



4 décembre 2018

CEPEJ(2018)24

**COMMISSION EUROPEENNE POUR L'EFFICACITE DE LA JUSTICE  
(CEPEJ)**

**Boîte à outils pour le développement de la médiation  
Assurer la mise en œuvre des lignes directrices de la CEPEJ sur la médiation**

---

**Code de conduite européen relatif aux prescripteurs de médiation**

*Tel qu'adopté lors de la 31e réunion plénière de la CEPEJ, Strasbourg, 3 - 4 décembre 2018*

Cet outil a été développé en référence au point 1. Disponibilité des lignes directrices de la CEPEJ sur la médiation.

Le présent code de conduite énonce une série de principes que les centres, les instituts ou autres prescripteurs de médiation peuvent volontairement s'engager à respecter. Il peut être utilisé par les prescripteurs de médiation (y compris tous leurs employés et personnes affiliées) intervenant dans tout type de différend, notamment en matière civile, commerciale, familiale, administrative et pénale. Ce code est cohérent et peut être utilisé conjointement avec le Code de conduite européen pour les médiateurs élaboré en 2004 sous l'égide de l'Union européenne<sup>1</sup>, et avec les recommandations, directives et autres instruments du Conseil de l'Europe et de la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) portant sur la médiation et les modes alternatifs de règlement des litiges<sup>2</sup>. Les législateurs des États membres du Conseil de l'Europe peuvent choisir d'intégrer les règles de ce code dans l'environnement juridique encadrant la médiation dans leur pays ; elles serviront alors de norme de référence pour les prescripteurs de médiation.

En vue d'améliorer le présent document, le CEPEJ-GT-MED invite les prescripteurs de médiation qui s'engagent à l'utiliser à transmettre leurs commentaires au Secrétariat de la CEPEJ.

## 1. DÉFINITION

« **Prescripteur de médiation** » désigne toute entité publique ou privée (y compris les prescripteurs des processus de médiation conduits ou renvoyés par un tribunal) qui gère ou administre un processus de médiation mené par un médiateur neutre tiers, quelle que soit sa dénomination ou sa profession (ci-après le « médiateur »), intervenant sous sa direction pour aider des parties à résoudre leur litige à l'amiable.

## 2. QUALITÉ ET COMPÉTENCE

Les prescripteurs de médiation doivent prendre toutes les mesures raisonnables afin de garantir un niveau de qualité et de compétence adéquat en veillant :

- a. à posséder les fonds, la capacité administrative et un nombre de médiateurs affiliés suffisants pour fournir les services pertinents ;
- b. à se conformer à toutes les lois et règles nationales pertinentes ;
- c. à ce que les médiateurs qui travaillent sous leur direction soient qualifiés pour mener des processus de médiation de qualité et aient suivi la formation continue de base appropriée concernant les techniques de médiation et de résolution des conflits, en tenant dûment compte de l'accréditation, des programmes de certification ou des normes applicables ;
- d. à ce que les médiateurs qui travaillent sous leur direction soient capables de gérer les types de litiges spécifiques dont ils peuvent être saisis ;
- e. à la mise en place de procédures transparentes, justes et efficaces pour la désignation et la sélection des médiateurs ;
- f. à la mise en place d'un suivi destiné à garantir que leurs organismes et leurs médiateurs affiliés s'acquittent de leurs fonctions de manière satisfaisante et efficace, grâce à la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des clients, selon le cas ;
- g. à la collecte de données statistiques sur les indicateurs clés ;
- h. à ce que le personnel de leur secrétariat ou bureau de gestion des cas soit correctement formé pour aider les parties et les médiateurs tout au long du processus de médiation ;
- i. à ce que les locaux et les salles de médiation mis à disposition soient accessibles, signalés par des panneaux, bien équipés et confortables pour la tenue des séances de médiation ;

---

<sup>1</sup> Le Code de conduite européen pour les médiateurs peut être consulté sur internet à l'adresse : [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf).

<sup>2</sup> Disponibles sur internet à l'adresse : <https://www.coe.int/fr/web/cepej/cepej-work/mediation>.

- j. à ce que les parties puissent facilement accéder au service en remplissant des demandes de médiation en ligne ou par tout moyen de communication approprié, et participent au processus ;
- k. à la mise en place d'un système de gestion de la qualité adéquat, contrôlé et utilisé de manière efficace.

### **3. TRANSPARENCE ET COMMUNICATION**

Les prescripteurs de médiation doivent avoir un site internet à jour et simple d'utilisation ou tout autre moyen disponible afin d'offrir aux utilisateurs de la médiation des informations précises et facilement compréhensibles sur :

- a. la nature et l'historique du prescripteur de médiation, les noms de ses partenaires, affiliés, dirigeants et principales parties prenantes ;
- b. les noms, les curriculum vitae complets et à jour ainsi que les compétences professionnelles des médiateurs qui exercent sous sa direction ;
- c. le processus de médiation, les règles relatives à la médiation et la législation pertinente applicable au processus de médiation ;
- d. les honoraires et les critères de calcul appliqués pour la prestation des services, ainsi que la répartition entre les parties ;
- e. le code de conduite approuvé par les médiateurs.

Dans le cadre de ses communications ou de la commercialisation de ses services ou des services de ses médiateurs affiliés, le prescripteur de médiation ne doit pas faire de déclarations fausses, déloyales ou trompeuses.

### **4. RÉGLES ET ÉTHIQUE DE LA MÉDIATION**

Les prescripteurs de médiation doivent veiller à appliquer le Code de conduite européen pour les médiateurs en tant que norme minimale dans le cadre de la prescription de médiation.

Les prescripteurs de médiation respectent les règles et les procédures relatives à l'exercice de leurs fonctions et à la prescription de médiation, telles qu'établies par les lois nationales.

### **5. INDÉPENDANCE, IMPARTIALITÉ ET NEUTRALITÉ**

Les prescripteurs de médiation doivent être indépendants et impartiaux à l'égard de toutes les parties en litige et de leurs avocats.

Tous les processus de médiation sont gérés de manière impartiale, neutre et indépendante.

Les prescripteurs de médiation ne peuvent pas associer leurs services de médiation à d'autres activités professionnelles ou commerciales sans rapport avec le règlement de litiges. Le personnel, les actionnaires, les parties prenantes et les médiateurs affiliés d'un prescripteur de médiation ne peuvent pas agir en qualité d'avocats, de conseillers, de consultants, de formateurs ou de juges dans le cadre du même litige ou pour l'une des parties avant la fin du litige ou ultérieurement dans un délai raisonnable.

Les prescripteurs de médiation respectent toutes les autres restrictions et procédures afin de préserver l'indépendance et l'impartialité.

## **6. CONFLIT D'INTÉRÊTS**

Les prescripteurs de médiation doivent mettre en place des procédures visant à détecter et éliminer les éventuels conflits d'intérêts.

Les prescripteurs de médiation doivent communiquer l'existence de toute circonstance, tout intérêt ou toute relation raisonnablement susceptible d'affecter leur impartialité ou leur indépendance, ou qui pourrait raisonnablement donner l'impression qu'ils ont des préjugés contre une partie ou une préférence pour une autre, notamment :

- a. tous intérêts économiques ou sources de revenus significatifs (propriétés, parrainages, contributions annuelles, financements, etc.) avec l'une des parties, ses associations ou son avocat qui pourraient affecter son impartialité ;
- b. tout intérêt éventuel dans l'issue de la médiation ;
- c. toute circonstance ou relation avec les parties et leur avocat pouvant compromettre l'impartialité ou donner une impression de partialité ou de parti pris.

## **7. RÉCLAMATIONS, PROCÉDURES DISCIPLINAIRES ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les prescripteurs de médiation doivent établir et assurer le fonctionnement de mécanismes disciplinaires et de gestion des réclamations justes et efficaces, afin de traiter les litiges concernant les médiateurs ou les administrateurs de processus de médiation.

Dans le cadre de leurs affaires, les prescripteurs de médiation doivent avant tout soutenir un règlement des litiges à l'amiable à travers la négociation et la médiation.

## **8. CONFIDENTIALITÉ**

Compte tenu du fait qu'en règle générale toutes les informations liées à la médiation sont confidentielles, les prescripteurs de médiation doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir le niveau de confidentialité exigé par les lois et les règles pertinentes ou défini par les parties.