

Plateforme de la Médiation Française

Espace d'échange, de réflexion et d'expression commune

**RÉFÉRENTIEL
POUR UNE
MÉDIATION DE QUALITÉ**

Octobre 2017

Introduction

Ce référentiel a été élaboré par les associations et fédérations de médiateurs membres de la Plateforme de la médiation française. Fortes de près de 4 000 médiateurs adhérents et de plus de 100 000 médiations réalisées chaque année, elles sont représentatives de l'ensemble des formes de médiation conventionnelle ou judiciaire : institutionnelle, familiale, sociale, administrative, de consommation ou d'entreprise.

Ses auteurs se sont fixé pour objectif de recenser les indicateurs de qualité qui aujourd'hui reflètent les bonnes pratiques d'une médiation professionnelle. Pour les membres de la Plateforme, il constitue une « norme d'adhésion » au service de la qualité de la médiation.

Il constitue également un guide d'information au libre usage de l'ensemble des acteurs de la médiation.

La médiation est désormais dotée d'un cadre juridique complet et elle se développe rapidement.

Dans certains domaines, comme celui de la consommation, les Pouvoirs publics en font même un axe majeur de l'apaisement des relations entre les parties. C'est aussi le cas de longue date dans le domaine des différends familiaux.

Il est donc important pour nous de participer de manière concrète et pratique à ce mouvement de promotion, de professionnalisation et de structuration de la médiation en nous adressant à l'ensemble des acteurs concernés : personnes souhaitant régler un différend, chefs d'entreprise et professionnels, médiateurs, magistrats, avocats, autorités et institutions, au travers d'un document pouvant être utile à tous, soit pour s'informer soi-même directement soit pour faciliter la communication en disposant d'un support pour relayer cette information.

Ce référentiel présente donc en termes simples les principales caractéristiques d'une médiation qui constituent une garantie pour ceux qui y ont recours ou ceux qui la promeuvent.

Il formalise les assurances données par les associations et fédérations quant au suivi de leurs adhérents, vérification de leurs compétences, examen régulier de leurs pratiques de médiation, observation effective des règles déontologiques.

Le présent document les expose de manière transparente afin que tous puissent en vérifier le respect scrupuleux et permanent.

Ce référentiel aspire ainsi à être la base d'un véritable contrat entre tous les acteurs de la médiation. Nous sommes en effet convaincus que cet engagement, partagé et reconnu, sera source d'une confiance pérenne dans ce mode de règlement des différends et de la poursuite de son développement.

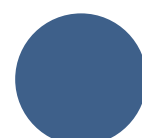


Sommaire

Définitions de la médiation et du médiateur.....	4
➤ Définitions	4
➤ Ce qui distingue la médiation des autres MARL.....	4
Le cadre de la Médiation	5
➤ Le cadre juridique.....	5
• Le cadre européen et national	5
• Le cadre général de la médiation conventionnelle	6
• La médiation dans un cadre judiciaire	6
• La médiation administrative.....	6
• La médiation de la consommation.....	7
• La médiation dans le domaine social	7
➤ Les pouvoirs publics, les associations représentatives de la médiation.....	7
• Les autorités et les institutions publiques	7
• Les associations représentatives de la médiation.....	8
Pourquoi recourir à la Médiation ?	9
➤ Presque tous les différends peuvent être réglés par la médiation	9
➤ La médiation est facile d'accès.....	10
➤ La médiation privilégie le rôle du médiateur et des parties prenantes	10
➤ La médiation présente de nombreux avantages	10
• La médiation est un processus volontaire et libre	10
• La confidentialité	11
• L'efficacité.....	11
• Des frais connus et limités	11



• La médiation constitue un moyen d'apaiser durablement les relations entre les parties.....	11
➤ La médiation préserve les droits des parties à agir en justice.....	11
Les garanties offertes aux parties par le médiateur	13
➤ Le respect du cadre général de la médiation.....	13
➤ Le médiateur est formé et compétent.....	13
➤ Le médiateur est impartial et respectueux de valeurs déontologiques.....	13
➤ Le médiateur est efficace	14
➤ Le médiateur est garant du bon déroulement de la médiation	14
Les engagements des associations représentatives.....	17
➤ Engagements généraux	17
• Les choix des associations et fédérations membres de la la Plateforme de la Médiation Française	17
• Le Cahier des Charges.....	17
➤ La formation des médiateurs.....	19
• Les orientations.....	19
• Le plan de formation.....	20
ANNEXE : Programme de la formation initiale.....	22



Définitions de la médiation et du médiateur

➤ Définitions

« **La médiation** est un processus structuré, volontaire et confidentiel par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir avec l'aide d'un tiers, le médiateur, à un accord en vue de la résolution amiable d'un différend qui les oppose.

Le médiateur est choisi par les parties ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige. Il est impartial et compétent et il agit avec efficacité et diligence».

➤ Ce qui distingue la médiation des autres modes alternatifs de règlement des litiges

La médiation est le seul mode de règlement amiable dans lequel **les parties restent en permanence maîtresses du processus et de la résolution du différend, elles ne transfèrent pas leur pouvoir de décision** au médiateur.

Elle se distingue également de tous les autres modes alternatifs de règlement des différends parce que fondée sur la reprise du dialogue entre les parties.

Elle se distingue ainsi de :

- **la conciliation**

La pratique de la conciliation est proche de celle de la médiation, mais dans une conciliation, c'est le conciliateur, tiers comme le médiateur, qui propose aux parties une solution qu'il a lui-même élaborée.

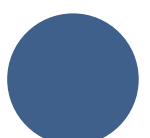
- **la transaction**

Le règlement amiable du différend est recherché par les seules parties en litige sans l'intervention d'un tiers. La transaction est un contrat par lequel les parties, au moyen de concessions réciproques, terminent un différend. L'accord de transaction homologué par le juge a l'autorité de la chose jugée et règle définitivement le litige.

- **l'arbitrage**

Dans ce mode de règlement, les parties conviennent de porter leur différend devant un ou plusieurs arbitres. Celui-ci tranche le litige en imposant aux parties qui ont choisi l'arbitrage une décision qui met fin au litige.

Ce constat s'applique également au mode judiciaire de règlement des litiges, dans lequel les parties s'en remettent totalement à la décision du juge, après une phase de procédure au cours de laquelle chaque partie est dépendante de son action mais aussi de celle de son adversaire, ce qui introduit un facteur d'incertitude et d'aléas.



Le cadre de la Médiation

➤ Le cadre juridique

• **Le cadre européen et national**

Deux directives du Parlement européen et du Conseil, le plus haut niveau de textes communautaires, ont récemment inscrit la médiation dans l'espace européen, auparavant, les modes amiables de règlement des différends n'avaient fait l'objet que de recommandations de la Commission, en 1998 et 2001, pour les seuls différends commerciaux.

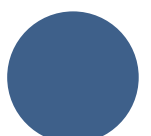
- La **Directive 2008/52/CE** du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale, crée le cadre général, en définissant la médiation et le médiateur et en fixant des repères pour le processus de médiation, sans préciser d'obligations quant à l'organisation de la médiation au sein de chaque Etat membre.
- Puis la **Directive 2013/11/UE** du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des différends de consommation a décliné la directive cadre en fixant des règles précises et détaillées pour la médiation de la consommation.

Ces deux directives ont fait l'objet d'une transposition par le législateur français, par voie d'ordonnances, respectivement :

- l'**Ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011** « portant transposition de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale »,
- l'**Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015** relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation,

ainsi que leurs dispositifs réglementaires d'application, notamment :

- le Décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 relatif à la résolution amiable des différends,
- le Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.



- **Le cadre général de la médiation conventionnelle**

La loi du 8 février 1995 modifiée par l'ordonnance de novembre 2011 transposant la directive de Mai 2008, et le décret du 20 janvier 2012 inscrivent définitivement en droit national la médiation conventionnelle comme un mode de règlement des différends, en la distinguant de la médiation judiciaire.

Ce cadre vise à donner des garanties de sécurité et d'efficacité aux parties qui recourent à la médiation, en s'attachant aux principes de la médiation et au résultat de celle-ci, mais sans toutefois fixer le détail du processus de médiation.

C'est la raison pour laquelle l'un des objectifs de ce référentiel est de fournir des règles de conduite pour la pratique de la médiation, de décrire les obligations que doivent respecter les médiateurs envers leurs clients et le public et de préciser leur application concrète aux fonctions d'un médiateur.

- **La médiation dans un cadre judiciaire**

La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle favorise le recours à la médiation.

Son titre II, « favoriser les modes alternatifs de règlement des différends » promeut la recherche d'un règlement amiable, cette démarche pouvant même revêtir un caractère obligatoire, préalablement ou au cours d'une procédure judiciaire.

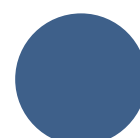
Complétant la loi du 8 février 1995 précédemment citée, il prévoit l'établissement de listes de médiateurs pour l'information des juges dans chaque cour d'appel.

- **La médiation administrative**

Le titre II de la loi **n° 2016-1547 du 18 novembre 2016** fixe également le cadre de la médiation administrative en introduisant ce mode de règlement dans le code de justice administrative. **Le décret n° 2017-566 du 18 avril 2017** « relatif à la médiation dans les litiges relevant de la compétence du juge administratif » précise les règles procédurales applicables.

- **La médiation familiale** bénéficie d'un cadre spécifique, définissant notamment les obligations de formation initiale indispensable pour exercer la profession de médiateur familial, puis d'une formation continue et d'analyses de pratique.

- article 255 du Code civil, issu de la loi du 26 mai 2004 sur le divorce,
- article 373-2-10 de la loi du 2 mars 2002
- article 1071 du code de procédure civile.



- **La médiation de la consommation** récemment apparue est quant à elle très encadrée tant au plan juridique - ordonnance du 20 août 2015 transposant la directive du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des différends de consommation, décrets d'application du 30 octobre et du 7 décembre 2015 - , qu'au niveau de l'accès à la fonction de « médiateur de la consommation » et de l'exercice de celle-ci, placés sous l'égide d'une autorité indépendante, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM).
- **La médiation dans le domaine social**

Apparue dans les années 80, la médiation sociale s'est progressivement organisée autour d'éléments structurants que l'on retrouve aujourd'hui dans la norme expérimentale médiation sociale XP X60-600 publiée par l'AFNOR. Son élaboration par les acteurs des différents champs de la médiation sociale conforte l'action des professionnels en leur assurant une véritable reconnaissance.

➤ Les pouvoirs publics, les associations représentatives de la médiation

- **Les autorités et les institutions publiques**

- **Les ministères**

- **Le ministère de la Justice,**

Il définit et fait vivre le cadre juridique de la médiation conventionnelle et judiciaire. Il participe au financement de la médiation familiale.

- **Le ministère en charge des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes,** est avec le ministère de la Justice compétent pour la médiation familiale

- **Le ministère en charge de la politique de la ville**

Il finance la médiation sociale à travers les crédits de politique de la ville notamment par le programme adultes-relais. Il a présidé la commission de la norme AFNOR médiation sociale.

- **Le ministère de l'économie, et les associations de consommateurs agréées**

Ce ministère définit le cadre juridique de la médiation de la consommation.



– **La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM)**

Celle-ci est composée notamment de représentants des associations de consommateurs, des entreprises et des professionnels.

Cette autorité référence en tant que « médiateurs de la consommation » les associations de médiateurs et les médiateurs et les notifie à la Commission européenne.

Un site permet au public de connaître le médiateur compétent en fonction de la nature du différend et de l'entreprise en cause.

• **Les associations représentatives de la médiation**

- Les associations de médiation familiale jouent depuis la mise en place de celle-ci un rôle clé dans son développement et dans son exercice, en accord avec les pouvoirs publics, au plan national comme local.
- L'absence de cadre juridique jusqu'à ces dernières années pour la médiation conventionnelle, à l'exception de la médiation familiale qui bénéficie d'un cadre précis et complet, avait conduit à une forme d'auto-régulation du secteur par les associations, rôle d'ailleurs constaté par le Conseil d'Etat dans une étude réalisée en 2010.

Cette situation a responsabilisé ces structures qui ont dû se doter par elles-mêmes de moyens de promouvoir et de contrôler la qualité des médiations réalisées par leurs adhérents : code de déontologie, obligations imposées aux médiateurs (formation, analyse de pratique, suivi des aptitudes ...)

Les pouvoirs publics ont souhaité capitaliser sur ce savoir-faire et sur les dispositifs existants lorsqu'ils ont défini le nouveau cadre juridique de la médiation conventionnelle, notamment pour la médiation de la consommation.



Pourquoi recourir à la Médiation ?

➤ Parce que presque tous les différends peuvent être réglés par la médiation

- Le champ de la médiation est très vaste, quasiment tous les types de différends peuvent faire l'objet d'une médiation, notamment :

- Les différends entre des personnes physiques :
 - questions familiales,
 - problèmes de voisinage,
 - relations entre associés.
- Les différends entre des particuliers et des personnes morales :
 - différends entre les usagers et les administrations ou les collectivités territoriales,
 - différends entre les services publics et leurs clients,
 - litiges de consommation.
- Les différends entre professionnels :
 - litiges entre les entreprises et leurs fournisseurs,
 - litiges liés à la concurrence ou à la propriété des marques.
- Les litiges liés au travail :
 - entre salariés et employeurs,
 - entre salariés.

- La nature des différends peut être très variée :

A titre d'exemple :

- Les différends touchant aux personnes et à leurs droits, notamment en matière familiale (divorce, séparation, succession) ou en matière sociale.
 - Les différends économiques peuvent porter sur l'accès à une prestation, sur la manière dont celle-ci est réalisée, ou sur sa facturation. Il n'y a pas de restriction en fonction du montant des enjeux financiers.
- Quels sont les cas d'impossibilités de recourir à la médiation ?
 - Le fait que l'une des parties au différend refuse de recourir à ce mode de règlement ou refuse de poursuivre une médiation engagée.



- Lorsque des démarches préalables à la saisine du médiateur exigées par les textes n'ont pas été effectuées : par exemple, s'agissant des litiges de consommation, le fait que le consommateur ne justifie pas avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.
- Lorsque le jugement de l'une des parties est altéré par le comportement de l'autre.

➤ **Parce que la médiation est facile d'accès**

Les associations mettent à la disposition du public des annuaires de médiateurs qui permettent de choisir un médiateur, par exemple en fonction de son cursus, de son implantation géographique et de ses domaines de compétences. Elles peuvent aider les personnes à choisir leur médiateur.

De plus, une large part des administrations, des entreprises et des fédérations professionnelles informent de l'existence d'un médiateur compétent sur leur champ d'activité et des modalités de sa saisine, soit à leur initiative, soit parce que des dispositions juridiques leur imposent une obligation de communiquer ces éléments.

➤ **Parce que la médiation privilégie le rôle du médiateur et des parties prenantes**

Seuls le médiateur et les parties en différend sont indispensables au processus de médiation.

Bien évidemment, ces derniers demeurent libres de faire appel à des intervenants externes : avocats, experts ou conseils.

➤ **Parce que la médiation présente de nombreux avantages**

- **Sauf exception prévue par un cadre juridique spécifique, la médiation est un processus volontaire et libre,**

L'entrée en médiation résulte d'un choix personnel, le processus respecte la volonté individuelle et nécessite en permanence pour se poursuivre le consentement de chaque partie.

Les parties choisissent le médiateur et définissent avec lui les modalités du déroulement de la médiation.

La conclusion de la médiation, accord ou constat d'impossibilité d'y parvenir, dépend des seules parties. Pour autant l'accord s'impose aux parties qui l'ont signé et il peut être homologué.



- **La confidentialité**

Les parties et le médiateur s'engagent à respecter la confidentialité du processus de médiation, des documents et informations produits dans le cours de la médiation et de l'accord conclu, après la fin de la médiation, sauf décision explicite des parties.

- **L'efficacité**

La médiation est encadrée par des délais légaux ou conventionnels, ils sont fixés dans ce dernier cas par les parties. Sa durée est nettement inférieure à celle d'une procédure judiciaire.

- **Des frais connus et limités**

Le coût de la médiation est fixé dès le départ entre le médiateur et les parties. Il peut d'ailleurs résulter de l'application d'un barème publié. Il peut varier en fonction de la complexité du dossier, ce qui garantit un montant réduit pour les différends les plus courants.

A la différence d'une action en justice, le coût de la médiation est connu d'avance et en principe inférieur à celui d'une procédure judiciaire.

La médiation constitue d'ailleurs un moyen de régler des différends aux enjeux financiers faibles ou dont l'origine n'est pas strictement financière, qui, sans elle, perdureraient sans règlement.

- **La médiation constitue un moyen d'apaiser durablement les relations entre les parties**

Elle maintient ou recrée la relation entre les parties, elle est un facteur d'apaisement pérenne. En effet, l'instauration d'un dialogue et une contribution positive de chaque partie au processus de médiation favorisent l'obtention d'un accord écrit ou oral.

L'accord constitue un gain pour les parties prenantes, il n'y a pas de « perdant ».

- **Parce que la médiation préserve les droits des parties à agir en justice**

En matière civile comme administrative, la médiation suspend les délais de prescription.

L'article 2238 du Code civil prévoit que la prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation.

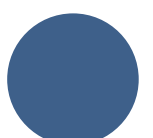


Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle le médiateur déclare que la médiation est terminée.

De même, l'article L. 213-6 du code de justice administrative prévoit que « les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation.

Ils recommencent à courir à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent que la médiation est terminée. Les délais de prescription recommencent à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. »

Ainsi, même en cas d'échec de la médiation, les droits des parties pour agir en justice sont intégralement protégés.



Les garanties offertes aux parties par le médiateur

- Le médiateur **respecte le cadre de la médiation** précédemment décrit, les règles juridiques et leur application concrète, notamment la liberté des parties, la confidentialité. Il informe les parties sur ce cadre et les principes de la médiation.

- **Le médiateur est formé et compétent**

- Le Médiateur a suivi une **formation initiale** à la médiation.

Cette formation doit présenter plusieurs caractéristiques :

- Etre dispensée par des organismes reconnus.

De nombreux organismes publics ou privés assurent ces formations, à des tarifs et selon des modalités diverses. Les Médiateurs familiaux appartenant à des services conventionnés sont titulaires du DEMF (Diplôme d'Etat de Médiateur Familial).

- Donner lieu à la délivrance de certificats voire de diplômes, montrant l'assiduité, l'implication et la capacité à assumer la fonction de médiateur.
- Sa durée doit être suffisante pour garantir à la fois l'acquisition de connaissances théoriques, juridiques notamment, sur la médiation mais aussi l'apprentissage du rôle de médiateur dans le processus de médiation, y compris dans des situations complexes.
- Il est soumis à une obligation de **formation continue**
- Il participe chaque année à des analyses de pratique avec l'aide d'un tiers. Son exercice de la médiation doit ainsi faire l'objet d'une analyse régulière avec ses pairs.
- Lorsque le domaine du différend fait l'objet d'un **cadre juridique ou technique spécifique**, le médiateur peut disposer de compétences sur celui-ci. Il peut d'ailleurs se « spécialiser » dans le règlement de certains différends.

Par exemple, les médiateurs de la consommation se doivent d'avoir acquis préalablement des connaissances approfondies en droit de la consommation.

- **Le médiateur est respectueux de valeurs déontologiques**

- Le médiateur doit être totalement indépendant et n'être lié à aucune des parties. En cas de conflit d'intérêt même potentiel, il doit refuser d'assurer ou de continuer la médiation.



Lorsqu'une situation pourrait faire craindre l'existence d'éléments pouvant nuire à l'impartialité, des critères objectifs d'indépendance sont fixés et leur respect observé et sanctionné par des tiers. Par exemple, les médiateurs de la consommation exclusivement rémunérés par une entreprise sont soumis à des obligations législatives spécifiques, budget et moyens séparés, impossibilité de travailler dans l'entreprise à l'issue de leur fonction de médiateur, dont le respect est évalué initialement puis contrôlé périodiquement par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation.

- Le médiateur est impartial. Certes, l'impartialité est une vertu et il est donc difficile de l'apprécier. Pour rendre cet engagement plus lisible, les Associations représentatives de la médiation ont formalisé et publié des règles déontologiques, fondées notamment sur l'adhésion à des valeurs. Les membres de ces associations s'engagent à les observer scrupuleusement.
- Le médiateur est neutre quant à la solution qu'il ne doit pas imposer.
- La rémunération du médiateur n'est liée ni à l'obtention d'un accord entre les parties ni, *a fortiori*, au contenu de celui-ci.

➤ **Le médiateur est efficace**

Sauf impossibilité résultant de la volonté ou de l'attitude des parties, le médiateur mène à son terme le processus de médiation.

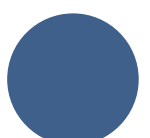
Il respecte les délais auxquels il s'est engagé pour mener le processus de médiation. A cette fin, il fait diligence pour faire progresser les parties dans la voie de l'accord.

➤ **Le médiateur est garant du bon déroulement de la médiation**

A la différence par exemple de la voie judiciaire, la médiation n'est pas une procédure.

La médiation est un processus, un enchaînement d'actions et d'opérations, répondant à un certain schéma dans la perspective d'aboutir à un résultat, reprise du dialogue, proposition de solution voire accord, définition qui reflète le degré de liberté dans l'organisation de celle-ci.

Pour autant le processus de médiation est structuré et le médiateur se doit de respecter un déroulement suffisamment formalisé et harmonisé pour constituer une garantie de qualité pour les parties. Suivant les domaines de médiation, certains documents, convention, proposition de solution, accord ou constat d'échec, peuvent même être impératifs.



- **Le déroulement de la médiation**

- **L'information préalable** des parties sur la médiation

Le médiateur doit s'assurer que les parties connaissent les caractéristiques du processus de médiation, ses avantages mais aussi ses limites au regard d'autres voies et qu'ils font donc le choix d'y recourir de manière éclairée.

Cette information comporte des indications sur le déroulement de la médiation ainsi que sur son coût et la répartition de celui-ci entre les parties, la médiation pouvant éventuellement être gratuite pour l'une d'entre elles.

- **L'entrée en médiation**

L'accord des parties de recourir à la médiation et de choisir le médiateur est formalisé, par une convention ou par tout autre moyen.

Cette formalisation intègre notamment l'engagement des parties à respecter le caractère confidentiel de cette démarche.

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence aux demandes des parties, à conduire le processus de médiation et à en garantir la confidentialité et la qualité.

La date d'entrée en médiation revêt une grande importance puisqu'elle marque la suspension des délais de prescription.

- **La médiation**

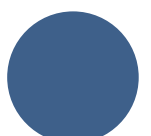
En présentiel, le médiateur aide les parties à dialoguer, à identifier les sources du différend, à clarifier leurs points de vue et leurs objectifs et à envisager des pistes de solutions.

Il s'assure qu'à tout moment chacune des parties a connaissance et est en mesure de comprendre les éléments fournis par les autres parties.

Le médiateur conduit la médiation en assurant une parfaite égalité de traitement entre les parties et il veille à ce que chacune d'elles puisse exposer ses arguments et faire valoir son point de vue. Il les encourage à faire preuve de transparence et de bonne foi quant aux éléments du différend notamment quant aux informations et documents qu'elles détiennent.

Le médiateur organise une ou plusieurs rencontres des parties en sa présence, ou tient des rencontres individuelles avec l'une ou l'autre des parties, sous réserve d'en informer la ou les autres parties.

En matière de médiation de la consommation, des échanges peuvent être réalisés par téléphone ou par courriel, dans le respect d'un processus présenté en toute transparence sur le site du médiateur.



Les parties demeurent libre d'arrêter le processus de médiation à tout moment. Le Médiateur peut prendre la décision de suspendre ou de mettre fin à la médiation, notamment s'il est d'avis que la poursuite de celle-ci peut causer un préjudice pour une partie ou que la médiation est vouée à l'échec.

- **La fin de la médiation**

- Soit les parties parviennent à un accord et celui-ci est formalisé par écrit et signé par les parties, en présence ou non du médiateur. Pour la médiation de la consommation, en l'absence d'accord des parties, le médiateur formule une solution et la soumet aux parties.
- Soit le médiateur et/ou les parties concluent à une impossibilité d'aboutir. Ce constat peut alors être formalisé ou non par le médiateur afin de disposer ainsi d'une date certaine marquant le fait que les délais de prescription recommencent à courir.

- **Après la médiation**

Le médiateur comme les parties respectent leurs engagements de confidentialité.



Les engagements des associations représentatives pour garantir la qualité des médiations

➤ **Engagements généraux**

- **Les choix des associations et fédérations membres de la la Plateforme de la Médiation Française**

Dans les limites fixées par les cadres existants, pour promouvoir et conforter la qualité de la médiation, les organisations membres de la Plateforme choisissent de donner des assurances quant à leur participation à la définition du cadre de l'activité de médiation, notamment par l'édiction de règles déontologiques mais aussi quant au suivi de leurs adhérents médiateurs.

Les membres de la Plateforme décident de rendre publics ces engagements afin que tous, particuliers, professionnels comme Pouvoirs publics puissent vérifier le respect scrupuleux et permanent de ces obligations.

Cette transparence est un gage indispensable de confiance.

Ces associations représentatives de la médiation ont souhaité formaliser ces engagements par un « Cahier des charges ».

- **Le Cahier des Charges**

Ce cahier des charges recense les engagements auxquels souscrivent les organisations membres de la Plateforme de la Médiation Française dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires communes s'appliquant à l'ensemble des différentes formes de médiation.

Chaque association ou fédération membre assume la responsabilité de l'atteinte et du respect par sa structure et par ses adhérents des obligations fixées par le présent cahier des charges.

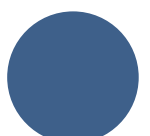
Les médiateurs et les services de médiation satisfaisant aux obligations fixées par le présent cahier des charges, établies par les organisations, sont transmises aux autorités compétentes sur la demande de ces dernières.

Chaque organisation gère ses refus d'inscription de médiateurs ou les éventuelles radiations de celles-ci.

Engagements des organisations membres

- **Déontologie**

Les organisations s'engagent à adopter des règles déontologiques publiques, par exemple le Code National de Déontologie du Médiateur, élaboré par le



Rassemblement des Organisations de Médiation, ou des Codes ou chartes propres fondés sur des valeurs identiques et apportant aux parties des garanties au moins équivalentes quant à la personne du médiateur et au déroulement du processus de médiation.

- **Site et annuaire**

- Les organisations s'engagent à mettre à la disposition du public un site comportant des informations générales sur la médiation, et notamment sur l'accès à la médiation, sur son cadre juridique et son actualité ainsi que sur les obligations des médiateurs.

Ce site peut également comporter un intranet à destination des adhérents destiné notamment à les faire bénéficier d'informations techniques ou juridiques sur la médiation, les formations offertes...

- Ce site informe les parties ayant recours, ou ayant eu recours, à la médiation sur une possibilité de saisir le responsable de l'organisation à laquelle appartient le médiateur en cas de difficulté rencontrée avec celui-ci dans le cadre d'une médiation.
- Le site comporte un annuaire des médiateurs et/ou des services adhérents de l'organisation présentant, en plus des renseignements permettant de les contacter, des informations relatives aux formations initiales et continues, suivies, à leur zone géographique d'intervention et à leurs éventuels domaines de spécialisation.

L'annuaire doit permettre à l'internaute d'effectuer de manière simple une recherche permettant d'accéder à un médiateur.

- **Engagements portant sur les médiateurs et les médiations pratiquées par ceux-ci**

- **Les associations s'assurent que le médiateur est en mesure de :**
 - justifier de son identité et s'engager sur l'honneur à ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation afflictive ou infamante, d'une incapacité ou d'une déchéance ni d'une sanction disciplinaire ou administrative de destitution, radiation, révocation, de retrait d'agrément ou d'autorisation,
 - fournir les preuves de formations à la médiation montrant qu'il possède les connaissances et les aptitudes générales nécessaires à l'exercice de la médiation,
 - prouver un exercice effectif de l'activité de médiateur,
 - souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle ou prouver l'existence d'un dispositif de dédommagement au moins aussi favorable aux parties,



- s'engager sur l'honneur à respecter les obligations déontologiques adoptées par l'organisation, et notamment d'informer les parties de tout élément susceptible de compromettre les garanties d'indépendance nécessaires à l'exercice de la médiation et de toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au différend qu'ils sont chargés de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la médiation.
- **L'association s'engage à suivre l'activité du médiateur et la qualité des médiations réalisées par celui-ci.**
 - A ce titre l'organisation s'assure que le médiateur dispose et met en œuvre des compétences nécessaires et qu'il est indépendant et impartial, notamment par les éléments suivants :
 - le suivi périodique de formations continues ou la participation à des échanges de pratiques,
 - la réalisation effective d'un nombre minimal de médiations dans l'année,
 - son absence de liens avec les parties,
 - une rémunération sans aucun lien avec le résultat de la médiation.
- **L'association sanctionne les manquements avérés aux règles fixées.**
- Chaque organisation s'engage à **répondre aux demandes d'information** émanant des autorités publiques de manière complète, dans un esprit de pleine coopération.

➤ **La formation des médiateurs**

- **Les orientations**

Les formations à la médiation sont actuellement très diverses, tant par leur durée et leur contenu que par leur statut.

Or, la qualité du processus de médiation dépend très largement de la formation initiale et continue suivie par le médiateur.



C'est la raison pour laquelle, sans remettre en cause la diversité des formations existantes qui reflète le plus souvent leur adaptation au champ d'application des médiations, les membres de la Plateforme sont convaincus qu'il est néanmoins indispensable et possible de tracer les contours d'un socle commun et fédérateur pour la formation tant initiale que continue.

L'objectif est certes ambitieux, puisqu'il doit permettre d'obtenir une reconnaissance externe, mais les propositions s'efforcent d'être réalistes, notamment quant en nombre total minimal d'heures devant être suivies et partant du coût supporté par les personnes formées.

En termes de priorités retenues, parce que la médiation comporte une dimension humaine essentielle, la formation des médiateurs doit faire une large part à l'acquisition de connaissances et de compétences relationnelles, mais elle doit aussi intégrer le contexte juridique dans lequel elle s'exerce.

Au socle partagé de 120 heures pourront s'adjoindre, en tant que de besoin, des options ou des spécialisations en lien avec le champ de la médiation pratiquée.

La garantie offerte par la formation suivie doit être formalisée pour être lisible par tous, parties et pouvoirs publics, par la remise d'un certificat aux médiateurs formés.

- **Le plan de formation**

Les associations représentatives de la médiation proposent le cadre suivant :

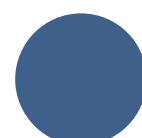
- **Formation initiale**

- Une formation initiale est obligatoire pour être reconnu « médiateur », quel que soit le domaine et les modalités d'exercice de cette activité.
- La formation professionnalisante comprend :
 - Un enseignement incluant des exposés théoriques, des jeux de rôles et des exercices pratiques, le tout devant satisfaire au programme annexé et représenter au moins 120 heures de présence.
 - L'élaboration et la soutenance d'un mémoire individuel ou collectif faisant l'objet d'un suivi pédagogique.
 - un apprentissage pratique : pendant cette formation ou au plus tard dans un délai d'un an après la fin de celle-ci, le postulant doit mener à terme sous supervision individuelle au moins une médiation ou une comédiation.



- Un certificat ou un diplôme est délivré par l'organisme de formation aux médiateurs ayant satisfait à ces obligations.
- **Formation continue**
 - Le médiateur doit suivre au moins 40 heures de formation continue sur 4 ans à compter de l'obtention du certificat ou du diplôme.
 - Ces formations portent :
 - sur une actualisation ou un approfondissement des connaissances en médiation,
 - et/ou sur l'acquisition de connaissances dans des domaines de compétences utiles à la compréhension des différends.
 - Le médiateur doit suivre de manière régulière des séances d'analyse de pratiques.
- **Formations spécialisées**

En fonction du champ d'application de la médiation, familiale, sociale, administrative, inter ou intra entreprises, ... et des spécificités d'exercice de celle-ci, conventionnelle, auprès d'un organisme, d'une entreprise ou organisation professionnelle, ... des formations spécialisées adaptées peuvent compléter le cursus de formation initiale puis donner lieu à une formation continue propre.
- **Les établissements de formation délivrant les certificats ou diplômes de médiation** sont soumis à ce titre à des obligations, portant notamment sur la compétence du personnel enseignant ou des intervenants.



ANNEXES

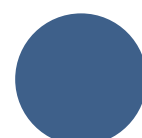
Programme de la formation initiale

Enseignement théorique, exercices pratiques et jeux de rôles

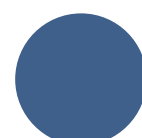
Contenu de la formation		Durée (*)
1	Présentation de la formation et fondements de la médiation a) Fondements de la médiation a. Aperçu des principes et du processus de médiation b. Aperçu des techniques de communication et de travail dans la médiation b) Délimitation de la médiation par rapport aux procédures contentieuses et aux autres modes amiables de règlement des différends c) Champs d'application de la médiation	6 heures
2	Le processus de médiation a) Les phases de la médiation a. pré-médiation b. la convention de médiation c. énoncé du cadre de la médiation d. identification des problèmes e. la recherche des intérêts / besoins f. le recueil et l'évaluation des options g. l'accord final h. suivi du processus de médiation b) Spécificités de certaines médiations a. entretiens individuels b. comédiation et médiation en équipe, médiation entre plusieurs parties, « médiation navette » c. intervention de tiers c) Les écrits dans le processus de médiation	30 heures



3	<p>Compétences personnelles, attitude et compréhension des rôles</p> <p>a) Définition des rôles</p> <p>b) Fonction du médiateur</p> <p>c) Ethique et déontologie du médiateur</p> <p>d) Gestion par le médiateur de ses émotions</p> <p>e) Posture du médiateur</p>	6 heures
4	<p>Travail sur la relation en médiation</p> <p>a) Permettre la communication</p> <p>b) Recréer le dialogue</p> <p>c) Améliorer la relation</p>	12 heures
5	<p>Techniques et compétence de négociation</p> <p>a) Préparation de la négociation</p> <p>b) Conduite et gestion de la négociation</p>	18 heures
6	<p>Techniques de communication</p> <p>a) Fondements de la communication</p> <p>b) Techniques de communication (par exemple, écoute active, empathie, reformulation, techniques de questionnement, verbalisation, recadrage, communication verbale et non verbale)</p> <p>c) Techniques de visualisation : mindmapping, tableaux ...</p> <p>d) Techniques de modération</p>	18 heures



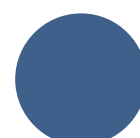
7	<p>Gestion des conflits</p> <p>a) Théorie des conflits (facteurs de conflit, dynamique du conflit, analyse du conflit, phases d'escalade du conflit, types de conflits)</p> <p>b) Analyse des dynamiques de conflit</p> <p>c) Techniques d'intervention</p> <p>d) Gestion de situations difficiles (par exemple : blocages, résistances, escalades, rapports de force inégaux)</p>	12 heures
8	<p>Dimension psychologique</p> <p>a) Gestion des émotions</p> <p>b) Profils psychologiques, personnalités des parties</p>	6 heures
9	<p>Droit de la médiation</p> <p>a) Cadre juridique;</p> <ul style="list-style-type: none"> - statut du médiateur, - contrat, - confidentialité, - rémunération, - responsabilité et assurance <p>b) Activité de médiateur et réglementation des professions exercées en parallèle</p>	6 heures
10	<p>Droit dans la médiation</p> <p>a) Rôle du droit dans la médiation</p> <p>b) Détection des situations dans lesquelles il doit être conseillé aux personnes de recourir soit à une démarche judiciaire soit à un conseil juridique externe,</p> <p>c) Délimitation de l'information juridique autorisée et du conseil juridique interdit dans la médiation de la part du médiateur</p>	6 heures



	d) Rôle du médiateur par rapport aux avocats des parties et aux experts e) Portée juridique de l'accord final	
		120 heures

	Méthodologie et suivi pédagogique du mémoire	10 heures
	Travail individuel	40 heures
		50 heures

* durées minimales



Membres de la Plateforme de la médiation française

- Association Nationale des Médiateurs (ANM)



- Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP)



- Club des Médiateurs de Services au Public



- Fédération Française des Centres de Médiation (FFCM)



- Fédération Nationale de la Médiation et des Espaces Familiaux (FENAMEF)



- France-Médiation



- Institut d'Expertise, d'Arbitrage et de Médiation (IEAM)

