

Charte de la médiation

Cette Charte, inspirée du CODEOME, compte 15 articles.

Nous la distribuons systématiquement à tous nos interlocuteurs et, notamment, aux personnes qui auront préalablement eu droit à une présentation de la médiation sur Power Point

Charte d’Ethique et de Déontologie De la Médiation professionnelle

Dite, aussi, Charte des valeurs, principes et règles
Défendus par le Médiateur professionnel

Préambule

En France, la médiation professionnelle est actuellement considérée comme une activité libre.

La médiation professionnelle n’a en tous cas pas été, à ce jour, ni globalement encadrée par la profession, ni strictement règlementée par les Pouvoirs publics, sauf en ce qui concerne certaines médiations (médiation judiciaire, médiations conventionnelles) et un seul diplôme d’Etat, le Diplôme d’Etat de Médiation familiale (DEMF).

D’une façon générale, les médiateurs professionnels travaillent donc, comme tout citoyen, dans le respect de la Constitution française et des lois de la République et, de façon particulière, dans le respect des valeurs, des principes ou des règles qu’ils ont eux-mêmes entrepris de définir ou de s’imposer.

Cette Charte reprend l’essentiel de ces valeurs, principes et des règles.

Elle constitue un cadre de référence en matière d’éthique (règles morales) et de déontologie (règles professionnelles), et un guide en matière de qualité des prestations du médiateur professionnel.

A l’exception des articles présupposant ou impliquant une adhésion à Chambre professionnelle de la médiation et de la négociation, elle s’inspire en particulier du « *Code d’éthique et de déontologie des médiateurs* » (CODEOME), adopté le 24 juin 2006 par cette organisation qui a activement œuvré en faveur d’une professionnalisation de la médiation et s’est donnée pour slogan :

« *Pour une profession éthique : un médiateur, une mission, un résultat* ».

La médiation professionnelle connaissant un fort développement, cette Charte est évolutive et, si nécessaire, susceptible de modification.

Lyon, septembre 2012

1 / Définitions

La médiation professionnelle s'entend ici comme une discipline à part entière, et se définit comme une discipline d'accompagnement des personnes et des groupes visant à promouvoir la qualité relationnelle.

Le médiateur professionnel s'entend ici comme un expert généraliste, qui intervient comme un intermédiaire, comme un tiers chargé de faciliter, entre personnes morales et/ou physiques, la mise en relation, la communication, la transmission d'une doléance, le transfert d'un savoir ou d'une connaissance.

2 / Champ d'application

La médiation professionnelle apporte une aide à la réflexion et à la prise de décision. Elle est tout aussi opérante en matière de résolution de différends (du ressort des tribunaux ou pas), de prévention de situations potentiellement conflictuelles (accompagnement au changement, amélioration de la communication) que de formation (développement personnel, culture d'entreprise)

3 / Obligation de moyens

Le médiateur a une obligation de moyens.

Il met toutes ses compétences (notamment en matière de pédagogie), techniques (notamment en matière de communication) et qualités au service de la médiation professionnelle et des clients qui sollicitent son concours. Il est le principal garant d'un processus structuré de la médiation instrumentant l'ensemble de ses compétences.

Contrairement à certains autres professionnels, le médiateur professionnel n'a pas d'obligation de résultat, ni, stricto sensu, de « devoir de conseil » (il ne saurait donc pas faire l'objet de poursuite pour « défaut de conseil »). Il s'efforce cependant de faire toutes les propositions, suggestions, ou recommandations lui paraissant de nature à garantir le bon déroulement du processus structuré, l'aboutissement de la médiation, et, le cas échéant, la pérennité d'un éventuel accord.

4 / Impartialité, neutralité, indépendance

Le médiateur professionnel agit avec impartialité, neutralité et indépendance, notamment dans le cadre d'une résolution de conflit.

L'impartialité peut se résumer par une absence de parti pris. Le médiateur n'est ni pour, ni contre telle ou telle partie : il aide deux parties à restaurer une relation de qualité suffisante pour leur permettre de sortir par eux-mêmes du conflit qui les anime.

La neutralité peut se résumer par une absence d'avis. Le médiateur n'est ni pour, ni contre telle ou telle solution : il accompagne la réflexion de chaque partie vers une libre décision et, le cas échéant, permet aux parties d'arriver à une solution qu'elles seules doivent considérer comme la meilleure (ou la moins perdante possible) pour elles.

L'indépendance peut se résumer par une absence de subordination à l'égard de toute tutelle. Plus qu'un statut, il s'agit d'une posture qui lui permet, dans l'exercice de sa profession, de pouvoir garantir impartialité à l'égard des parties et neutralité par rapport aux solutions.

5 / Le médiateur professionnel ne confond pas son rôle avec celui d'un négociateur, qui défend les intérêts de la partie qu'il représente. Il ne confond pas non plus son rôle avec celui d'un conciliateur, qui propose des solutions conformes à un cadre de référence, ou d'un arbitre, qui décide d'une solution s'imposant aux parties.

6 / Parti pris de la médiation

Le parti pris du médiateur est que le « médiateur professionnel est d'abord médiateur professionnel », quelque soit la nature de la médiation qu'il conduit (y compris médiation familiale, judiciaire ou conventionnelles), et quelque soit la nature du contrat en vertu duquel il exerce, y compris donc s'il est assimilé à un auxiliaire de justice, salarié d'une entreprise (privée ou publique), ou rattaché à une administration (Défenseur des Droits, Médiateur de l'Education nationale, etc.)

7 / Le médiateur professionnel n'est pas rédacteur d'acte. Si nécessaire, il fait appel à d'autres professionnels (avocats, notaires) pour formaliser un accord ou pour l'homologuer (sur le plan légal, seul un juge peut donner à un accord de médiation un caractère exécutoire)

8 / Confidentialité

Le médiateur considère la confidentialité comme l'une des pierres angulaires de la médiation : sans confidentialité, pas de confiance, sans confiance, pas de médiation. D'une façon générale, le médiateur garde confidentiel l'objet de la médiation, ses tenants et ses aboutissants, ainsi que les propos qu'il a pu entendre ou les documents qu'il a pu consulter lors des entretiens et/ou des réunions. Le médiateur veille à garantir cette confidentialité jusque dans ses éventuels écrits.

9 / Le médiateur demande à toute personne participant à la médiation de respecter cette confidentialité : il ne saurait, en tout état de cause, autoriser les parties à faire référence à la médiation pour présenter un argument relatif à leur affaire devant une instance, quelle qu'elle soit, ou autoriser une personne à agir en juge ou en arbitre dans l'affaire à laquelle elle a assisté en médiation.

10 / Confidence

Le médiateur informe les parties que la confidentialité s'entend vis-à-vis de tout interlocuteur extérieur, et non entre parties impliquées dans le processus de médiation. Le médiateur peut transmettre à une partie les informations fournies par l'autre partie, à l'exception notable des confidences, autrement dit, de ces informations qui relèvent du « jardin secret » et qui, en tout état de cause, ne concernent pas directement le différend et/ou ne présente pas d'intérêt direct quant à son règlement.

11 / Défense des droits

La confidentialité de la médiation, l'impartialité, la neutralité et l'indépendance du médiateur ne se décrètent pas. Elles s'apprécient d'abord à la capacité qu'a le médiateur à les ériger en principes absolus et à les défendre, en toutes circonstances, et face à n'importe quel interlocuteur.

12 / Le Médiateur professionnel ne peut être contraint à accomplir un acte ou exprimer une opinion contraire à sa conviction ou sa conscience professionnelle, ou contraire aux valeurs, principes et règles de cette Charte.

Si le médiateur ne se sent pas en mesure de conduire une médiation dans les règles, il doit y renoncer. S'il ne se sent plus en mesure de la poursuivre dans les règles, il doit la confier à un confrère. Seule la défection de l'une des parties, ou des deux, peut mettre un terme à une médiation.

13 / Information sur la médiation.

Le médiateur professionnel a un devoir d'information générale quant à la médiation : il fournit la présente Charte à ses clients avant toute intervention.

Dans le cadre d'une résolution de conflit, il a également un devoir d'information particulier à l'égard des parties, de façon à pouvoir obtenir d'elles un engagement libre et éclairé. Le médiateur les informe, en particulier, des enjeux et des modalités de la médiation, ainsi que de ses issues possibles : constat de désaccord ou constat d'accord prévoyant, au choix, une reprise de la relation sans condition, un aménagement de la relation, ou une rupture définitive de la relation.

14 / Savoir-faire et savoir-être

Le médiateur professionnel se considère comme un généraliste, compétent dans tous les domaines où il convient d'établir, d'améliorer ou de restaurer la qualité relationnelle.

Il met en œuvre des compétences transversales, notamment en matière de pédagogie, et des techniques de communication qui sont efficaces quelque soit son champ d'intervention (résolution, prévention, formation) et, en matière de résolution de conflits, quelque que soit le type de médiation (familiale, judiciaire, conventionnelle, etc.)

Il mène des entretiens et anime des réunions de facilitation de prise de décision en situation de conflit. Il maîtrise tous les aspects du processus structuré de la médiation qui instrumente l'ensemble de ses savoirs.

Le médiateur se soucie en permanence de savoir « comment agir au mieux ». Il agit avec respect, bienveillance, honnêteté et générosité. Il n'est avare d'aucun moyen, y compris en termes d'attention portée à l'autre, d'écoute active, d'empathie ou, plus globalement, dans sa manière de se centrer entièrement sur l'autre, de façon consciente et rationnelle, pour l'aider dans sa réflexion.

Il s'interdit, au nom de l'impartialité ou de la neutralité, d'être désinvolte ou indifférent aux difficultés qui lui sont exposées ou à des situations susceptibles de présenter un danger majeur pour la vie d'autrui. Il s'interdit toute manipulation, tout artifice technique lui permettant de tirer des avantages autres que la rémunération convenue de sa prestation.

15 / Charte

Tout médiateur professionnel digne de ce nom s'engage à respecter et à faire respecter les valeurs, principes et règles inscrits dans la présente Charte.

Le médiateur s'engage à la communiquer notamment à ses clients et collaborateurs, et à s'en inspirer lui-même autant que de besoin, y compris dans son comportement personnel.

Il s'engage à favoriser toute évolution, y compris de cette Charte, permettant une amélioration de la qualité des prestations des médiateurs et à promouvoir, d'une façon générale, l'esprit et la lettre de la médiation professionnelle tel que déclinés ici.