



27 juin 2018

CEPEJ(2018)7

## 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**

### **Programme de base de formation des médiateurs**

*Document élaboré conjointement avec l'Institut international de médiation*



Il est admis qu'il existe un large éventail d'enseignement et de pratiques de la médiation au sein des Etats membres du Conseil de l'Europe. Un programme de formation de base pour les médiateurs a donc été identifié comme un outil de médiation clé, pour les raisons suivantes :

- Il permet d'identifier les sujets pour la formation des médiateurs comme norme de base,
- Il pourrait servir de ligne directrice commune pour l'enseignement de la médiation dans différentes juridictions, créant ainsi une norme commune pour les connaissances et les compétences professionnelles des médiateurs et facilitant ainsi les pratiques de co-médiation, notamment dans les conflits transfrontaliers où deux médiateurs ou plus sont impliqués dans différentes juridictions,
- Il encouragera la rédaction de manuels et la recherche sur le terrain.

En raison de son expertise dans l'élaboration de normes professionnelles communes pour les médiateurs, les avocats et les autres personnes impliquées dans les processus collaboratifs de règlement des différends et de négociation, cet outil a été élaboré conjointement avec l'Institut international de médiation (IMI). L'IMI réunit également les parties prenantes, promeut la compréhension et diffuse les compétences, le tout en tant que non prestataire de services<sup>1</sup>.

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

## 1. Principes du programme de formation des médiateurs

Le programme de formation devrait être décrit dans le plan de formation et organisé de manière à permettre le développement des connaissances et des compétences et techniques de médiation requises par un médiateur efficace.

Le contenu de la formation et la méthodologie de formation doivent prendre en considération les parcours, le niveau initial de connaissances et l'expertise pratique des stagiaires.

Le programme de formation des médiateurs devrait aborder, révéler et encourager les bonnes pratiques sur le terrain.

Des mesures de contrôle de la qualité et de suivi indépendant devraient être mises en place pour assurer un contenu et une formation suffisants. Il est fortement recommandé que les parties pratiques de la formation soient dirigées par des médiateurs actifs, avec une expérience en tant que formateurs.

## 2. Développement des connaissances

Les programmes de formation devraient couvrir au moins ces principaux domaines de développement des connaissances :

### 2.1 Théorie des conflits

### 2.2 Le règlement traditionnel des différends et la médiation

### 2.3 Les bases de la médiation :

#### 2.3.1 Principes de base de la médiation :

- a. Volontariat
- b. Confidentialité
- c. Indépendance, impartialité et neutralité du médiateur
- d. Autodétermination et contrôle du processus par les parties

---

<sup>1</sup> <http://www.imimmediation.org/>

- e. Égalité des parties
- f. Créativité et durabilité
- g. Flexibilité
- h. Rapport coût-efficacité

### 2.3.2 Objectifs de la médiation

2.3.3 Indications et contre-indications de la médiation pour évaluer s'il est approprié de recourir à la médiation

### 2.4 Les principaux attributs d'un médiateur :

- a. Attitude et rôle du médiateur
- b. Crédibilité
- c. Compétences et techniques de base
- d. Attributs liés à l'éthique professionnelle
- e. Exigences et pratiques professionnelles

### 2.5 Rôles des parties, de leurs avocats et des autres participants à la médiation

### 2.6 Styles de médiation

### 2.7 Étapes de la médiation<sup>2</sup> :

- a. Préparation
- b. Ouverture
- c. Exploration
- d. Négociation
- e. Accord

2.8 Cadre juridique de la médiation et législation relative à la médiation, y compris l'examen du cadre juridique de la médiation obligatoire et des dispositions permettant de ne pas donner suite au processus de médiation après un premier entretien obligatoire (« *opt-out mediation* »), le cas échéant

2.9 Interaction entre les médiateurs, les juges, les avocats, les utilisateurs de la médiation et les autres parties prenantes à la médiation

2.10 Principales caractéristiques et différences de la médiation en matière civile, familiale, pénale et administrative

## 3. Formation des compétences pratiques

En termes de développement des compétences, les sujets de compétences essentielles qui devraient être couverts, démontrés et pratiqués dans tout programme de formation sont :

- a. Formes d'écoute et stratégies de communication
- b. Compétences et techniques de gestion du processus de médiation, y compris, mais sans s'y limiter, le recours à des réunions conjointes et privées
- c. Stratégies de négociation et compétences pour gérer le contenu du litige
- d. Façons de répondre aux divers comportements des parties
- e. Aptitudes à la résolution de problèmes et à la prise de décisions
- f. Compétences en matière d'analyse et de gestion des conflits, y compris le choix raisonnable d'une stratégie et de méthodes de résolution des conflits
- g. Compétences de co-médiation

---

<sup>2</sup> Il existe de nombreux modèles différents pour le processus de médiation et le modèle ci-dessous est fourni uniquement à titre d'illustration.

Les formateurs peuvent inclure d'autres sujets axés sur les compétences, notamment la gestion des émotions, le traitement des personnes difficiles, la réaction à l'impasse, la programmation neurolinguistique, etc.

Les formations sur les compétences des médiateurs devraient être participatives, interactives et axées sur l'apprenant. Pour ce faire, il convient d'utiliser diverses méthodes d'enseignement, notamment des cours magistraux, des vidéos, des exercices interactifs, des travaux individuels, des discussions de groupe, des discussions en binômes et des jeux de rôle. Comme ligne directrice, pour la partie pratique de tout cours conçu pour enseigner le processus et les compétences nécessaires pour devenir un médiateur efficace, une part importante devrait être consacrée aux jeux de rôle, au coaching et au feedback, ainsi qu'aux discussions et aux exercices.

#### 4. Particularités des programmes de formation spécialisés en médiation

D'autres sujets et exercices de développement des compétences devraient être couverts dans les programmes spécialisés de formation en médiation.

Pour la formation à la médiation en matière familiale :

- a. Principes fondamentaux de la médiation familiale
- b. Connaissance suffisante du droit de la famille
- c. Modèles de médiation familiale
- d. Compétences du médiateur familial
- e. Limites du principe de confidentialité
- f. Une médiation axée sur l'enfant et l'intérêt supérieur de l'enfant
- g. Participation des enfants
- h. Réunions d'évaluation (étape de pré-médiation)
- i. Violence domestique
- j. Déséquilibre de pouvoir
- k. Cadre juridique international

Pour la formation à la médiation en matière civile :

- a. Connaissance suffisante des dispositions d'ordre public et du droit de la protection sociale dans les domaines dans lesquels ils pratiquent en particulier :
  - i. dans les litiges relatifs aux baux et aux loyers
  - ii. dans le domaine du droit du travail
  - iii. en droit de la consommation
- b. Déséquilibre de pouvoir
- c. Modèles de médiation civile
- d. Cadre juridique international

Pour la formation à la médiation en matière pénale :

- a. Connaissance suffisante du système de justice pénale
- b. Différentes méthodes de justice réparatrice
- c. La relation entre la justice pénale et la médiation
- d. Compétences et techniques de communication et de travail avec les victimes, les délinquants et les autres personnes engagées dans le processus de médiation, y compris les connaissances de base sur les réactions des victimes et des délinquants
- e. Compétences spécialisées pour la médiation en cas d'infractions graves et d'infractions impliquant des mineurs

Pour la formation à la médiation en matière administrative :

- a. Principes fondamentaux de la médiation en matière administrative
- b. Connaissance suffisante du droit constitutionnel et administratif
- c. Équilibre entre les principes de confidentialité de la médiation et de transparence de l'activité administrative

- d. Les limites de l'intérêt public
- e. Le rôle du médiateur - particularités des principes d'indépendance et d'impartialité
- f. Réunions d'évaluation (étape de pré-médiation)
- g. Code d'éthique du médiateur dans le domaine administratif

## 5. Durée

Pour qu'un cours couvre de manière adéquate le contenu nécessaire en utilisant des méthodologies appropriées, les cours devraient comporter un nombre substantiel d'heures de formation qui ne doit pas être inférieur à 40 heures<sup>3</sup> de présence personnelle en classe.

## 6. Taille du groupe

Une formation de qualité en médiation doit appliquer une méthodologie de formation interactive et participative, donc la taille du groupe doit être limitée à un maximum de 30 stagiaires avec un ratio formateurs-stagiaires idéal de 1 formateur pour 10/15 stagiaires au maximum.

## 7. Évaluation

L'évaluation de la formation comprend l'évaluation des connaissances (partie théorique) et des compétences (partie pratique) des stagiaires correspondant aux programmes et au plan de formation. Les jeux de rôle évalués par les médiateurs en exercice doivent être utilisés pour évaluer la performance du médiateur dans l'utilisation de ses compétences professionnelles.

## 8. Suivi

Il est fortement recommandé que la formation en médiation soit suivie d'une supervision, d'un mentorat et d'un perfectionnement professionnel continu, permettant l'amélioration et la mise à jour des connaissances et des compétences professionnelles du médiateur, et l'éducation sur les nouveaux développements dans le domaine.

---

<sup>3</sup> Cela n'inclut pas les préparations d'avant cours, les pauses et les déjeuners.