

# Code national de déontologie du médiateur

Les signataires de ce Code se placent dans la mouvance européenne, au sens de la Directive 2008/52 du 21 mai 2008. Ils considèrent que le "Code de conduite européen pour les médiateurs" de 2004, référencé en annexe du présent code, est perfectible parce que n'incluant pas les avancées actuelles de la pratique de la médiation.

En conséquence, le présent Code constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation en France et la contribution des signataires à l'amélioration du Code de conduite européen pour les médiateurs.

Le présent Code s'applique sans préjudice des dispositions spécifiques régissant le domaine d'exercice de chaque médiateur.

## Préambule Définition de la médiation

La médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits.

Les organisations, les personnes physiques, signataires du présent Code de déontologie, affirment leur attachement aux droits humains et aux valeurs que sont :

la liberté,  
l'indépendance,  
la neutralité,  
l'impartialité,  
la confidentialité,  
la responsabilité.

L'éthique s'entend comme la réflexion du médiateur sur sa pratique et ses actes par rapport à ces valeurs. La déontologie fixe l'ensemble des règles et obligations dans les

relations entre les professionnels, entre les professionnels et les personnes sollicitant leurs services et entre les professionnels et les institutions. Le recours à la médiation peut intervenir dans le cadre :

- conventionnel, à la demande d'une ou plusieurs personnes concernées, agissant individuellement ou conjointement,
- d'une procédure judiciaire, à la demande du magistrat, des avocats ou des personnes concernées. La médiation est confiée à une personne physique : le médiateur.

Outre le préambule ci-dessus, le présent Code se compose de trois parties :

## REPERES

### Un témoignage de satisfaction

par Michèle Guillaume-Hofnung\*



Photo © Jean-René Tancrède

Le Code national de déontologie des médiateurs présenté lors d'une conférence de presse du 5 février 2009 mérite un intérêt particulier pour plusieurs raisons.

1) Son origine qui respecte la nature de la médiation. Puisque la médiation a surgi de la société civile comme une liberté publique, il appartenait à la société civile la légitimité d'élaborer les garanties nécessaires à son exercice. Les médiateurs professionnels se sont organisés en groupe informel de rédacteurs qui comprenait le syndicat des médiateurs l'UPIM (Union

Professionnelle Indépendante des Médiateurs), et les associations suivantes : Académie de la Médiation, APMF (Association pour la Médiation Familiale), AME (Association des Médiateurs Européens), ANM (Association Nationale des Médiateurs), CNPM (Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation), FENAMEF (Fédération Nationale de la Médiation Familiale), FNMC (Fédération Nationale des Centres de Médiation), Médiation-Net, RME (Réseau des Médiateurs en Entreprise). Ces organisations s'engagent à le respecter, dès sa validation, par leurs assemblées générales, mais

elles en souhaitent aussi la connaissance et le respect par tous les prescripteurs et tous les partenaires de la médiation. La démarche exemplaire des professionnels donne au législateur et aux pouvoirs publics le même signal.

2) La réactivité de la profession dont il témoigne. Il n'aura fallu que 20 ans pour que nous sortions du primat de l'urgence pratique qui a permis la multiplication de si nombreux médiateurs de contrefaçon. En 1989 la "Commission Droit" du Centre National de la Médiation que je présidais commença la rédaction de la future Charte,

encore appliquée au Luxembourg. Elle contenait déjà les grands principes d'indépendance, de neutralité d'impartialité et de confidentialité. Vingt ans c'est relativement peu pour une profession innovante qui a dû se dégager des réflexes professionnels des métiers du droit ou du travail social.

3) Il constitue un tronc commun de la médiation, sans interdire les précisions plus exigeantes que certains secteurs imposeront à leurs professionnels. La définition qui ouvre le code se situe dans une filiation visible établissant une parenté entre

- Les règles garantant de la qualité de médiateur;
- Les règles garantant du processus et des modalités de la médiation;
- Les responsabilités du médiateur et les sanctions éventuellement encourues.

## Les règles garantant de la qualité de médiateur

Le médiateur agit dans le cadre de la loi et le respect des personnes. Il doit maintenir sa position de tiers et vérifier, en permanence, que les conditions éthiques et déontologiques sont respectées tout au long de la médiation.

### La formation

Le médiateur doit avoir suivi, et posséder, la qualification spécifique à la médiation, en fonction notamment des normes ou critères d'accréditation en vigueur dans chaque organisation.

Le médiateur, outre la participation à des séances d'analyse de la pratique, actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue (symposiums, colloques, ateliers professionnels, etc.).

### La posture de médiateur

Le médiateur est un tiers. Il doit respecter les exigences suivantes :

#### - L'indépendance

Le médiateur doit être détaché de toute pression

intérieure et/ou extérieure à la médiation, même lorsqu'il se trouve dans une relation de subordination et/ou institutionnelle.

Le médiateur s'engage notamment à refuser, suspendre ou interrompre la médiation chaque fois que les conditions de cette indépendance ne sont pas réunies.

#### - La neutralité

Le médiateur accompagne les personnes dans leur projet, sans faire prévaloir le sien.

Pour ce faire, le médiateur s'engage, impérativement, à un travail sur lui-même et sa pratique. Il s'engage à participer de manière régulière à des séances collectives d'analyse de la pratique. Il est recommandé d'y associer une supervision.

#### - L'impartialité

Le médiateur s'oblige à ne pas prendre parti ni privilégier l'une ou l'autre des personnes en médiation. Il s'interdit d'accepter une médiation avec des personnes avec lesquelles il a des liens d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou autre.

Le médiateur s'interdit d'avoir un intérêt financier direct ou indirect dans l'issue de la médiation. Il doit refuser la mission si l'un des membres de son équipe a agi, et/ou agit, en qualité autre pour l'une des personnes concernées par la médiation.

#### - La loyauté

Le médiateur s'interdit par éthique de remplir des fonctions de représentant ou de conseil de

l'un et/ou l'autre des participants au processus de médiation. Il ne peut davantage être arbitre. Le médiateur devra orienter ou réorienter les personnes si la demande n'est pas ou plus du champ de la médiation.

## Les règles garantant du processus et des modalités de la médiation

### Règles garantant du processus de la médiation

#### - Le consentement

Le médiateur doit veiller à ce que le consentement des personnes soit libre et éclairé. Il refusera toute mission où le consentement peut être altéré. Il s'oblige à donner des informations claires et complètes sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Il doit vérifier que les informations données ont bien été comprises.

Le médiateur doit rappeler que la médiation peut être interrompue à tout moment sans justification par les participants, ou par lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

#### - La confidentialité

Le médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale ou s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public.

tous les secteurs de la médiation. Le témoignage en sera la meilleure preuve : lorsqu'en 2000 à l'initiative du ministre de la Ville, la DIV me chargea pour le séminaire de Créteil de la définition de la médiation sociale je proposai une définition proche de celle de mon ouvrage "La médiation" pensée dans l'unité fondamentale de la médiation. Je demandai aux experts d'enlever mentalement l'adjectif social afin de permettre sa transposition aux autres champs de la médiation. La méthode fonctionna puisqu'il existe un lien de filiation explicite entre la définition de la médiation sociale et celle de la médiation familiale. L'UPIM, organisation généraliste qui a adopté la définition de la médiation issue de ce mouvement en a partagé des éléments importants avec les autres rédacteurs du code.

4) Le code couronne la circulation d'une présentation

pédagogique et structurée des principes déontologiques de la médiation qui consolide l'unité fondamentale de la médiation. Là encore le témoignage montre qu'il ne s'agit pas d'une unité dogmatique mais validée par les acteurs en l'espace de 7 ans. En 2002, avec l'accord de sa présidente Madame Monique Sassier, je suggérai au Conseil National Consultatif de la médiation Familiale de structurer la déontologie de la médiation (familiale) autour de ses deux critères, le tiers médiateur et le processus de médiation afin d'assurer à la fois la spécificité de la médiation et son unité fondamentale. J'eus par la suite l'occasion de proposer la même structure "principes garants du processus et principes garants de la qualité de médiateurs" aux associations Profession Banlieue et FIA/ISM, mais aussi aux médiateurs judiciaires dans le numéro hors série du bulletin de la Cour de cassation de 2006,

consacré à la médiation. L'Union Professionnelle Indépendante des Médiateurs, syndicat généraliste l'a adoptée et l'a naturellement partagée avec les rédacteurs du code.

5) Le code apporte une contribution fondamentale pour l'avenir de la médiation en France et en Europe. Il pourra servir de référence aux travaux de l'Observatoire de la médiation dont l'urgence s'impose en France. Le rapport Magendie, qui restera une étape décisive dans le développement de la médiation, l'appelle de ses vœux. Il donne d'ailleurs l'exemple dans le ressort de la cour d'appel de Paris. En 2007, Jacques Floch, député, chargé du rapport d'information n°3696 "La médiation un nouvel espace de justice en Europe" avait pris l'initiative d'en demander la création. Les rédacteurs du code se tournent, avec son soutien, vers son successeur Dominique

Raimbourg pour qu'il existe enfin un lieu mettant à la disposition du Parlement et des pouvoirs publics des données qualitatives et quantitatives fiables avant de légiférer ou de normer d'une manière qui risquerait de scléroser l'intelligence sociale et relationnelle qui porte et que porte la médiation. Rien ne serait plus dangereux qu'un encadrement institutionnel inadapté et prématuré tels qu'une autorité administrative indépendante ou un ordre professionnel. Il en va de même à l'échelon européen. En septembre 2000, dans ma présentation aux gouvernements de l'Union européenne du pré-projet de Recommandation sur la médiation sociale en Europe je suggérais la création d'un Observatoire européen de la médiation (Actes de la rencontre de Créteil, [www.ville.gouv.fr](http://www.ville.gouv.fr)) A l'occasion de deux colloques, que j'avais co-organisé au Sénat

"L'heure des médiateurs" (6 octobre 1988) et "Médiation et société d'aujourd'hui" (7 octobre 1989), je soutenais l'hypothèse que la médiation surgissait sous nos yeux, de la société civile, en tant que nouvelle forme de civisme et de nouvelle liberté publique. Elle me semblait, par un choc en retour répondant aux empiètements de l'Etat providence, révéler le besoin de la base, de reprendre la main. A l'époque, on ne parlait pas d'"empowerment", mais au fond c'était l'idée. Les rédacteurs du code viennent d'en donner un bel exemple.

\* Michèle Guillaume-Hofnung, professeure des Facultés de Droit, vice-présidente du Comité des Droits de l'Homme et des Questions Ethiques CNF/UNESCO, experte en éthique de l'UNESCO, présidente de l'Institut de Médiation Guillaume-Hofnung (IMGH), présidente de l'Union Professionnelle Indépendante des Médiateurs.

Le médiateur ne peut notamment pas faire état des éléments dont il a eu connaissance lors de son intervention et ne doit fournir aucun rapport à ce sujet.

En cas de médiation judiciaire, il peut, tout au plus, indiquer au juge s'il y a eu accord ou non.

#### Règles garantes des modalités de la médiation

##### - L'information

Le médiateur délivre aux personnes, préalablement à l'engagement de médiation, une information présentant la médiation et ses modalités d'une façon complète, claire et précise.

Il informe notamment les participants de l'existence du présent Code de déontologie, auquel il se réfère.

##### - Le consentement

Comme il a été dit plus haut, le médiateur doit obligatoirement recueillir le consentement, libre et éclairé, des personnes, préalablement à leur entrée en médiation. Une convention de médiation constatera ce consentement.

##### - La convention de médiation

La convention de médiation est écrite.

Cette convention comprendra notamment les éléments qui participent à l'organisation de la médiation :

- déroulement du processus,
- durée des rencontres,
- lieu de la médiation,
- coût de la médiation,

- liberté de prendre conseil auprès d'autres professionnels,

- comportement en médiation (respect, non-violence, etc.)

Elle comportera obligatoirement l'engagement des participants sur la confidentialité des informations dévoilées en médiation : celles-ci ne pourront en particulier être utilisées dans une procédure en cours ou à venir.

Par cette convention, les parties prennent acte de l'engagement du médiateur de respecter le présent Code.

##### - Le déroulement de la médiation

La médiation se déroule dans un lieu neutre.

##### - La fin de la médiation

La médiation peut se terminer par un accord écrit (protocole), ou non écrit, entre les personnes.

Un protocole est la transcription des points d'accord que les personnes ont décidé de faire apparaître. Les documents écrits sont signés par les seules personnes concernées.

Les accords écrits sont la propriété des personnes concernées. Elles ont la possibilité de les faire homologuer par un juge.

## Les responsabilités et sanctions

Le médiateur a, en plus des responsabilités déjà citées dans ce texte, les responsabilités suivantes :

#### Responsabilités du médiateur

- Il n'a pas d'obligation de résultat.

- Il est le garant du déroulement apaisé du processus de médiation.

- Il informe les personnes de ce que, tout au long du processus de médiation, elles ont la possibilité de prendre conseil auprès des professionnels qu'elles souhaitent. S'il a un doute sur la faisabilité et/ou l'équité d'un accord, connaissance d'un risque d'une atteinte à l'ordre public... il invite expressément les personnes à prendre conseil auprès du professionnel compétent avant tout engagement.

- Il doit s'efforcer d'aider la ou les personnes dont il aurait reçu des informations au cours d'entretiens individuels à les exprimer, si elle(s) l'estime(nt) indispensable à la progression du processus.

- Il ne doit pas avoir fait l'objet d'une condamnation, d'une incapacité ou d'une déchéance encore mentionnée sur le bulletin n° 2 du casier judiciaire.

#### Sanctions

Le médiateur signataire du présent Code s'engage à le respecter. En cas de manquement, le médiateur s'expose à être exclu de la liste des médiateurs du centre ou de l'association dont il est membre.

**Institut de Médiation**  
**GUILLAUME-HOFNUNG**  
5 Place d'Alleray 75015 Paris  
guillaume-hofnung@wanadoo.fr 06 74 59 20 59  
clevishofnung@orange.fr 06 77 70 51 98  
Siret : 49075383700015 TVA : FR02490753837

## Agenda

### CERCLE DES JURISTES ALSACIENS & LORRAINS

Association loi 1901

Maître Christian Roth, *président*, Maître Etienne Kling, *secrétaire général*, et son invitée d'honneur Madame Arlette Grosskost, *député du Haut-Rhin, secrétaire de l'Assemblée Nationale, membre de la Commission des Finances et vice-présidente du Conseil Régional d'Alsace*, sous le parrainage de Christian Charrière-Bournazel, *Bâtonnier de l'Ordre des avocats du Barreau de Paris* vous convient à participer à un

## Dîner-Débat

# "LE PLAN DE RELANCE AUX ENTREPRISES"

Brasserie "Chez Jenny" - 39, boulevard du Temple - 75003 PARIS

**Mardi 19 mai 2009 - 20 heures**

Inscription auprès du CJAL - Téléphone : 01 44 05 21 21