer

- Lorsqu'ils offrent des services de médiation aux personnes qui sont incapables de donner leur consentement libre, les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent faire participer ceux-ci ou leurs représentants à la prise de décisions s'il y a lieu. Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent reconnaître la nécessité d'établir un équilibre entre les droits déontologiques des participants de faire des choix et reconnaître la capacité des participants de donner leur consentement ou leur accord au service de médiation.

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit déterminer si les participants sont aptes sur le plan cognitif à participer au processus de médiation ou si des membres de la famille peuvent représenter les souhaits de la personne et s'il convient qu'ils le fassent. Si le spécialiste de la médiation pour les aînés croit qu'un participant ne peut pas participer valablement et s'il n'y a aucun tuteur nommé d'instance ou s'il n'y a pas d'accord au sujet de la personne qui pourrait être le porte-parole, ils doivent suspendre la médiation ou y mettre fin et encourager les participants à obtenir une aide professionnelle appropriée. Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit veiller à ce que tous les intéressés soient représentés dans le processus de médiation.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit veiller à ce que chaque participant ait la possibilité de comprendre les conséquences des options disponibles. Si un participant a besoin de renseignements supplémentaires ou d'une aide pour les négociations afin d'agir d'une manière équitable, ordonnée et inclusive ou d'en arriver à une entente, le médiateur doit aiguiller la personne vers les ressources appropriées.
- Si un défenseur a été nommé pour un participant qui n'est pas capable de donner son consentement, le spécialiste de la médiation pour les aînés a une responsabilité envers cette personne (qui n'est pas capable de donner son consentement). Le spécialiste de la médiation pour les aînés et le défenseur établiront le niveau de participation au processus de médiation. (Selon l'administration concernée, le médiateur doit s'informer des dispositions d'un testament biologique, d'une procuration ou de documents juridiques semblables qui protègent les volontés de la personne vulnérable.)

e) Négociations équitables

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit s'assurer que les participants en arrivent à une entente en donnant leur consentement éclairé, librement, volontairement et sans influence indue.
- Il est du devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés d'assurer l'équité de la procédure — que chaque participant a la possibilité de s'exprimer, d'être entendu et de faire connaître ses propres besoins, intérêts et préoccupations.
- Il est du devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés de veiller à ce que les négociations soient équilibrées et il ne doit pas permettre les tactiques de manipulation ou d'intimidation de la part de n'importe quel participant.
- Selon un principe fondamental de la médiation, des participants compétents et informés peuvent en arriver à une entente qui peut ne pas correspondre aux lignes directrices juridiques contenues dans la jurisprudence ou les lois pertinentes ou qui ne correspond pas aux attentes et normes générales de la collectivité. Cependant, le devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés lui commande d'aider les participants à évaluer la faisabilité et le caractère pratique de toute entente proposée à long et à court termes, compte tenu des différences culturelles.

f) Information et conseils

- Il est du devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés d'encourager activement les participants à prendre des décisions fondées sur les renseignements, les connaissances et les conseils complets disponibles.
- Tout spécialiste de la médiation pour les aînés a l'obligation de conseiller les participants au sujet de la souhaitabilité et de la disponibilité de conseils juridiques indépendants. Même si des renseignements juridiques peuvent être fournis aux participants, il faut encourager chacun à obtenir des conseils juridiques indépendants dans les circonstances appropriées.

g) Entente concernant la médiation

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit expliquer clairement le processus de médiation aux participants avant d'accepter de servir de médiateur. En particulier, il doit :
 - définir et expliquer la médiation et établir une distinction entre celle-ci et la consultation en vue d'une réconciliation, la conciliation, la thérapie, l'évaluation, la défense des intérêts, une décision arbitrale et l'arbitrage;
 - discuter des avantages et des risques éventuels de la médiation pour les participants à la lumière de leur situation particulière et des solutions de rechange disponibles;
 - discuter de la confidentialité de la médiation et des limites de la confidentialité;
 - informer les participants qu'ils ont le droit tout comme le médiateur de suspendre le processus ou d'y mettre fin à tout moment;
 - préciser clairement les coûts de la médiation et conclure une entente avec les participants concernant le paiement;
 - conseiller les participants au sujet du rôle et de l'importance des conseils juridiques;
 - discuter avec les participants des procédures et des pratiques particulières du médiateur, comme les rencontres individuelles :
 - quand et pourquoi des séances distinctes avec les participants peuvent avoir lieu, y compris les règles concernant la confidentialité de ces séances;
 - quand et pourquoi il doit y avoir des communications séparées avec les participants et leur conseiller;
 - quand et pourquoi d'autres personnes doivent participer à la médiation;
- Tous les participants doivent reconnaître toute entente concernant la confidentialité des séances de médiation ou toute renonciation à cette confidentialité;

- Si le spécialiste de la médiation pour les aînés estime, à n'importe quel moment, qu'un processus de médiation déborde le cadre de ses attributions professionnelles, il doit en informer les participants et discuter de la meilleure façon de procéder.

h) Médiation multipartite

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés a la responsabilité envers les participants de s'assurer que tous les membres de la famille qui sont intéressés à prêter leur concours ou que d'autres personnes qui prodiguent des soins de première ligne à une personne à charge sont invités à participer au processus de médiation.
 - Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit encourager les participants réticents à participer en les mettant au courant des avantages de la participation.
 - Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit savoir que ce ne sont pas tous les participants qui doivent participer à tout le processus de médiation : la participation variera au gré des circonstances.
 - Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit mettre à la disposition des participants la technologie appropriée pour que ceux qui ne peuvent pas être présents puissent contribuer quand même aux séances.

i) Sommaire écrit

- Un sommaire écrit des ententes sera fourni sur demande.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit informer les participants que tout sommaire écrit de la médiation ne vise pas à constituer un document ayant force obligatoire; par conséquent, il n'est pas nécessaire de le signer, sauf dans certains pays où la loi ou la pratique judiciaire l'exige.

j) Fin de la médiation

- Il est du devoir du spécialiste de la médiation pour les aînés de suspendre la médiation ou d'y mettre fin lorsque la poursuite du processus risque de causer des préjudices à un ou plusieurs des participants, par exemple lorsque la médiation est utilisée à mauvais escient :
 - pour dissiper ou dissimuler des biens;
 - ou lorsque, de l'avis du spécialiste de la médiation pour les aînés, un ou plusieurs des participants agissent de mauvaise foi.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés peut se retirer de la médiation lorsqu'il croit que toute entente conclue par les participants est abusive.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés reconnaît que les participants ont le droit de mettre fin à la médiation. Il est du devoir du médiateur de répondre aux préoccupations à l'égard du processus concernant la fin de celui-ci et de respecter cette décision si, après une tentative visant à tenir cette discussion, il s'agit du résultat que désirent les participants.

k) Honoraires du médiateur

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés expliquera les honoraires qu'il demandera ainsi que les coûts connexes au début de la prise de contact. Le médiateur doit également obtenir l'autorisation des participants au sujet du partage du paiement des honoraires et de la méthode de paiement.
- Aucune commission, aucun rabais ou formes semblables de rémunération ne doivent être octroyés ou reçus pour le renvoi de personnes vers des services de médiation.
- Il ne convient pas que le médiateur base ses honoraires sur le résultat du processus de médiation.
- Lorsqu'une avance a été reçue avant que les services de médiation soient assurés, les honoraires non gagnés doivent être retournés rapidement aux clients à la fin de la médiation.

5. Relations interprofessionnelles

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit respecter et susciter des relations complémentaires entre les services de médiation, juridiques et de santé mentale et les autres services sociaux et les fournisseurs de soins et connaître les ressources qui conviennent aux personnes aiguillées.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit promouvoir la coopération avec d'autres professionnels, favoriser leur sensibilisation et connaître leur responsabilité déontologique d'encourager les clients à recourir à d'autres ressources professionnelles s'il y a lieu.
- Lorsque plus d'un spécialiste de la médiation pour les aînés intervient dans un cas particulier, chacun a la responsabilité de tenir l'autre ou les autres au courant des faits nouveaux dans le processus de co-médiation.

a) Sensibilité culturelle

Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent communiquer les renseignements d'une façon appropriée sur le plan du développement et de la culture en recourant à un langage clair et compréhensible. Au moment des discussions sur les questions pour lesquelles les participants ont de la difficulté à comprendre le langage utilisé par le médiateur, il faut offrir les services nécessaires (p. ex. interprète ou traducteur qualifié) pour qu'ils puissent comprendre. En collaboration avec les participants, les médiateurs doivent tenir compte des répercussions culturelles sur la procédure et, dans la mesure du possible, ils doivent adapter leurs pratiques en conséquence.

- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit être sensible aux influences culturelles qui peuvent nuire au processus de médiation et essayer d'établir un processus de médiation adapté à la culture des participants.

- Les spécialistes de la médiation pour les aînés peuvent se retirer de la médiation lorsque les valeurs culturelles des participants entrent en conflit avec leurs valeurs personnelles et ils doivent se retirer lorsque les valeurs culturelles des participants entrent en conflit avec le Code de médiation.

b) Activités de sensibilisation et de promotion

- La sensibilisation à la médiation pour les aînés doit consister à :
 - renseigner le public sur le processus de médiation;
 - présenter de manière objective le processus de médiation comme étant une des méthodes de règlement des différends.
- La publicité sur les services professionnels doit se limiter à la description du médiateur et des services qu'il offre : nom, coordonnées, heures de bureau, grade(s) universitaire(s) pertinent(s), formation et expérience pertinentes en médiation, affiliations professionnelles et statut de membre, avantages du processus de médiation et tout renseignement supplémentaire pertinent ou important pour le client.

c) Défense des droits

La défense des droits consiste à parler ou à intervenir au nom d'un groupe ou de personnes pour assurer la protection de leurs droits.

- Sur demande, un spécialiste de la médiation pour les aînés peut de temps à autre agir comme défenseur des droits d'une personne vulnérable s'il est évident que cette personne ne peut pas se faire entendre en bonne et due forme.
- Un spécialiste de la médiation pour les aînés ne doit pas poursuivre le processus de médiation tant que tous les participants ne sont pas assurés d'avoir voix au chapitre et il doit préconiser l'équité dans leur participation au processus de médiation.
- Un spécialiste de la médiation pour les aînés peut également agir comme défenseur des droits au nom du processus de médiation lorsqu'un groupe, une personne ou un organisme ne comprend pas ce processus.

6. Compétences exigées du spécialiste de la médiation pour les aînés

Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit fournir ses services d'une manière consciencieuse, diligente et efficace conformément au Code.

- Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent s'assurer d'être aptes à faire face aux questions liées à l'âge et à d'autres questions au cours du processus.
- Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit avoir acquis des connaissances approfondies et des compétences en matière de procédure après avoir terminé avec succès un programme de formation reconnu.

- Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit être attentif aux aspects relatifs au mieux-être et à la prévention de la médiation pour les aînés.
- Un programme de formation doit être affilié à un organisme professionnel qui possède une expertise et qui est spécialisé en médiation pour les aînés.
- On encourage les spécialistes de la médiation pour les aînés à obtenir un agrément dans le cadre d'un processus crédible au cours duquel une norme uniforme et reconnue est observée et promue.

a) Aptitudes à communiquer

Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit posséder les aptitudes à communiquer qui suivent et la capacité d'utiliser et d'appliquer chacune efficacement. Il doit pouvoir évaluer la pertinence culturelle et l'opportunité de chaque aptitude et choisir et utiliser seulement les aptitudes qui conviennent à la médiation particulière et aux participants touchés ainsi qu'à la culture particulière :

- recourir à une écoute fondée sur l'empathie et faire face de manière appropriée et sans porter de jugement aux sentiments, aux idées et aux situations;
- parler en fonction des intérêts, et non en fonction des positions;
- reformuler les commentaires négatifs en termes neutres;
- passer des points faibles aux points forts;
- préciser les renseignements et les hypothèses;
- résumer les communications et consolider les points d'entente;
- poser des questions, lorsqu'il convient de le faire sur le plan culturel, pour obtenir des renseignements et s'informer des sentiments, des craintes et des points de vue;
- préciser les divergences, les distorsions ou les incohérences des participants;
- faire preuve d'empathie et de compréhension sans partialité ou préjugé;
- reconnaître l'importance et la validité des points de vue multiples des participants;
- fournir une rétroaction constructive;
- travailler efficacement avec un interprète;
- faire preuve de sensibilité à l'égard des comportements verbaux et non verbaux et promouvoir celle-ci;
- parler clairement, simplement et efficacement en tenant compte du niveau de communication et de compréhension des participants;
- régler le rythme et le débit des communications selon les besoins des participants;
- pouvoir reconnaître que la communication non verbale est aussi importante à la communication que les mots prononcés.

b) Compétences en matière de relations

Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit établir, appuyer et entretenir avec les participants des relations efficaces, fondées sur une philosophie axée sur la personne, en :

- établissant de bonnes relations;
- inspirant confiance;
- faisant preuve de respect pour les participants;
- encourageant le respect mutuel chez tous les participants;
- étant constructif et impartial;
- protégeant et affirmant tous les droits des participants à l'autodétermination.

c) Compétences en gestion du contenu

Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit :

- obtenir, définir, organiser, analyser, prioriser et évaluer l'information;
- demander aux participants ce que signifie pour eux leur propre culture dans le contexte de la question particulière discutée;
- évaluer les questions et les options et raisonner logiquement;
- obtenir des renseignements d'autres spécialistes (comme les évaluateurs, les actuaires, les comptables, les professionnels de la santé mentale, les professionnels de la protection des enfants, les avocats) dans le processus de médiation;
- utiliser et échanger des renseignements pour accroître au lieu de limiter les options des participants;
- utiliser des documents écrits pertinents de manière appropriée;
- écrire clairement et de manière concise en utilisant un langage neutre et dénué de préjugés;
- organiser des dossiers et des documents.

d) Compétences en matière de processus

Un spécialiste de la médiation pour les aînés devrait posséder les compétences suivantes en matière de processus :

- capacité d'aider les participants à négocier le processus et à établir les règles de base et l'ordre du jour des séances de médiation;
- capacité de déterminer si, à titre de spécialiste de la médiation pour les aînés, il est qualifié sur le plan de la culture et de la connaissance des questions pour servir de médiateur dans le conflit;

- capacité d'aider les participants à examiner les intérêts, les valeurs et les points de vue;
- capacité de reconnaître et de gérer le déséquilibre des pouvoirs;
- capacité d'aider les participants à transformer les positions en intérêts;
- capacité d'organiser une réunion de manière appropriée;
- capacité d'aider les participants à respecter l'ordre du jour convenu et de renégocier l'ordre du jour;
- capacité de diriger le processus sans outrepasser l'autodétermination des participants;
- capacité d'encourager et de guider les participants dans le processus de médiation;
- capacité d'aider les participants à collaborer avec les autres professionnels ou experts au besoin;
- capacité d'utiliser ses compétences en co-médiation ou en conciliation s'il y a lieu;
- capacité de s'évaluer et d'évaluer les participants et le processus.

e) Compétences en gestion des conflits

Un spécialiste de la médiation pour les aînés devrait posséder les compétences en gestion des conflits suivantes :

- capacité de savoir comment et quand il convient sur le plan culturel et personnel :
 - de permettre ou d'interdire la ventilation émotionnelle;
 - d'attirer l'attention des participants sur l'avenir plutôt que sur le passé;
 - d'attirer l'attention des participants sur le problème, et non sur les personnes;
 - de désamorcer la tension et la détresse des participants;
 - capacité de gérer les crises;
- capacité d'aider les participants à avoir une attitude plus intégrative et plus coopérative;
- capacité de permettre aux participants d'acquérir une connaissance des conséquences de l'abandon de la médiation;
- capacité d'aider les participants à surmonter les impasses;
- capacité d'aider les participants à comprendre les conséquences de leurs décisions;
- capacité d'aider les participants à recourir à des techniques d'établissement d'options comme les suivantes :
 - accroître le nombre ou élargir la portée des options;
 - trouver de nouvelles solutions en tenant compte des intérêts de tous les participants;
 - échanger des concessions moins importantes contre des concessions plus importantes;

- rapprocher les positions et les intérêts des participants;

7. Exigences et éléments de la formation

a) Conditions préalables

Un diplôme officiel dans une discipline connexe est exigé comme condition préalable de la formation en médiation pour les aînés. Une formation et une expérience spécialisées dans le domaine du vieillissement sont nécessaires.

b) Formation minimale

Médiation de base

- au moins 100 heures de formation de base sur la théorie de la résolution des conflits et de la médiation et de formation axée sur les compétences, y compris au moins 10 heures de formation sur la dynamique culturelle des conflits et les processus de résolution des conflits;
- au moins 100 heures de formation et d'études connexes, y compris au moins 21 heures de formation sur les questions de maltraitance et de contrôle, ce qui peut comprendre :
 - les questions de sécurité pendant la médiation;
 - les indicateurs de maltraitance et de danger;
 - la dynamique et les effets de la maltraitance sur tous les membres de la famille;
 - les outils et les techniques d'évaluation servant à détecter la maltraitance;
 - les facteurs culturels qui influent sur la divulgation et les options dans les cas de maltraitance;
 - les procédures criminelles et civiles et les ordonnances de protection (y compris les points forts et les limites) qui peuvent aider les victimes de maltraitance;
 - les règles de déontologie et les normes de pratique des médiateurs dans les cas de maltraitance;
 - la mise en tutelle des adultes;
 - les processus et les méthodes qui peuvent servir à offrir une protection supplémentaire aux participants dans les processus de médiation;
 - la planification de la sécurité et les techniques de renvoi sécuritaire;
 - les sources de renvoi pour aider les membres des familles victimes de maltraitance;
- au moins 7 heures de formation sur les questions de déontologie ayant trait au processus de médiation;
- au moins 7 heures de formation sur la rédaction de protocoles d'entente;

- une formation supplémentaire sur les connaissances culturelles pour promouvoir la sensibilisation aux valeurs et aux croyances culturelles ainsi que l'acceptation et le respect de celles-ci;
- une formation continue annuelle pour faire en sorte que les compétences en médiation soient efficaces et à jour.

Médiation pour les aînés — exemples

- dynamique des relations normales entre les personnes âgées et les membres de leur famille;
- maladie d'Alzheimer et autres démences évolutives;
- maltraitance des aînés;
- services de soutien communautaire pour les aînés et leur famille;
- modes de vie;
- questions relatives au chagrin et à la perte;
- tutelle;
- questions juridiques relatives à la prise de décisions en matière de santé et à un fondé de pouvoir;
- culture et vieillissement.

Exemples de questions à envisager aux fins d'inclusion dans la formation

- Dynamique des relations normales entre les personnes âgées et les membres de leur famille
 - questions relatives à la sensibilisation aux changements physiologiques;
 - questions relatives au changement des rôles familiaux;
 - questions relatives à l'âgisme.
- Démence et maladie d'Alzheimer
 - renvoi en vue du dépistage de la démence et connaissance des outils d'évaluation;
 - questions concernant la perte de mémoire liée à l'âge par rapport à la démence et à la maladie d'Alzheimer;
 - questions relatives à la réaction de la famille à la démence d'une personne âgée;
 - incidence de la démence sur la qualité de vie de la personne et de la famille.
- Maltraitance des aînés
 - questions relatives aux variantes physiques, sexuelles et financières de la maltraitance des aînés;

- questions relatives à la négligence et à la violence psychologique;
 - questions concernant la sous-déclaration de la maltraitance des aînés;
 - questions concernant le Code criminel et la maltraitance des aînés;
 - compréhension des causes fondamentales de la maltraitance.
- Chagrin et perte
- Services de soutien communautaire
 - connaissance des services et des fournisseurs de services;
 - questions relatives à la communication avec les fournisseurs de services;
 - questions relatives à la communication avec la famille concernant la sélection et le paiement des services;
 - questions relatives aux exigences en matière de placement dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée.
- Modes de vie
 - questions relatives à la communication au sujet du choix des modes de vie;
 - questions concernant les modifications de l'environnement de la maison familiale et l'entretien de celle-ci;
 - questions concernant le placement dans les maisons pour personnes âgées ou les centres d'hébergement et de soins de longue durée;
 - questions relatives à la satisfaction à l'égard des soins dans un établissement de soins.
- Questions juridiques : décisions en matière de soins de santé et fondé de pouvoir;
 - questions relatives à la désignation d'un décideur en matière de soins de santé;
 - questions concernant la désignation d'un fondé de pouvoir et gestion financière;
 - décisions de fin de vie et testament biologique.
- Culture et vieillissement
 - compréhension de l'influence de la culture sur la réaction au vieillissement des parents;
 - appréciation des systèmes de valeurs et des points de vue particuliers des groupes ethniques;
 - questions relatives aux approches traditionnelles par rapport aux approches modernes de la vie familiale.

c) Limites et options en matière de formation

- Même si les spécialistes de la médiation pour les aînés peuvent avoir reçu une formation ou fait des études diverses, ils doivent faire appel à d'autres professionnels pour obtenir des services spécialisés lorsqu'ils agissent comme spécialistes de la médiation pour les aînés.
- Tous les spécialistes de la médiation pour les aînés potentiels doivent suivre une formation en médiation pour les aînés dans le cadre de programmes enseignés par des spécialistes dans le domaine et avoir des objectifs en matière d'apprentissage qui ont fait l'objet d'une évaluation positive et élevée de la part des participants.
- Les spécialistes de la médiation pour les aînés peuvent avoir suivi des cours spécialisés en médiation pour les aînés en vue de l'obtention de leur diplôme ou des cours en médiation pour les aînés offerts par des collèges communautaires et des universités.
- Les spécialistes de la médiation pour les aînés peuvent envisager de participer à des ateliers, des cours d'instituts de formation et des conférences qui portent plus particulièrement sur la médiation et la médiation pour les aînés et les questions relatives à la pratique de la médiation.

d) Connaissances de base

- Un spécialiste de la médiation pour les aînés doit posséder des connaissances de la littérature, des études, des compétences et des techniques associées aux aspects suivants :
 - théorie et philosophie de la médiation pour les aînés;
 - négociation, conciliation et gestion des conflits;
 - théorie de la médiation et méthodologie.
- De plus, un spécialiste de la médiation pour les aînés devrait posséder une bonne connaissance pratique de ce qui suit :
 - questions relatives au vieillissement et à la dynamique de la famille;
 - renseignements juridiques sur les questions qui font l'objet de la médiation;
 - dynamique et effets de la maltraitance, de la coercition et du contrôle dans les familles et les institutions;
 - questions multiculturelles;
 - ressources professionnelles, universitaires, communautaires et éducatives en vue du renvoi ou de l'utilisation dans le processus de médiation;
 - styles de négociation des participants et interaction du médiateur et des participants;

- répercussions et signification de la culture pour les participants à la médiation, notamment en ce qui concerne notamment les questions suivantes :
 - la pertinence des échanges en tête-à-tête;
 - la confrontation et la divulgation;
 - les normes concernant l'expression de l'émotion;
 - les modes d'expression et de discussion linéaires et non linéaires;
 - les modes et les méthodes de communication concernant la résolution des conflits adaptés à la culture;
 - les déséquilibres réels et perçus des pouvoirs produits par les perceptions du statut culturel ou socio-économique et du pouvoir;
 - les mauvaises interprétations culturelles entre ou parmi les participants;
 - la possibilité de mauvaise interprétation de l'expression verbale et du langage corporel.
- les préoccupations du public concernant la pratique de la médiation;
- d'autres options de résolution des conflits;
- les questions déontologiques et morales qui peuvent surgir pendant la médiation;
- la responsabilité déontologique concernant le renvoi vers les fournisseurs de soins appropriés.

8. Connaissances au sujet de la maltraitance des aînés

La maltraitance des aînés devrait être une préoccupation immédiate lorsqu'on confie à un spécialiste de la médiation pour les aînés un cas qui met en cause des membres âgés de la famille. Il est important d'être particulièrement minutieux lorsque les questions portent sur un membre de la famille qui peut souffrir d'une déficience cognitive. Par conséquent, le spécialiste de la médiation pour les aînés doit posséder les compétences et les connaissances suivantes concernant la maltraitance des aînés :

- capacité d'évaluer la maltraitance et la pertinence de la médiation;
- capacité de prendre des mesures pour faire en sorte que les renseignements sur les dates, les heures, les endroits des évaluations de la maltraitance, les adresses résidentielles et les numéros de téléphone ne soient pas divulgués, sauf en cas de maltraitance, à d'autres membres de la famille ou aux participants en cas de maltraitance;
- capacité de déterminer si et quand il faut renvoyer le cas à un autre professionnel ayant une expertise dans le domaine de la maltraitance en vue d'un dépistage initial et d'évaluer si la maltraitance a nui à la capacité d'une personne de participer efficacement à la médiation;

- compréhension du fait que la médiation n'est jamais appropriée dans les cas de maltraitance.

Lorsque la maltraitance est constatée ou soupçonnée

- En cas de doute, la ligne de conduite à suivre consiste toujours à supposer que la médiation pour les aînés face à face ne conviendra pas dans les cas où il y a ou il y a eu maltraitance. Des solutions de rechange à la médiation comme la médiation-navette peuvent être offertes en cas de maltraitance grave, mais seulement par des praticiens qui ont fait des études spécialisées dans ce domaine.
- Les spécialistes de la médiation pour les aînés doivent informer tous les participants que les médiateurs ne sont pas neutres lorsqu'il s'agit de maltraitance ou de sécurité et qu'il est de leur devoir, aux termes de la loi, de signaler les cas de maltraitance antérieurs ou actuels (si une personne vulnérable a besoin de protection en vertu de la loi pertinente) et de menaces de maltraitance ou de préjudices futurs.
- Il incombe aux spécialistes de la médiation pour les aînés de mettre de côté leur neutralité et d'agir pour protéger une personne vulnérable si un partenaire qui a déjà été violent intimide ou maltraite celle-ci pendant un processus de médiation ou de médiation-navette. En général, ces comportements entraînent la fin de la médiation et le renvoi vers un service ou un processus qui offre une protection supplémentaire.
- Le spécialiste de la médiation pour les aînés doit s'efforcer de veiller à ce que toute entente intervenue dans un cas de maltraitance résulte d'un accord véritable et non de la vulnérabilité financière ou psychologique d'une personne.

9. Mieux-être et prévention

Le domaine de la médiation pour les aînés comprend un volet préventif. Si les gens connaissent le service et sont aiguillés assez tôt, un conflit est souvent évité. Les personnes et les familles qui participent à la médiation s'entendent parfois sur la façon dont elles partageront la prise en charge avant qu'il soit nécessaire de le faire. Les besoins actuels en matière de soins sont définis et, souvent, les besoins anticipés font l'objet d'une discussion. Des plans pratiques prévoyant la participation de tous les intéressés sont établis. Cela a une incidence sur la qualité de vie de tous ceux qui participent au processus. La médiation pour les aînés devient dans beaucoup de pays une étape importante du continuum de soins, de la prévention et de la qualité de vie.

Beaucoup d'organismes nationaux connaissent la valeur de la médiation pour les aînés et il leur tarde d'inclure la médiation pour les aînés dans un continuum de soins de qualité. Cependant, il faut d'abord les convaincre que les spécialistes de la médiation pour les aînés dont ils font état sont informés et qualifiés dans les méthodes et les processus de médiation et qu'ils connaissent les questions liées à l'âge et qu'ils y sont sensibilisés.

« Les personnes qui travaillent à la Société Alzheimer doivent être assurées que si elles suggèrent la médiation pour les aînés aux familles, les spécialistes de la médiation pour les aînés ont reçu une formation et sont sensibilisés aux besoins particuliers des personnes souffrant de démence et des familles qui subviennent à leurs besoins. Il serait très avantageux d'avoir une liste facile à consulter de médiateurs ayant reçu une formation en soins pour aînés. »

— Mary Schulz, gestionnaire supérieure, Information, Services de soutien et éducation, Société Alzheimer du Canada

[TRADUCTION]

« Les spécialistes de la médiation pour les aînés sont de plus en plus sensibilisés à la nécessité de l'agrément ; par conséquent, le monde a maintenant accès à un plus grand nombre de spécialistes de la médiation pour les aînés qui se conforment à une norme. Tous ceux qui travaillent avec les familles assument la responsabilité déontologique de les informer de la médiation. À titre d'agents d'orientation, les médiateurs n'ont pas le droit de décider pour les membres de la famille s'ils ont besoin ou non de médiation. Il s'agit d'une décision de la famille qui ne peut être prise que si les gens comprennent ce qu'est la médiation. Les membres de la famille décident alors s'ils veulent utiliser le processus de médiation, payer ce processus et prendre le temps de découvrir où cela peut les amener. »

— Lynn Loftus, (exposé au Congrès international de 2007 d'ADI à Caracas au Venezuela.)

(Vous pouvez utiliser le présent document, mais veuillez citer la source.

Toute contribution permanente est encouragée et bienvenue — judy@peopleconcepts.ca)

Remerciements

Le présent document a été révisé par de nombreuses personnes, et je les remercie d'avoir accepté de formuler des observations.

Remerciements spéciaux à :

Médiation familiale Canada pour son soutien continu et l'aide précieuse prodiguée à Elder Mediation Canada et à l'Elder Mediation International Network.

Je tiens à remercier les médiateurs qui ont apporté leur aide dès le début du projet et qui ont contribué à le concrétiser :

Elizabeth Reagh C. R. — présidente, Mediation PEI INC

Linda Bonnell — présidente, Médiation familiale Canada

Gerry Schoel — ex-président, Médiation familiale Canada et membre exécutif de l'AMFQ

Frank Bulger — ex-président, Mediation PEI INC

Suzanne Hammel — spécialiste de la médiation pour les aînés, LMHC, Metairie (Louisiane)

Elizabeth Sterritt — présidente de l'Association ontarienne de médiation familiale — section d'Ottawa

Karen Rice — spécialiste de la médiation pour les aînés, Scottsdale (Arizona)

Linda Ochsenfeld — procureure/spécialiste de la médiation pour les aînés, Chicago

Pat Donihee — spécialiste de la médiation pour les aînés, président de Donihee Associates

Kathy Church — avocate/spécialiste de la médiation pour les aînés, Peterborough
Betty Ife — présidente élue, Médiation familiale Canada
Mary Damianakis — médiatrice, Québec, Canada
Juge Michael Porter — ex-président, Médiation familiale Canada
Sophia Pais — médiatrice et travailleuse sociale, Inde
Colleen Currie — avocate/médiatrice, Ottawa, Canada
Eleanor Edmond — avocate, Dublin, Irlande.