

Charte de fonctionnement de la Commission des différends

Objectifs et mission

La commission des différends a été créée par le CA de l'A.P.M.F. par une décision du 13 juin 2003. Elle a pour but :

- **De garantir et de soutenir l'éthique de la profession de médiation familiale** en conformité avec les statuts et le code de déontologie de l'A.P.M.F. et en référence au livret *Pratique éthique de la médiation familiale*.
- **De veiller à la bonne application des principes déontologiques de l'APMF** tant vis-à-vis des médiateurs familiaux que des interlocuteurs extérieurs (clients, services, partenaires...)
- **De permettre aux différentes commissions de travailler sur les questions soulevées** par les différends (par exemple : commissions éthique, communication, droit, ...)
- **De soutenir les adhérents** dans leur effort de mise en oeuvre des principes déontologiques

Principes de constitution et de fonctionnement

La commission des différends est composée d'au moins trois membres.

Un coordinateur est nommé parmi les membres de la commission. Il fait le lien avec le bureau et le CA de l'A.P.M.F. sur les questions posées à la commission et les actions à entreprendre. Il organise par la suite le travail avec le secrétariat de l'A.P.M.F.

Chargé d'organiser la commission, le coordinateur informe les autres membres et organise les réunions et échanges de la commission. Il est aussi chargé de recruter de nouveaux membres et d'établir et présenter un budget au CA (décision du CA du 4 mars 2006).

Le CA définit la politique à mener par la commission et le budget à attribuer (selon décision du CA du 4 mars 2006).

Lorsque l'A.P.M.F. est saisie d'une question qui a vocation à être traitée par la commission des différends, cette commission a délégation pour répondre au nom de l'A.P.M.F. et la représenter. Elle rend compte par la suite au CA de ses actions (décision du CA du 1^{er} avril 2006)

Lorsque la commission est saisie d'un différend :

- Elle accuse rapidement **réception du courrier à son auteur**. Cette réponse est signée par **le coordinateur**.
- Elle s'informe auprès du **représentant régional de l'A.P.M.F.** concerné si les personnes et/ou les services désignés sont adhérents et membres du collège des médiateurs familiaux de l'A.P.M.F..

Tous les dossiers sont enregistrés **de manière anonyme** par ordre chronologique d'arrivée.

En réponse aux demandes dont elle est saisie, la commission des différends a pour travail:

- d'analyser les demandes au nom de l'A.P.M.F, d'informer les non-adhérents et de répondre aux questionnements des adhérents.
- de faire des propositions d'action au CA qui se prononcera sur **les décisions** de principe nécessaires au traitement des dossiers
- **de mettre en œuvre les propositions avalisées par le CA**. En particulier, les membres de la commission rédigent les courriers nécessaires à la réalisation de la mission qui leur est confiée.
- **d'informer le CA** des nouvelles demandes dont elle est saisie et de l'avancement des dossiers en cours.

Les personnes non satisfaites par les réponses que la commission des différends leur a adressées peuvent bénéficier **d'un recours direct devant le CA de l'A.P.M.F.**