

# Code d'éthique et de déontologie des médiateurs

## Préambule

1.1. Ce code d'éthique et de déontologie résulte de quatre années de pratique et de réflexion des médiateurs professionnels. Avant son adoption, il a été mis pendant un an sur l'Internet, en discussion publique.

1.2. Il présente notamment les devoirs que les médiateurs professionnels ont convenu de respecter envers leurs clients, le public, l'environnement et les autres professionnels, acteurs de la médiation et professions connexes exerçant dans la prévention et le règlement des différends. Il constitue un fondement de la qualité de leurs prestations et un cadre de référence en matière d'Ethique et de Déontologie.

1.3. Il définit des règles comportementales qu'un professionnel de cette discipline peut appliquer avec l'aisance d'une personne cohérente avec les principes de la médiation professionnelle.

1.4. Ce code est un guide pour les médiateurs professionnels – lesquels ne sauraient se dispenser d'une réflexion personnelle. Promoteur du principe de responsabilité et d'autodiscipline, il est évolutif. Il permet de définir les activités d'un médiateur professionnel, intervenant en facilitateur de négociation, en matière de prévention des contentieux, dans un contexte hors procédure judiciaire ou en cours de procédure judiciaire ; il clarifie les interventions pédagogiques des médiateurs professionnels pour dispenser l'esprit du professionnalisme en médiation et dans l'accompagnement à la prise de décision dont l'objectif est de trouver une issue avec un client ou un accord le plus satisfaisant possible entre des parties confrontées à une difficulté ou à un différend.

1.5. Toute personne souhaitant être reconnue comme médiateur professionnel doit se conformer au présent code et ne peut s'en prévaloir qu'en étant adhérent de la Chambre.

1.6. La médiation professionnelle offre un espace de créativité ; toute dérogation au présent code doit faire l'objet d'un accord préalable par les parties exprimant la volonté de ne pas s'y conformer en connaissance des implications de leur renonciation et sous réserve de l'avis du « Comité de Supervision de la Médiation ».

1.7. La Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation, enjoint les médiateurs professionnels à respecter les principes éthiques et déontologiques qui se dégagent du présent code et à les faire évoluer dans l'intérêt d'une amélioration constante de la qualité des prestations des médiateurs, selon les contextes et les réalités des personnes et organisations ayant recours à leurs services.

1.8. Toute situation qui n'aurait pas été envisagée par le présent code ou le règlement intérieur, doit faire l'objet d'une interrogation auprès du « Comité de Supervision de la Médiation » (voir article 7).

1.9. Le médiateur professionnel doit rendre ce code accessible à ses clients et toutes les parties d'un conflit qu'il accompagne. Le public pourra ainsi s'assurer que le médiateur exerce son activité conformément aux engagements de la profession.

## **Préséance du Code d'éthique et de déontologie des médiateurs**

2.1. Ce code s'applique à tous les médiateurs professionnels.

2.2. Les médiateurs professionnels exerçant une autre profession en principal, doivent distinguer leurs activités, notamment en souscrivant l'assurance spécifique négociée par la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation.

2.3. En cas de conflit entre le présent code et tout autre code de déontologie liant les médiateurs, de par leurs activités en médiation ou autre activité professionnelle, le présent document a préséance en vertu de l'adhésion à la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation, notamment sur le "devoir de conseil" de certaines professions.

2.4. Les professions réglementées doivent avoir conscience que l'activité de médiation professionnelle ne peut être sans risque menée es-qualités et seront attentives à l'information dispensée aux parties lors de leur adhésion au processus de médiation – voir article 6.17.5, et aux actions promotionnelles qu'elles pourraient effectuer – voir article 6.7.2.

## **Applications**

3.1. Un médiateur professionnel a témoigné de son aptitude et de ses qualités auprès de la Chambre professionnelle. Il a suivi une formation de médiateur spécifique et est titulaire du CAP'M®. Toutefois, la délivrance du Certificat d'Aptitude à la Profession de Médiateur, CAP'M® n'implique pas l'adhésion à la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation.

3.2. Les titulaires du CAP'M® ne peuvent prétendre agir dans le cadre du présent code et bénéficier du présent code sans être adhérent de la Chambre professionnelle.

3.3. Aucune personne morale ne peut se prévaloir du code d'éthique et de déontologie de la Chambre professionnelle pour prétendre agir en tant que médiateur professionnel.

## **Définitions**

### ***4.1. Chambre professionnelle***

4.1.1. L'expression "Chambre professionnelle" est utilisée ici pour désigner la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation, en tant que Chambre professionnelle réunissant les médiateurs professionnels, soit des tiers attentifs à la qualité et à la performance de leurs prestations.

### ***4.2. Médiateur professionnel***

4.2.1. Dans ce code, le terme de « médiateur » entend « Médiateur professionnel généraliste », compétent dans tous les domaines où il convient d'établir, d'améliorer ou de

restaurer la qualité relationnelle. Il s'agit d'une personne physique répondant aux exigences d'aptitudes, de capacités et de compétences définies par la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation. Un médiateur professionnel est un généraliste formé aux techniques transversales de la médiation professionnelle pour conduire des entretiens et animer des réunions de facilitation de prise de décision, notamment dans des situations de type conflictuel. Il adhère sans réserve aux statuts de la Chambre, à ses règlements et au présent Code d'Ethique et de Déontologie.

4.2.2. Un médiateur professionnel, désireux de promouvoir l'éthique et la déontologie des médiateurs, est titulaire d'une carte professionnelle, personnalisée, émise par la Chambre professionnelle, valable douze mois, renouvelable chaque année.

4.2.3. Le médiateur professionnel est un expert dont le seul parti pris est celui de la médiation professionnelle. Il est indépendant, impartial, neutre et garant d'un processus confidentiel.

4.2.4. Le médiateur professionnel intervient, notamment dans le cadre des différends relevant traditionnellement du « droit civil », et autres champs impliquant les personnes et les organisations, avec l'assentiment des parties, en pacificateur relationnel et autant que faire se peut pour le transfert de savoir-être et de savoir-faire.

4.2.5. Dans les différends, le médiateur professionnel s'assure du libre consentement des parties et de leur capacité à prendre des décisions.

4.2.6. L'action du médiateur professionnel contribue à établir, rétablir et promouvoir la qualité relationnelle entre des personnes. Elle consiste notamment dans : • une animation d'un échange qui semble devenu délicat, difficile, voire inimaginable entre des parties ; • une pacification et une régulation des échanges ; • une contribution créative aux hypothèses de solution énoncées par les parties ; • des apports pédagogiques pour permettre aux parties de gagner en autonomie et en responsabilité ; • le cas échéant, des propositions aux parties de s'informer plus avant sur des aspects techniques ou juridiques relatifs à l'affaire exposée.

4.2.7. Le médiateur professionnel lorsqu'il agit est seulement médiateur professionnel. S'il peut apporter son concours en termes de contributions créatives (propositions, soumissions d'idées, apport de solution(s) possibles...), il ne doit ni ne peut, quand bien même il serait par son statut professionnel en mesure de, voire supposé, le faire, donner de conseil, et, ce faisant, se substituer à un spécialiste de toute profession.

### **4.3. Médiation professionnelle**

4.3.1. La médiation professionnelle est une discipline de la qualité relationnelle et d'aide à la décision. Elle est un processus d'accompagnement non-autoritaire visant la responsabilisation et l'autonomie des personnes, qu'il s'agisse ou non d'une situation de nature conflictuelle, dans le cadre ou en dehors d'une action judiciaire.

4.3.2. Un entretien de médiation peut à lui seul suffire pour permettre à une personne de se positionner de manière à ce qu'elle puisse prendre une décision la plus satisfaisante possible pour conduire à bien un projet impliquant ou non d'autres personnes.

4.3.3. Dans le cadre d'un différend, la médiation consiste à permettre à des parties de trouver un accord négocié de manière contributive, c'est-à-dire un accord qui puisse être pérenne, respectueux des personnes et de leurs intérêts ;

4.3.4. Dans le cadre d'un différend, la médiation consiste à favoriser sa résolution et à anticiper au mieux les conséquences du choix qui peut être fait par chaque client.

#### **4.4. Ethique**

4.4.1. Elle fait référence aux comportements qu'un médiateur adopte dans le respect des principes de la médiation pour diriger sa conduite en société.

4.4.2. Elle se traduit par le respect de soi et des autres, en terme de dignité et de liberté des personnes.

#### **4.5. Déontologie**

4.5.1. Elle fait prévaloir l'autorité de compétence et constitue l'ensemble des principes directeurs de la conduite des médiateurs dans l'exercice de leurs activités professionnelles vis-à-vis : • de leurs clients • de leurs prospects • des prescripteurs • des professions connexes • de leurs confrères

4.6.1. Le Comité de Supervision de la Médiation est le référent et le garant des Valeurs d'Ethique et de Déontologie de la Profession. Il fait évoluer les règles en conformité avec le développement de l'exercice du métier. Il sanctionne les manquements au Code. Ses règles de fonctionnement sont décrites au chapitre 7.

## **Ethique**

### **5.1. Les valeurs de la médiation professionnelle**

5.1.1. Un médiateur doit être exemplaire. Il se donne comme objectif de se comporter dans sa vie personnelle et la vie sociale en cohérence avec les valeurs de respect des personnes et de l'environnement qui sont les valeurs de la médiation professionnelle.

5.1.2. Il utilise son savoir-faire en matière relationnelle dans le cadre strict de l'accompagnement, permettant à des personnes de prendre des décisions dans leur intérêt propre et sous leur libre consentement.

5.1.3. Ses trois éléments de posture et son engagement garantissent : • L'indépendance vis-à-vis des influences extérieures (détaillée 6.14) • L'impartialité vis-à-vis des parties au conflit (détaillée en 6.15) • La neutralité vis-à-vis de la solution trouvée par les protagonistes (détaillée en 6.16) • Et la confidentialité (détaillée 6.19)

5.1.4 Pas d'indifférence au nom de l'impartialité

5.1.4.1. Face à une situation où une personne est en danger, un médiateur professionnel a le devoir éthique d'agir pour que tout soit fait dans l'intérêt du respect de la vie et des personnes.

5.1.4.2. Un médiateur ne saurait au nom de l'impartialité, de la distanciation ou de la neutralité se comporter avec indifférence ou traiter avec désinvolture les difficultés qui lui sont exposées.

5.1.5 Le médiateur s'interdit toute manipulation, c'est à dire tout artifice technique lui permettant de tirer des avantages autres que la rémunération convenue.

## ***5.2. Positionnement du médiateur***

5.2.1. Les médiateurs professionnels sont susceptibles d'agir pour permettre la progression dans les organisations du respect des personnes, notamment relativement : • aux droits de l'Homme, sans distinction d'âge, de sexe, d'origine, de culture, de croyance ; • du respect de l'environnement, sans distinction d'intérêt quel qu'il soit.

## ***5.3. Face à la discrimination sous toutes ses formes***

5.3.1. Un médiateur professionnel respecte le principe de non-discrimination.

## ***5.4. Face à des ententes contraires à l'éthique de la médiation***

5.4.1. Le médiateur professionnel est porteur d'un message pacificateur et respectueux. A ce titre, il est attentif à ne pas apporter son concours à l'élaboration de stratégies au détriment d'une tierce partie.

5.4.2. Dans le cas où l'intervention du médiateur professionnel consiste dans une mission complexe dans ce domaine, il doit avant toute action s'en référer au Comité de Supervision de la Médiation et se faire accompagner d'un ou plusieurs médiateurs, agréé(s) par la Chambre professionnelle, pour que cette action soit conduite dans le respect de l'éthique de la médiation et du présent code.

# **Déontologie**

## ***6.1. Statut du médiateur***

6.1.1. Un médiateur peut être : • salarié d'une organisation, entreprise, association, ONG, syndicat, structure d'Etat, lui garantissant l'exercice de son activité dans le respect du présent code ; • indépendant ; • exercer parallèlement une autre profession, sous réserve des incompatibilités ci-dessous ; • en portage salarial.

## ***6.2. Incompatibilités et cas nécessitant une consultation du Comité de supervision***

6.2.1. Le médiateur professionnel s'abstient de contribuer sous quelle forme que ce soit à des actions contraires à l'éthique et à la déontologie de la médiation.

6.2.2. Le médiateur professionnel s'interdit de mêler son appartenance à la Chambre Professionnelle avec toute appartenance religieuse ou politique.

6.2.3. Le médiateur professionnel ne saurait revendiquer son appartenance à la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation, pour participer à la vie d'une organisation, visant notamment à apporter son soutien à un candidat dans des élections.

6.2.4. Le médiateur professionnel ne peut avoir d'activité parallèle affichée sur tout document l'associant à la Chambre professionnelle de type ésotérique ou relevant de ce qui est couramment nommé "sciences occultes" ; ou collaborer ou apporter son concours à des activités de charlatanisme.

6.2.5. Dans l'exercice de son activité de médiation, le médiateur professionnel doit faire en sorte d'éviter absolument toute interférence avec ses autres activités professionnelles. Il se conforme notamment à la définition de l'article 4.2.7.

6.2.6. Le médiateur professionnel ne peut conduire une médiation où il rencontrerait un conflit d'intérêt ; notamment en étant un familier, un conseil de l'une des parties ou si un de ses associés, dans le cadre de l'exercice d'une autre activité, réglementée ou non, aurait eu à représenter l'une des parties ou à agir contre l'une d'elles.

6.2.7. Dans le cas où le médiateur conduit une médiation et que celle-ci n'aboutit pas, le médiateur ne peut agir en tant que juge, arbitre ou conseil dans l'affaire.

6.2.7.1. Si l'une des parties refuse la médiation, et qu'en conséquence la médiation n'a pas lieu, le professionnel ayant proposé d'intervenir en médiateur reste libre pour toute autre intervention.

6.2.8. Un médiateur professionnel peut, après approbation du comité de supervision, agir au nom de la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation auprès d'ONG ou d'organisation politique, dès lors qu'il s'agit de faciliter l'intervention dans des situations conflictuelles.

6.2.9. Situé en dehors des débats politiques éventuels, le médiateur est attentif à ce que son intervention facilite la résolution d'un conflit ou d'une intervention strictement humanitaire.

6.2.10. Un second médiateur, délégué par le bureau de la Chambre professionnelle, sera chargé d'accompagner l'intervention. Dans le cas d'une démarche contraire à l'éthique et à la déontologie des médiateurs, ce médiateur pourra, après avis du comité supervision, mettre un terme à cette intervention.

### ***6.3. Relations entre médiateurs professionnels et acteurs de la médiation***

6.3.1. Les médiateurs professionnels ont le devoir de se comporter entre eux de manière confraternelle et notamment de ne pas porter atteinte à la réputation d'un autre médiateur, pas plus que de toute autre personne.

6.3.2. Les médiateurs professionnels témoignent de respect envers tous les acteurs de la médiation, quel que soit leur statut, leur formation et leur domaine d'exercice, qu'ils soient ou non membres de la Chambre professionnelle.

6.3.3. Un médiateur professionnel ayant un différend avec un tiers revendiquant l'exercice de l'activité de médiateur sans être membre de la Chambre professionnelle doit, faute d'entente amiable, avant toute action procédurale, soumettre le cas au CA de la Chambre professionnelle qui décidera avec lui des suites à donner, en recourant en premier lieu à une médiation.

6.3.4. Dans le cas où un médiateur professionnel ne peut poursuivre une médiation, il a le devoir de faire appel à un autre médiateur ou, en dernier recours, au Comité de Supervision de la Médiation qui décide des suites à donner à l'affaire en suspens.

6.3.5. Un médiateur professionnel se comporte de manière solidaire envers un autre médiateur qui serait dans une incapacité temporaire.

6.3.6. Le médiateur professionnel peut, selon ses disponibilités, apporter son soutien pédagogique à tout médiateur en formation. Ce soutien confraternel aux médiateurs stagiaires peut lui être demandé directement pour des raisons de proximité géographique ou de recherche de spécialisation par tout confrère, et notamment par le délégué de la Chambre professionnelle de sa région.

6.3.7. Le médiateur professionnel ne doit pas autoriser que soit rendue en son nom une prestation qui ne respecterait pas les dispositions du présent code.

6.3.8. Si une proposition de service d'un médiateur professionnel entre en concurrence avec celle d'un autre médiateur, les parties choisissent le médiateur qui les accompagnera ; celui qui est écarté ne peut continuer à intervenir auprès de l'une ou l'autre des parties, dès lors que les parties entrent en médiation.

6.3.9. Un médiateur professionnel fait appel à un autre médiateur professionnel en agissant de manière confraternelle. Il ne fait pas appel à un autre médiateur en lui proposant un contrat de sous-traitance. La rémunération de la prestation facturée revenant, hors frais réels engagés et frais de gestion justifiés, au médiateur réalisant effectivement la prestation.

6.3.10. Un médiateur professionnel ne saurait entreprendre une médiation entre des parties qui auraient déjà engagé un processus auprès d'un autre médiateur sans obtenir l'accord préalable de ce dernier, à moins que les parties se soient dégagées de leurs obligations financières envers ce confrère.

#### ***6.4. Obligation de respect des clients et accueil***

6.4.1. Le médiateur professionnel se comporte de manière respectueuse envers les personnes. Il ne porte pas de jugement sur la nature des différends et la manière de les vivre.

6.4.2. Le médiateur professionnel est attentif aux états de faiblesse des personnes qui peuvent recourir à ses services. Conscient et respectueux du climat de confiance qu'il instaure dans des contextes vécus péniblement par certains clients, il est vigilant à ne pas créer de relations de dépendance à son accompagnement.

6.4.3. S'il ne se sent pas apte ou compétent en raison de considérations morales, de circonstances personnelles ou pour toute autre raison, le médiateur professionnel oriente les personnes vers un autre médiateur, sans qu'il ait à s'en justifier.

#### ***6.5. Obligation de moyens et d'assurance***

6.5.1. L'obligation de moyens d'un médiateur professionnel se définit au travers de son indépendance, de son impartialité, de sa neutralité et, concrètement, de sa maîtrise des

savoir-faire et savoir-être de médiateur, laquelle est matérialisée par son adhésion à la Chambre professionnelle et au présent code.

6.5.2. Le médiateur professionnel engage pleinement sa responsabilité dans ses interventions. Il doit, pour exercer son activité de médiateur, pouvoir attester d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant spécifiquement et sans ambiguïté ses activités en médiation – voir article 2.2.

6.5.2.1. L'assurance spécifique du médiateur, exerçant dans le respect du présent code, est exclusive de toute responsabilité civile professionnelle au titre des activités habituelles du professionnel ayant conduit la médiation.

### ***6.6. Obligation de formation permanente et perfectionnement***

6.6.1. Le médiateur professionnel se tient informé de l'actualité de la médiation et des progrès en matière d'anticipation et de résolution des différends.

6.6.2. Le médiateur professionnel participe à des actions d'échanges de pratique et de synthèse ou à des formations de perfectionnement au moins une fois par an.

6.6.3. Le médiateur professionnel recherche à parfaire sa maîtrise des aptitudes et des capacités qui définissent les compétences indispensables pour agir en médiateur professionnel.

### ***6.7. Publicité et information du public***

6.7.1. Le médiateur peut faire publicité de toute prestation de médiation ou tendant à développer la médiation, et notamment de l'insertion de clauses de médiation dans les contrats.

6.7.2. Dans le cas particulier de l'exercice parallèle d'une profession réglementée, le médiateur est attentif à ne pas créer de confusion avec ses autres activités, notamment pour les professions dont la publicité et le démarchage sont strictement réglementés.

6.7.3. Le médiateur est légitime à proposer ses services aux parties d'un différend. Pour cela, il peut proposer ses services via une partie ou aux deux simultanément, par voie directe ou indirecte.

6.7.4. Le médiateur doit indiquer sur les documents d'information ou publicitaire, son nom, ses coordonnées et son appartenance à la Chambre.

6.7.5. Le médiateur ne peut pas utiliser le symbole graphique de la Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation, ni engager la Chambre professionnelle sans l'autorisation du Président ou du Secrétaire Général.

6.7.6. Tout moyen utilisé par un médiateur pour communiquer doit respecter une présentation et un contenu en conformité avec le présent code.

6.7.7. Il est particulièrement attentif à ne pas être comparatif à tout autre médiateur professionnel et ne pas créer de confusion avec toute appartenance idéologique ou spiritualiste, quel que soit le procédé.

6.7.8. Dans tous les cas, le médiateur veille à avoir une communication ne promettant pas les résultats attendus par les parties. Il met en évidence ses moyens.

6.7.9. Le médiateur accepte de respecter les recommandations qui pourront lui être faite par le Secrétaire Général. En cas de contestation, il doit présenter au Président sa motivation par écrit.

### ***6.8. Rémunération du médiateur***

6.8.1. Le médiateur est libre de ses tarifications.

6.8.2. Avant de lancer une prestation, le médiateur indique clairement et par écrit aux parties ses modalités financières.

6.8.3. La rémunération du médiateur peut être assurée soit selon des modalités prévues par un contrat de prestation de médiation, soit selon des règles de répartition de ses honoraires acceptées par les parties.

6.8.4. Expert en matière de médiation, le médiateur peut se faire inscrire sur une liste de médiateurs auprès des tribunaux, et se faire rémunérer en tant que tel, selon les modalités convenues avec les magistrats, pour autant que sa pratique professionnelle dans ce contexte respecte les dispositions du présent code.

6.8.5. S'il agit dans le cadre d'un contrat passé avec une organisation qui prend à sa charge les coûts de la médiation, le médiateur doit l'indiquer à l'autre partie, sans laisser supposer qu'il s'agit d'une prestation gratuite.

6.8.6. Dans le cas où un médiateur fait appel au service d'un autre médiateur, il le fait dans les conditions prévues à l'article 6.3.9.

### ***6.9. Résultat d'intervention***

6.9.1. Le résultat d'une intervention du médiateur peut consister dans un constat de blocage, d'un progrès ou de la résolution de tout ou partie d'un différend.

6.9.2. L'implication, l'autodétermination, le libre-arbitre, la volonté de ses clients, qu'il s'agisse d'une intervention en situation conflictuelle ou pédagogique, étant des éléments déterminants dans le résultat de ses interventions, le médiateur, agissant dans le respect du présent code, ne saurait être tenu à une obligation de résultat.

### ***6.10. Devenir de l'accord de médiation et clause de médiation***

6.10.1. A l'issue de la médiation, le médiateur note éventuellement à la demande des parties les accords intervenus, le cas échéant les points d'accord sur les désaccords. Cet écrit est rédigé sur papier libre et ne constitue qu'une aide pour l'élaboration d'un accord de médiation écrit.

6.10.2. Le médiateur fait réfléchir les parties sur les conséquences de leur choix, sans que cet accompagnement dans la réflexion ait pour finalité de leur faire adopter une solution que le médiateur lui-même aurait pu proposer dans le cadre de l'accompagnement créatif.

6.10.3. En aucun cas, le médiateur ne saurait apposer sa signature sur un document engageant les parties.

6.10.4. Le médiateur informe les parties qu'elles peuvent présenter leur accord à un conseil juridique, avisé en matière de médiation, lequel pourra lui donner la forme nécessaire soit à son enregistrement soit à son homologation. Il pourra se montrer attentif à ce que le conseil réponde aux critères généraux de l'article 6.11.2.

6.10.4.1. Dans le cas où le conseil estime que l'accord passé par les parties ne peut faire l'objet d'une mise en conformité selon les dispositions des parties, pour des motifs autres que l'ordre public et les bonnes mœurs, les parties sont en droit de demander l'insertion d'une clause dégageant la responsabilité du conseil, attestant de l'information dispensée, et prévoyant leur retour devant le médiateur en cas de difficulté pour respecter leur accord.

6.10.5. Le médiateur informe les parties qu'elles peuvent avoir intérêt à anticiper d'éventuelles difficultés dans l'application de l'accord, notamment dans les cas de changement de situation ou de localisation.

6.10.6. Le médiateur indique aux parties qu'elles peuvent insérer une clause de médiation dans leur accord de sorte qu'au lieu d'engager une procédure judiciaire, elles pourront maintenir l'esprit de médiation en revenant devant un médiateur pour négocier des aménagements.

6.10.7. Le médiateur peut, à la demande des parties, effectuer un suivi de l'accord, dans le respect de l'autodétermination des personnes, notamment dans le cadre d'accord intermédiaire lorsque les parties ont besoin de procéder à une résolution de leur différend étape par étape.

### ***6.11. Relations avec les professions connexes***

6.11.1. Le médiateur a un devoir d'information sur la médiation envers les professions intervenant dans le domaine de la qualité relationnelle, de la prévention et de la résolution des différends et des conflits.

6.11.2. Il peut recommander, s'il en identifie un éventuel besoin, le recours aux professions qualifiées, juridiques et autres, indiquant si nécessaire des professionnels témoignant d'une disposition favorable à la médiation, pour permettre aux parties de mieux identifier les enjeux, leurs intérêts et les solutions possibles, sans animer ou réanimer un état d'esprit conflictuel.

6.11.3. Dans ce cas comme dans tout autre, le médiateur tient confidentielles les informations qui lui sont communiquées et laisse à la charge des parties le soin de s'informer et de formaliser tout accord qui pourrait intervenir.

6.11.4. Dans le cas de difficulté avec un tiers accompagnant l'une des parties, au cours d'un entretien de médiation, le médiateur s'en réfère aux dispositions de l'article 6.18.2.

6.11.5. Le médiateur doit être attentif à ce que les partenariats qu'il établit ou les contrats qu'il passe pour exercer son activité ne mettent pas en cause son indépendance professionnelle.

### **6.12. Rapport de médiation, avis et préconisation**

6.12.1. Le médiateur peut rédiger un "rapport de médiation", dans le respect des règles de confidentialité.

6.12.2. Lorsqu'il rend un avis, dans une situation où les parties n'ont pas trouvé d'accord ou préalablement à une médiation, pour en déterminer le processus (modalités pratiques, personnes impliquées, positionnement à un instant "t"...), cet avis ne saurait revêtir un caractère de conseil ou de recommandation.

6.12.3. Le médiateur peut préconiser des processus de médiation respectueux du code d'éthique et de déontologie auquel il doit systématiquement faire référence.

### **6.13. Devoir d'information**

6.13.1. Envers les prescripteurs

6.13.1.1. Le médiateur peut organiser des interventions d'information relatives à la médiation et notamment sur la nécessité d'insérer des clauses de médiation dans les contrats.

6.13.1.2. Il peut également organiser, au titre de la formation continue, des actions pédagogiques dont l'objectif est de favoriser une meilleure connaissance du processus et des pratiques de la médiation.

6.13.1.3. Les relations économiques liées à ses interventions doivent être claires sur son impartialité et sa neutralité lors des actions de médiation qu'il pourra ensuite conduire.

6.13.2. Envers les parties

6.13.2.1. Le médiateur a un devoir d'information auprès des parties relatif à la médiation qui conditionne la qualité du processus, notamment en respectant l'article 1.9.

6.13.2.2. Avant le début de la médiation, le médiateur doit s'assurer que les parties ont bien compris le processus et qu'elles y adhèrent :

6.13.2.3. Un médiateur se renseigne sur ce qui a déterminé le choix ou la venue des parties en médiation ;

6.13.2.4. Il s'assure auprès des parties qu'elles sont bien d'accord sur le fait qu'elles sont les seules concernées par le différend ; si ça n'est pas le cas, il demande aux parties d'inviter les autres intéressées et, en cas de refus de ces dernières, il peut aider les parties présentes à trouver un accord entre elles en tenant compte du tiers absent ;

6.13.2.5. Il s'assure que les personnes présentes ont pleins pouvoirs de décision quant au choix de la solution au différend ;

- 6.13.2.6. Il rappelle l'objectif de la médiation - qui est de trouver un accord le plus satisfaisant possible pour les parties ;
- 6.13.2.7. Il clarifie les règles de fonctionnement, qui conditionnent les modalités pratiques de la médiation : lieu, calendrier prévisionnel en concertation avec les parties, modalités financières (répartition ou non) ;
- 6.13.2.8. Il fait émerger les règles de communication - qui s'appliquent aux attitudes et comportements des parties au cours du processus ;
- 6.13.2.9. Il indique le rôle du médiateur dans la régulation de la communication et la conduite du processus ;
- 6.13.2.10. Il définit également son rôle dans le cadre d'un accompagnement pédagogique et créatif ;
- 6.13.2.11. Il énonce le principe de confidentialité de toute proposition d'arrangement et des documents internes à la médiation et la distinction entre « confiance » et « confidentialité » ; voir article 6.19
- 6.13.2.12. Dans le cas où le médiateur interrompt une médiation pour conduire un entretien privé, il s'assure de l'accord des parties et énonce les limites de la confidentialité relativement aux informations qui pourraient être divulguées.
- 6.13.2.13. Il rappelle aux parties qu'il dépend d'elles de se rapprocher de tout conseil expérimenté (spécialistes, experts, juristes...) pour disposer des informations nécessaires à leurs échanges et négociations ;
- 6.13.2.14. Il peut, si nécessaire, recommander aux parties de choisir un conseil juridique plus enclin aux accords passés dans le cadre d'un processus de médiation ;
- 6.13.2.15. Il indique aux parties qu'elles ont toute liberté pour mettre un terme à la médiation.
- 6.13.2.16. En cas de présence de tiers extérieur(s), le médiateur donne l'information du respect des dispositions de confidentialité prévues à l'article 6.19.11.
- 6.13.2.17. S'il intervient dans le cadre d'un contrat, voir article 6.8.5.
- 6.13.3. Le cas des tiers absents
- 6.13.4. Le médiateur peut recevoir, à sa demande ou à celle des parties, et dans tous les cas avec le plein accord de celles-ci, des tiers concernés par les enjeux de la médiation - tels les représentants syndicaux d'une entreprise dans le contexte professionnel ; les enfants ou/et les grands parents ou /et des proches (nouveaux conjoints...) dans le contexte d'une séparation, afin de permettre d'établir ou de rétablir une communication visant la pérennité de l'accord qui pourra être passé entre les parties directement concernées.

#### **6.14. Devoir d'indépendance**

6.14.1. Le médiateur est indépendant de toute autorité, qu'elle soit étatique, culturelle, économique, idéologique, culturelle, judiciaire ;

6.14.2. Un médiateur, soucieux de son indépendance culturelle, ne recherche pas l'aval des pouvoirs publics, lesquels peuvent être impliqués dans des conflits – ou considérés comme tels.

6.14.3. Le médiateur ne saurait recevoir de directive de qui que se soit.

6.14.4. Si le médiateur est "nommé" par une autorité ou que la médiation est "ordonnée", dans tous les cas, il doit s'assurer que les parties accueillent son intervention dans l'objectif de leur permettre de trouver la solution la plus satisfaisante possible.

#### **6.15. Devoir d'impartialité**

6.15.1. Accueil de plusieurs parties

6.15.1.1. Le médiateur est particulièrement attentif aux phénomènes naturels de sympathie qui peuvent se créer dans les interactions humaines.

6.15.1.2. Il est attentif à ne pas faire intervenir ses propres valeurs, ses croyances, ses connaissances, ses certitudes ou ses expériences dans les échanges avec les parties.

6.15.1.3. Le cas échéant, il doit demander l'assistance d'un autre médiateur, voire demander à ce qu'un de ses confrères se substitue à lui.

6.15.1.4. Le médiateur adopte ce comportement à chaque fois qu'il estime que ses valeurs lui font rencontrer des limites dans la conduite du processus. En aucune façon, il ne fait supporter ses propres limites d'accueil ou d'acceptation aux personnes en médiation.

6.15.1.5. Le médiateur ne prend pas de mesure pour arrêter la médiation sans en référer au Comité de Supervision de la Médiation qui, seul, peut être habilité à mettre un terme à un processus de médiation.

6.15.2. Accompagnement d'une partie

6.15.2.1. Dans le cas du refus de l'une des parties à participer à la médiation, le médiateur peut accompagner l'autre ou les autres parties pour les aider à faire émerger une solution la plus satisfaisante possible.

#### **6.16. Devoir de neutralité**

6.16.1. La neutralité s'entend quant à la solution qui est adoptée par les parties, qu'il s'agisse d'une solution temporaire ou déclarée comme définitive.

6.16.2. Le médiateur n'influence pas les parties pour leur faire adopter une solution, quand bien même cette solution serait celle qui pourrait lui paraître la plus raisonnable ou la plus équitable.

6.16.3. Le médiateur peut donner un avis sur une situation. Dans ce cas, il peut rédiger un "rapport de médiation" dans lequel il prend soin de ne citer aucune personne. Son rapport ne saurait être orienté préalablement vers un type de problématique ou exclure des points qui pourraient interférer dans la situation qu'il a été amenée à écouter, voir articles 6.9.1., 6.12.1. et 6.12.2.

### ***6.17. Adhésion au processus et libre consentement***

6.17.1. Le médiateur permet aux parties d'identifier leurs intérêts de s'impliquer dans le processus de la médiation. Il s'assure de leur capacité de décider et apporte la garantie de leur libre consentement quant à l'accord de médiation.

6.17.2. Dans le cas d'une médiation ordonnée par un juge, le médiateur s'assure que les parties acceptent la médiation, non par stratégie, ou par crainte de déplaire au magistrat, mais par recherche d'une solution la plus satisfaisante possible.

6.17.3. Le médiateur met en œuvre ses qualités pacificatrices pour permettre aux parties de réfléchir à leurs éventuels positionnements stratégiques.

6.17.4. Le médiateur fait signer un accord d'adhésion au processus de médiation, lequel est confidentiel, ne devant en aucune manière être considéré comme un contrat dont l'objectif serait d'aboutir à un résultat d'accord amiable.

6.17.5. Les professions réglementées

6.17.5.1. Les avocats, notaires, experts comptables, et tout médiateur exerçant par ailleurs une profession réglementée, agissant sans équivoque exclusivement en qualité de médiateur seront attentifs à informer les parties du fait qu'ils sont déchargés de leurs devoirs de leur statut professionnel réglementé.

6.17.5.2. Cette information doit être matérialisée pour accord par un document spécifique signé par les parties. Ce document mentionne, outre l'assurance RCP en tant que médiateur, de préférence exclusivement pour les médiateurs celle du contrat groupe souscrite par la chambre professionnelle, qu'en cas de contestation relative à la prestation du médiateur, les parties s'engagent à faire appel au Comité de Supervision de la Médiation (article 7).

### ***6.18. Suspension et interruption de la médiation***

6.18.1. Chaque partie peut interrompre librement sa participation à la médiation, sans avoir à justifier sa motivation.

6.18.2. Le médiateur peut, s'il constate que la présence de tiers (conseils ou autres) fait obstacle à la progression de la médiation, demander que la médiation se poursuive avec les parties concernées seulement. En cas de refus de l'une des parties, le médiateur peut s'en référer aux conditions de suspensions ou d'interruption ci-dessus.

6.18.3. Si les médiateurs décident de mettre un terme à la médiation, le motif de leur décision reste strictement confidentiel.

6.18.4. Dans le cas d'une décision de poursuite de la médiation, un médiateur est sollicité par le Président de la Chambre professionnelle pour poursuivre la médiation, sans que le médiateur ayant demandé l'interruption puisse prétendre à aucune rétribution ni être informé sur les suites de la médiation.

### **6.19. Confidentialité et confiance**

6.19.1. Le médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité.

6.19.2. Le médiateur est tenu au secret professionnel, notamment concernant : • les documents qui peuvent lui être présentés et dont il ne conservera en archive ni original ni copie sous quelle forme que ce soit ; il les restitue sur simple demande et au plus tard à la clôture de l'affaire en cours ; • les propos qui peuvent être tenus dans le cadre d'entretien préalable à une médiation ou au cours d'un processus de médiation ; • le nom des personnes ayant eu recours à ses services, associé à la nature du différend.

6.19.3. Le médiateur informe les parties qu'il n'a pas le rôle d'un confesseur et que la confidentialité s'entend au sein du processus, dans le cadre strict de la médiation, vis-à-vis de tout interlocuteur extérieur, non vis-à-vis des parties impliquées dans la médiation.

6.19.4. Néanmoins, le médiateur saura distinguer ce qui relève des propos qui peuvent lui être tenus en entretien privé (le « jardin secret ») et qui sont hors sujets concernant le règlement du différend, des propos qui pourraient lui être tenus, sous couvert d'une confiance, et qui pourraient aider à la résolution du différend.

6.19.5. Le médiateur ne peut pas apporter son témoignage, face à une autorité quelle qu'elle soit, sur le déroulement ou le contenu de la médiation, des entretiens individuels et des négociations qu'il a accompagnés, sauf accord explicite de chacune des parties.

6.19.6. Dans tous les cas, en aucune manière le médiateur ne saurait rapporter les propos qui auraient été tenus devant lui comme des choses ou des événements certains.

6.19.7. S'il est heurté par des « faits » rapportés ou que la solution choisie par les parties va à l'encontre de ses propres valeurs et que de ce fait le médiateur ne se sent pas en mesure de poursuivre la médiation, il doit faire appel au Comité de Supervision de la Médiation seul habilité à décider des suites à donner au processus en cours.

6.19.8. Si le médiateur est amené à écouter des propos dont la réalité pourrait constituer une menace pour la vie ou l'intégrité d'autrui, notamment concernant des enfants ou des personnes en position de faiblesse, il en informe le Comité de Supervision de la Médiation, avec lequel, en toute urgence et prudence, avant toute autre disposition, il convient d'un entretien avec les intéressés.

6.19.9. Dans le cadre de communication sur la médiation, s'il utilise des exemples, il sera attentif à ne pas permettre l'identification des parties.

6.19.10. Si le médiateur est amené à demander le concours d'un autre médiateur, ce dernier est à son tour tenu par le secret professionnel.

6.19.11. Toute personne assistant à la médiation, à la demande ou avec l'accord des parties, doit s'engager à cette stricte confidentialité et à ne pouvoir agir en juge ou arbitre dans l'affaire à laquelle elle a assisté en médiation.

6.19.12. Le médiateur demande aux parties de s'engager à respecter la plus stricte confidentialité de la médiation.

6.19.13. Le médiateur informe les parties que le choix de la médiation les engage à la stricte confidentialité sur les échanges verbaux et qu'en aucun cas elles ne sauraient faire référence à la médiation pour présenter un argument relatif à leur affaire devant une instance quelle qu'elle soit.

6.19.14. Les documents propres à la médiation (tels l'accord préalable, les propositions d'entente et tout autre document) sont frappés de la plus stricte confidentialité.

6.19.15. Les documents émanant des parties ne sauraient être concernés par cette confidentialité, dès lors qu'ils constituent des éléments de dossier dans l'affaire.

6.19.16. Les parties doivent envisager la nature éventuelle de la communication qui sera faite sur leur accord.

## ***6.20. Différend avec un médiateur et transparence***

6.20.1. Dans tous les cas de conflits avec un médiateur, le bureau de la Chambre professionnelle doit en être informé pour qu'une intervention préalable à toute action de recours puisse être mise en place.

6.20.2. S'il est mis en cause dans son activité professionnelle par des clients ou des confrères, le médiateur devra répondre devant le Comité de Supervision de la Médiation dans un délai d'un mois. A défaut de se présenter et de pouvoir être entendu dans ce délai, conformément aux statuts et règlement intérieur, il pourra être considéré comme démissionnaire de la Chambre professionnelle ou en être exclu.

## **Comité de Supervision de la Médiation**

### ***7.10. Composition du CSM***

7.10.1. Le Comité de Supervision de la Médiation est composé du Président, du Secrétaire Général et de deux membres du Conseil d'Administration de la Chambre professionnelle sollicités par le Président. Si l'un ou l'autre des membres du Comité est impliqué dans la médiation ou en relation personnelle avec l'une ou l'autre des parties, il a l'obligation de se retirer pour céder sa place à un autre membre du Conseil d'Administration.

### ***7.20. Domaine de Compétence***

7.20.1. Le Comité de Supervision de la Médiation est le garant de l'éthique et de la déontologie de la Profession. Il peut être saisi pour des questions d'ordre général (application ou évolution du Codeome lié à l'exercice du métier) ou pour des questions relevant d'affaires particulières.

7.20.2. Il est de sa compétence de statuer sur : • Les situations non prévues dans le code (art 1.8) • Les demandes de dérogation non identifiées dans le code (art 1.6) • Les situations identifiées dans le code et réclamant une décision : • Les situations jugées complexes (art 5.4.2) • Les interruptions de médiation (art 6.1.5.1.5, 6.3.4) • Les contestations relatives à la prestation du médiateur (art 6.17.5.2 : 6.20.2) • Les demandes relatives aux faits ou propos qui mettent en cause les valeurs de la médiation ou peuvent constituer de menaces (art 6.19.7 et 6.19.8) • Sanctionner pour les infractions au Code (art 6.20.2)

### ***7.30. Saisie du CSM***

7.30.1. Le Comité de supervision de la médiation peut se saisir lui-même Il peut être saisi par lettre ou mail par : • Le Conseil d'Administration • Un médiateur pour une affaire le concernant ou concernant un autre médiateur • Un client, ou un partenaire ayant un litige avec un médiateur Il garantit une totale confidentialité à ceux qui le saisissent mais ne donnera pas suite à des « plaintes » ou « alertes » anonymes

### ***7.40. Nature des décisions du CSM***

7.40.1. Le Conseil de Supervision de la Médiation décide avec ses propres règles en conformité aux valeurs d'éthique de déontologie dont il est le garant.

La décision prise est communiquée au Conseil d'Administration pour information.

7.40.2. Les délibérations du Comité de Supervision de la Médiation sont strictement confidentielles et ne sauraient faire l'objet d'une utilisation quelconque dans quelle que procédure que ce soit.