

L'Ombudsman et la pratique de la médiation

Limitation du pouvoir, défense des droits de la personne et dialogue constructif en tant que piliers de la démocratie

Jaime Vintimilla Saldaña

Fonctions du Bureau du défenseur du citoyen

- «Protecteur des droits de l'être humain dans ses relations avec l'État, et en particulier avec l'administration publique».
- Ces bureaux ont des fonctions diverses, mais les plus fréquentes sont:
 - A) Fonction d'investigation
 - B) Fonction de promotion du changement et de l'éducation
 - C) Fonction de garantie de la défense des droits
 - D) Fonction de médiation

Fonction de persuasion

- Transaction et médiation dans des conflits ayant trait d'une manière ou d'une autre aux droits de la personne.
- On parle également d'arrangement à l'amiable lequel précède les recommandations.
- Ils sont les véritables médiateurs entre la société et l'État, ce qui est un rôle qui devrait incomber également aux partis politiques.

Quels sont les conflits dans lesquels il peut y avoir une médiation?

- «...en Amérique latine, la médiation intervient entre les intérêts sociaux et les administrations publiques». (Jorge Santistevan)
- C'est un mécanisme qui permet d'établir un dialogue afin d'obtenir des résultats juridiques et politiques.
- Voyons quelques exemples:

Médiation entre paysans et autochtones

Le 9 octobre 2010 s'est produit une dispute entre des paysans (des métayers) et des autochtones dans une zone rurale du département du Cesar. Elle s'est soldée par la mort d'un autochtone Yukpa et sept personnes gravement blessées (cinq autochtones Yukpas et deux paysans), ce qui a provoqué, de part et d'autre, des menaces de se venger par leurs propres moyens et selon leurs propres lois.

Plusieurs aspects

- Conflits de consommateurs, de terres, interculturels, d'accès à la justice, réclamation d'attention de la part des autorités publiques, de travail, de bail, de cohabitation.
- Conflits sociaux

Types de médiation

Nombre d'acteurs impliqués: médiation bilatérale et multilatérale.

Secteur auquel appartiennent ses acteurs: médiation publique ou privée.

Matière: famille, travail, pénale, environnementale...

Champ d'action sociale: médiation institutionnelle et citoyenne ou communautaire.

Élément étranger : médiation interne (locale ou nationale) et internationale.

Élément procédural : médiation judiciaire et extrajudiciaire.

Médiation sociale, du Défenseur du citoyen ou administrative

- Orientée sur la gestion de problèmes d'organisation sociale, de structure politique, de niveaux sociaux, d'ordre public, d'efficacité juridique, de compréhension des droits de la personne
- Champ d'action: Communautaire, scolaire, pénal et au sein d'organisations sociales.

Activités recommandées

- Formation et perfectionnement en droits de la personne.
- Incorporation des modes alternatifs de règlement des conflits dans le développement institutionnel des Bureaux du défenseur du citoyen: Direction nationale de la médiation, Bureau du Défenseur adjoint pour la prévention des conflits sociaux, etc.

Contexte de la médiation

Le Défenseur intervient en tant que médiateur dans les conflits entre les personnes juridiques ou les organisations populaires et l'administration.

Entre les usagers et les entreprises, aussi bien publiques que privées, qui offrent des services publics si les consommateurs en décident ainsi. De même le Défenseur pourra être médiateur entre les organisations civiques ou populaires et l'administration publique, si ces organisations en font la demande.

Procédures que nous pouvons suivre

Le règlement des conflits relève de 4 procédures connexes:

- Régulation (solution temporaire où il peut exister une répétition)
- Gestion (réduire ou minimiser les effets négatifs)
- Transformation (changements dans des relations sociales injustes et asymétriques)
- Prévention (le contraire de la réaction, moyens qui permettent d'anticiper et de gérer une situation en éliminant le recours à la force).

Théorie du conflit

- Une construction différente dans chaque pays en fonction des conditions qui favorisent le conflit face à celles qui sont des facteurs dissuasifs.