

Le médiateur...

1 veille au respect des droits de l'homme et de la dignité de toutes les personnes et s'engage à agir avec honnêteté et intégrité dans l'exercice de ses fonctions.

En axant clairement sa démarche sur la dimension des droits de l'homme et le respect de la dignité humaine, le médiateur s'assurera la confiance de la communauté rom et de l'institution publique et sera respecté en tant que professionnel chargé d'une mission spécifique. Il deviendra par là-même un modèle pour les membres de la communauté rom et pour le personnel de l'institution en contact avec les Roms.

2 exerce son activité en vue de garantir un accès équitable aux droits tout en respectant les obligations légales et les procédures administratives

La mission première du médiateur est de veiller à ce que les membres des communautés roms aient pleinement accès à leurs droits et de les aider à surmonter les obstacles susceptibles de nuire à une véritable égalité en droit. A ce titre, des mesures spéciales devront parfois être prises afin de tenir compte des besoins et possibilités spécifiques des Roms. Ces mesures ne sauraient toutefois être des dérogations ponctuelles aux obligations administratives. S'il y a lieu, le médiateur devrait en effet notifier aux institutions concernées qu'une procédure spécifique devrait être modifiée. Cette approche est la seule qui soit compatible avec les principes de la démocratie et de l'Etat de droit.

3 est chargé d'aider les personnes concernées à trouver des solutions mutuellement satisfaisantes mais n'est pas tenu de proposer des solutions à tous les problèmes soulevés par les bénéficiaires ou le personnel de l'institution

Le médiateur sera à l'écoute des besoins des membres de la communauté rom et du personnel de l'institution et les aidera à mutuellement se comprendre. Il n'appartient pas au médiateur de juger « qui est responsable », de décider de la meilleure solution à adopter ni de dire aux Roms ou au personnel des institutions ce qu'ils ont à faire. Son rôle est de demander aux personnes concernées ce qu'ils veulent changer, la contribution qu'ils comptent apporter à ce titre et l'aide que le médiateur peut leur fournir. Le médiateur devra faire preuve d'impartialité, mais ne se déresponsabilisera pour autant, et veillera à répondre de manière équitable aux besoins des Roms et du personnel de l'institution publique. Ce également dans le souci d'éviter les demandes abusives et les pressions indues de la part des deux parties.

Code d'éthique à l'usage des médiateurs

le médiateur...

4 intervient en amont, réagit avec promptitude et met en place des activités de prévention efficaces

Les Roms n'ont bien souvent pas connaissance de leurs droits ni de la manière de les faire valoir. En ce sens, le médiateur doit intervenir en amont, il n'attend pas qu'un problème surgisse mais analyse la situation en permanence et sensibilise toutes les parties prenantes aux problèmes identifiés. Il réagit avec promptitude face à tous les cas et toutes les situations signalés par les membres de la communauté ou le personnel des institutions. L'analyse des différents problèmes et solutions trouvées permet de donner des idées d'activités de prévention bien planifiées et d'éviter que les situations problématiques ne se répètent ou ne s'aggravent.

5 veille à la confidentialité des informations qui lui sont communiquées dans le cadre de ses fonctions.

L'ensemble des informations obtenues par le médiateur dans l'exercice de ses fonctions demeureront confidentielles et ne seront divulguées à des tiers ou à d'autres institutions qu'avec l'accord explicite de la personne qui les a communiquées, et à la seule exception des cas où la sécurité de la personne est menacée. Les personnes qui saisissent le médiateur devraient être informées de l'engagement de ce dernier à respecter la confidentialité. Nul n'est autorisé, pas même la direction de l'institution employant le médiateur, à demander au médiateur de rompre la confidentialité. Les informations d'intérêt général recueillies peuvent être communiquées, sous réserve de l'accord de la source, en veillant à préserver l'anonymat de celle-ci.

6 n'utilise pas de son rôle ou de son pouvoir pour manipuler autrui ou lui nuire

Le rôle du médiateur est de donner accès aux informations et à un ensemble d'interlocuteurs au sein de la communauté et des institutions. Le médiateur ne devrait pas user du pouvoir que lui confèrent ces informations ou ses prérogatives pour manipuler autrui ou lui nuire.
la démocratie.

7 respecte les traditions et la culture des communautés, pour autant qu'elles soient compatibles avec les principes fondamentaux des droits de l'homme et de la démocratie

Certaines communautés ont des traditions, modes de vie et normes culturelles propres, différentes de celles de la société majoritaire. Le médiateur apprendra à se familiariser avec ces traditions et ces normes, les respectera et aidera, comprendra et respectera également les personnes qui y sont extérieures. Le seul cas faisant exception est celui où certaines normes ou coutumes de la communauté sont incompatibles avec les principes des droits de l'homme et de la démocratie.

8 traitera tous les membres de la communauté avec le même respect et rendra publique toute situation de conflit d'intérêts

Le médiateur témoignera le même respect à tous les bénéficiaires et donnera suite à leur demande de manière transparente et équitable, quels que soient leur sexe, âge, statut dans la communauté etc. Lorsque la priorité est donnée à une personne sur une question, la raison doit être claire pour tous et justifiée. Lorsque des membres de la famille ou d'autres proches du médiateur sont impliqués dans un conflit, il conviendrait de le signaler et de rechercher une médiation extérieure.

9 fait clairement la distinction entre activités professionnelles et privées

Il importe que le médiateur fixe des limites claires entre ses activités professionnelles et sa vie privée. S'investir en faveur des problèmes de la communauté ne signifie pas pour autant être disponible à tout moment pour répondre aux demandes des membres de la communauté. Ces derniers devraient être informés de l'emploi du temps du médiateur et de la manière de prendre contact avec lui.

10 collabore avec d'autres médiateurs et professionnels

Le médiateur est un professionnel qui se doit de maintenir une collaboration étroite avec d'autres professionnels (professionnels de la santé, travailleurs sociaux, enseignants etc.) pour mener à bien sa mission. Les médiateurs s'apporteront un soutien mutuel. Tous les médiateurs exploiteront les possibilités à leur disposition pour échanger des expériences et partager des solutions efficaces et des informations utiles.