

4 décembre 2018

CEPEJ(2018)23

**COMMISSION EUROPÉENNE POUR L'EFFICACITÉ 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**

**Grille de référence pour les indicateurs de
performance de la médiation**

(statistiques de base sur la médiation)

**à l'usage des prescripteurs de médiation, des associations, instituts ou fédérations
œuvrant dans ce domaine, des médiateurs individuels et des États membres du
Conseil de l'Europe**

Tel qu'adoptée à la 31ème réunion plénière de la CEPEJ, Strasbourg, 3 - 4 décembre 2018

Cet outil a été conçu en référence aux points 1 à 3 (Disponibilité, Accessibilité et Sensibilisation) des lignes directrices de la CEPEJ sur la médiation.

Une étude réalisée en 2017 par la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) a mis en évidence des différences considérables entre les États membres du Conseil de l'Europe en ce qui concerne l'enregistrement de données relatives aux systèmes de médiation et l'évaluation de ces systèmes au moyen d'indicateurs de performance. Dans certains États membres, de telles statistiques ne sont pas du tout collectées au niveau national.

Si les États membres disposent de données homogènes sur les indicateurs de performance, il leur est plus facile d'assurer le suivi de leur système de médiation, et ainsi de progresser dans l'élaboration de nouvelles politiques.

Cette grille de référence pour les indicateurs de performance de la médiation est donc conçue pour contribuer à améliorer la mesure de la performance des systèmes de médiation et pour permettre une analyse comparative de l'efficacité de ces systèmes dans les différents États membres.

Note explicative pour l'utilisation de la grille

Les types d'affaires et les autres indicateurs peuvent être adaptés en fonction de la législation et de la pratique nationales. Toutefois, pour rendre possible une comparaison entre les différents États membres du Conseil de l'Europe, il est souhaitable de tenir des statistiques de manière à pouvoir en extraire les principaux indicateurs, conformément à la grille proposée ci-dessous.

La grille ne présente que des statistiques de base. Les prescripteurs de médiation, les associations, instituts ou fédérations œuvrant dans ce domaine, les médiateurs individuels et les États membres peuvent collecter et analyser des données rendant compte d'autres indicateurs de performance qu'ils jugent raisonnables et utiles dans le contexte particulier qui les intéresse.

Si possible, les données statistiques devraient être collectées et évaluées plus d'une fois par an.

Il est conseillé d'utiliser les technologies de l'information et de la communication et des logiciels spécialisés pour tenir des statistiques sur la médiation et les analyser, car cela permet de travailler plus vite et plus efficacement.

Dans tous les cas, la collecte de données statistiques et leur analyse ne doivent pas porter atteinte au principe de confidentialité, qui est fondamental dans le domaine de la médiation.

1. Nombre de processus de médiation

Nombre	Nature du litige					
	Civil ou commercial	Famille	Pénal	Administratif	Travail	Consommation
a) Nombre de demandes de médiation faites par au moins une partie ou de renvois en médiation faits par des tribunaux /d'autres institutions/agents	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	Adultes <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP Mineurs <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP Total <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
b) Nombre de réunions ou séances où des informations sur la médiation ont été données aux parties	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	Adultes <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP Mineurs <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP Total <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
c) Nombre de médiations en présence de toutes les parties	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	Adultes <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP Mineurs <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP Total <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
d) Nombre de litiges totalement ou partiellement réglés par la médiation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	Adultes <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP Mineurs <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP Total <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP

2) Type de recours à la médiation (1c) et règlement (1d) en fonction de la nature du litige

Médiation en matière civile et commerciale

Type de recours	(x) Nombre de processus de médiation	(y) Nombre de processus de médiation totalement ou partiellement réglés par la médiation	Taux de règlement (y/x %)
a) Recours à la médiation exigé par la loi comme condition préalable à l'accès à un tribunal	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
b) médiation conduite ou renvoyée par le tribunal, par le juge ou le procureur, au cours de la procédure judiciaire	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
c) Médiation volontaire : recours à la médiation décidé par les parties après la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
d) Médiation volontaire : recours à la médiation prévu par une clause contractuelle signée avant la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
Totaux	<input type="checkbox"/> Égal à 1c	<input type="checkbox"/> Égal à 1d	<input type="checkbox"/>

Médiation en matière familiale

Type de recours	(x) Nombre de processus de médiation	(y) Nombre de processus de médiation totalement ou partiellement réglés par la médiation	Taux de règlement (y/x %)
a) Recours à la médiation exigé par la loi comme condition préalable à l'accès à un tribunal	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
b) médiation conduite ou renvoyée par le tribunal, par le juge ou le procureur au cours de la procédure judiciaire	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
c) Médiation volontaire : recours à la médiation décidé par les parties après la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
d) Médiation volontaire : recours à la médiation prévu par une clause contractuelle signée avant la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
Totaux	<input type="checkbox"/> Égal à 1c	<input type="checkbox"/> Égal à 1d	<input type="checkbox"/>

Médiation en matière pénale concernant des adultes

Type de recours	(x) Nombre de processus de médiation	(y) Nombre de processus de médiation totalement ou partiellement réglés par la médiation	Taux de règlement (y/x %)
a) Recours à la médiation exigé par la loi comme condition préalable à l'accès à un tribunal	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
b) médiation conduite ou renvoyée par le tribunal, par le juge ou le procureur au cours de la procédure judiciaire	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
c) Médiation volontaire : recours à la médiation décidé par les parties après la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
d) Médiation volontaire : recours à la médiation prévu par une clause contractuelle signée avant la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
Totaux	<input type="checkbox"/> Égal à 1c	<input type="checkbox"/> Égal à 1d	<input type="checkbox"/>

Médiation en matière pénale concernant des mineurs

Type de recours	(x) Nombre de processus de médiation	(y) Nombre de processus de médiation totalement ou partiellement réglés par la médiation	Taux de règlement (y/x %)
a) Recours à la médiation exigé par la loi comme condition préalable à l'accès à un tribunal	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
b) médiation conduite ou renvoyée par le tribunal, par le juge ou le procureur au cours de la procédure judiciaire	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
c) Médiation volontaire : recours à la médiation décidé par les parties après la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
d) Médiation volontaire : recours à la médiation prévu par une clause contractuelle signée avant la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
Totaux	<input type="checkbox"/> Égal à 1c	<input type="checkbox"/> Égal à 1d	<input type="checkbox"/>

Médiation en matière administrative

Type de recours	(x) Nombre de processus de médiation	(y) Nombre de processus de médiation totalement ou partiellement réglés par la médiation	Taux de règlement (y/x %)
a) Recours à la médiation exigé par la loi comme condition préalable à l'accès à un tribunal	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
b) médiation conduite ou renvoyée par le tribunal, par le juge ou le procureur au cours de la procédure judiciaire	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
c) Médiation volontaire : recours à la médiation décidé par les parties après la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
d) Médiation volontaire : recours à la médiation prévu par une clause contractuelle signée avant la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
Totaux	<input type="checkbox"/> Égal à 1c	<input type="checkbox"/> Égal à 1d	<input type="checkbox"/>

Médiation dans le domaine du travail

Type de recours	(x) Nombre de processus de médiation	(y) Nombre de processus de médiation totalement ou partiellement réglés par la médiation	Taux de règlement (y/x %)
a) Recours à la médiation exigé par la loi comme condition préalable à l'accès à un tribunal	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
b) médiation conduite ou renvoyée par le tribunal, par le juge ou le procureur au cours de la procédure judiciaire	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
c) Médiation volontaire : recours à la médiation décidé par les parties après la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
d) Médiation volontaire : recours à la médiation prévu par une clause contractuelle signée avant la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
Totaux	<input type="checkbox"/> Égal à 1c	<input type="checkbox"/> Égal à 1d	<input type="checkbox"/>

Médiation dans le domaine de la consommation

Type de recours	(x) Nombre de processus de médiation	(y) Nombre de processus de médiation totalement ou partiellement réglés par la médiation	Taux de règlement (y/x %)
a) Recours à la médiation exigé par la loi comme condition préalable à l'accès à un tribunal	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
b) médiation conduite ou renvoyée par le tribunal, par le juge ou le procureur au cours de la procédure judiciaire	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
c) Médiation volontaire : recours à la médiation décidé par les parties après la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
d) Médiation volontaire : recours à la médiation prévu par une clause contractuelle signée avant la naissance du litige	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/>
Totaux	<input type="checkbox"/> Égal à 1c	<input type="checkbox"/> Égal à 1d	<input type="checkbox"/>

N.B. Dans chaque groupe de processus de médiation, il est possible de faire des distinctions en fonction de la nature précise du litige (location, banque, divorce, télécommunications, etc.), du montant du litige ou d'autres paramètres pertinents.

3) Rapport entre le nombre de processus de médiation et le nombre de nouvelles procédures judiciaires engagées devant des tribunaux de première instance, en fonction de la nature du litige (à calculer par les États membres)

Nature du litige	(x) Nombre de processus de médiation	(y) Nombre de processus de médiation totalement ou partiellement réglés par la médiation	Taux de règlement (y/x %)
a) Civil et commercial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Famille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Consommation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Pénal	Adultes <input type="checkbox"/> Mineurs <input type="checkbox"/>	Adultes <input type="checkbox"/> Mineurs <input type="checkbox"/>	Adultes <input type="checkbox"/> Mineurs <input type="checkbox"/>

4) Nombre et qualifications des médiateurs¹

Qualifications	Accrédités comme médiateurs	Professionnels non accrédités faisant office de médiateurs
a) Avocats et autres juristes	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
b) Notaires	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
c) Membres des forces de l'ordre	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
d) Juges	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
e) Psychologues	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
f) Autres ²	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
Totaux		

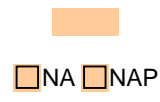
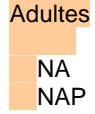
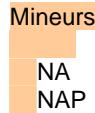
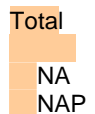
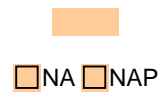
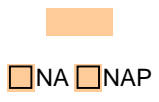
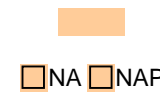
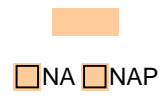
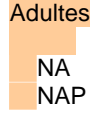
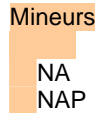
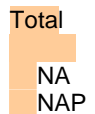
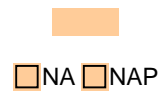
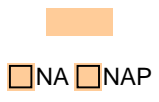
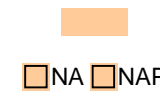
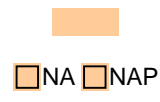
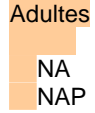
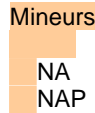
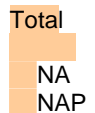
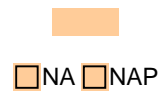
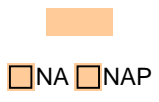
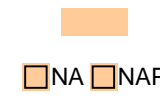
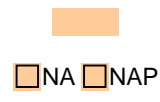
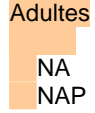
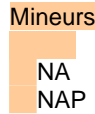
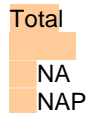
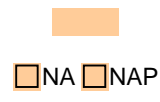
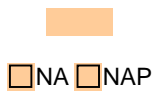
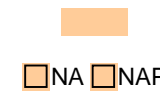
5) Spécialisation des médiateurs














Spécialisation en fonction de la nature du litige	Nombre de médiateurs accrédités	Nombre de professionnels non accrédités faisant office de médiateurs
a) Civil et commercial	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
b) Famille	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
c) Administratif	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
d) Travail	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
e) Consommation	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	<input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP
f) Pénal	Adultes <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP Mineurs <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP	Adultes <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP Mineurs <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> NAP

¹ Il est conseillé de recenser les médiateurs et les prescripteurs de médiation par ville et par région pour évaluer la performance d'un réseau.

² Veuillez préciser.

6) Nombre, organe de rattachement et spécialisation des prescripteurs de médiation

Organe de rattachement	Spécialisation en fonction de la nature du litige					
	Civil et commercial	Famille	Pénal	Administratif	Travail	Consommation
a) Acteur privé			<p>Adultes</p>  <p>Mineurs</p>  <p>Total</p> 			
b) Juridiction			<p>Adultes</p>  <p>Mineurs</p>  <p>Total</p> 			
c) Chambre de commerce			<p>Adultes</p>  <p>Mineurs</p>  <p>Total</p> 			
d) Ordre des avocats			<p>Adultes</p>  <p>Mineurs</p>  <p>Total</p> 			

e) État ou commune	 NA NAP		Adultes NA NAP Mineurs NA NAP Total NA NAP	 NA NAP	 NA NAP	 NA NAP
f) Autre ³	 NA NAP		Adultes NA NAP Mineurs NA NAP Total NA NAP	 NA NAP	 NA NAP	 NA NAP
Totaux			Adult NA NAP Juveniles NA NAP Total NA NAP			

³ Veuillez préciser.