

Règles de conduite pour les médiateurs adonnés MfN

Règles de conduite pour les médiateurs agréés MfN

Ces règles de conduite constituent une ligne directrice pour le comportement que doit adopter un médiateur agréé MfN (le médiateur). Elles servent également à informer les personnes concernées/intéressées et à fournir au tribunal disciplinaire un outil auquel se référer dans le cadre de l'évaluation des actions du médiateur.

1 – Éthique professionnelle et intégrité

Le médiateur doit se comporter comme on peut l'attendre d'un médiateur compétent et diligent.

Explication

Cette règle de conduite constitue le socle de l'action du médiateur et le fil conducteur de toutes les autres règles de conduite, qui en sont le prolongement. L'intégrité est une valeur fondamentale dont le médiateur doit faire sienne. Chacun est en droit d'attendre du médiateur qu'il¹ respecte et applique son code professionnel ainsi que les normes et valeurs sociales et éthiques générales. Ceci même en cas de pression extérieure l'incitant à s'en écarter. Le médiateur agit au minimum comme un médiateur suffisamment compétent et agissant de manière raisonnable.

2 – Transparence

Le médiateur fournit aux parties des informations claires sur le processus de médiation.

Explication

Agir de manière transparente signifie que le médiateur fournit aux parties des informations claires sur le processus de médiation, y compris sur son propre rôle dans celui-ci. Le médiateur permet la discussion sur les questions avec ou entre les parties et communique clairement sur sa méthode de travail, son approche et ce que les parties peuvent attendre de lui. Savoir se montrer ouvert et être clair sont des conditions essentielles pour établir la confiance et une bonne relation de travail avec les parties.

3 – Autonomie des parties, engagement et volontariat

- 3.1 Le médiateur respecte l'autonomie des parties.
- 3.2 Le médiateur vérifie que les parties participent sur une base volontaire ainsi que leur engagement dans le processus de médiation
- 3.3 Le médiateur ne se prononce pas sur la question/le litige.

Explication

Le médiateur respecte l'autonomie des parties et vérifie leur engagement et le caractère volontaire de leur participation à la médiation. Les parties font leurs propres choix et en assument la responsabilité. Le médiateur se trouve entre les parties et les aide à faire des choix et à trouver une solution. Le médiateur peut, tout en respectant son impartialité, fournir aux parties les informations nécessaires afin qu'elles puissent se forger une opinion éclairée et prendre position.

¹ Les termes au masculin employés dans le présent contrat le sont au sens générique, englobant toutes les personnes, quel que soit leur genre.

Le médiateur ne se prononce pas sur la question/le litige ou sur une partie de celle-ci/celui-ci. Il ne prend donc aucune décision sur le fond du conflit entre les parties. Le médiateur s'abstient également de donner son avis et/ou son conseil sur ce qu'une partie devrait ou ne devrait pas faire.

Si les parties y consentent, le médiateur peut leur faire des recommandations ou des propositions verbales ou écrites en vue d'une solution. Il veille à préserver son impartialité dans ces recommandations ou propositions.

Si nécessaire, le médiateur informe les parties de la possibilité de consulter des conseillers ou des experts externes pendant la médiation.

4 – Indépendance

- 4.1 Le médiateur fait preuve d'une attitude indépendante. Il n'a aucun intérêt susceptible de compromettre son indépendance.
- 4.2 Si le médiateur n'est pas en mesure d'offrir un accompagnement indépendant du dossier, il refuse la mission ou se retire.

Explication

Le médiateur qui a un intérêt dans la médiation qui entrave ou pourrait entraver son indépendance refuse sa nomination. Cet intérêt peut résider dans une relation personnelle ou professionnelle que le médiateur, ou l'un de ses collègues, entretient ou a entretenu avec les parties ou l'une d'entre elles, ou dans le résultat de la médiation. Bien que les accords de commission ne soient pas à proprement parler interdits, ceux-ci peuvent, dans certaines circonstances, porter atteinte à l'indépendance du médiateur. Un accord dans lequel le montant des honoraires dépend du résultat de la médiation est en tout état de cause contraire à l'indépendance du médiateur.

Le médiateur doit également être conscient de l'apparence de dépendance qui peut en découler et agir en conséquence. Il informe clairement les parties de sa position si son indépendance est ou pourrait être remise en question. Il demande ensuite aux parties si elles souhaitent poursuivre la médiation avec lui sur cette base. Le médiateur veille à préserver son indépendance pendant la médiation. Si nécessaire, il se retire.

5 – Impartialité

- 5.1 Le médiateur est impartial et agit sans préjugés.
- 5.2 Si le médiateur n'est pas en mesure d'assurer un accompagnement impartial, il refuse la mission ou se retire.

Explication

Le médiateur se caractérise par son rôle impartial. Chacune des parties doit pouvoir lui faire confiance. Le médiateur ne montre en aucune manière, par ses paroles ou ses actes, qu'il préfère ou désapprouve l'une ou l'autre des parties ou leurs points de vue, et agit sans préjugés à leur égard. La confiance des parties dans l'impartialité du médiateur est essentielle à la qualité du processus de médiation.

Le médiateur n'intervient que dans les affaires où il peut garantir son impartialité. Il veille en permanence à ce que son impartialité ne soit pas compromise par un jugement visant les points de vue ou les intérêts exprimés par les parties ou par des préjugés. Des préjugés peuvent par exemple résulter de caractéristiques personnelles, de la position, de la religion ou des antécédents des parties ou de lui-même.

On doit pouvoir attendre du médiateur qu'il veille en permanence à maintenir son impartialité. S'il ne peut pas assurer la médiation de manière impartiale, il doit se retirer.

6 – Confidentialité

- 6.1 Le médiateur veille à ce que toutes les personnes concernées par/jouant un rôle dans la médiation s'engagent à respecter les accords relatifs à la confidentialité de la médiation.
- 6.2 Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 7 du règlement de médiation MfN.
- 6.3 L'obligation de confidentialité continue de s'appliquer après la fin de la médiation.

Explication

Le principe fondamental est que tout ce qui est échangé oralement ou par écrit pendant une médiation est confidentiel. Ces informations ne peuvent être utilisées en dehors de la médiation pendant ou après celle-ci, sauf convention explicite contraire entre les parties et avec le médiateur, par exemple si un retour d'information est nécessaire pour la poursuite de la médiation ou pour la publication du résultat de la médiation. Les informations qui étaient déjà publiques ou connues ou qui pouvaient l'être avant le début de la médiation ne sont pas concernées par l'obligation de confidentialité. Le médiateur a l'obligation de veiller à ce que toutes les parties impliquées dans le processus de médiation respectent leurs obligations de confidentialité et doit intervenir s'il constate que tel n'est pas le cas. À l'issue de la médiation, le médiateur n'est plus tenu de veiller à ce que les parties et les autres personnes concernées par/remplissant un rôle dans la médiation respectent leurs propres obligations (y compris leurs obligations de confidentialité) conformément au contrat de médiation.

Le médiateur est tenu au secret professionnel pour tout ce dont il a connaissance dans le cadre de ses fonctions de médiateur lors de ses entretiens avec les parties et les autres personnes concernées par/remplissant un rôle dans la médiation, tant dans le cadre collectif qu'individuel. Son obligation de confidentialité s'applique également aux entretiens exploratoires (préliminaires) avec les parties avant la conclusion d'un contrat de médiation avec celles-ci. Le retour d'informations par le médiateur à l'instance ayant renvoyé à la médiation ou ordonné la médiation qui va au-delà d'une simple notification de la fin de la médiation ne peut avoir lieu qu'en concertation et avec l'accord de toutes les parties.

Quelques exceptions à l'obligation de confidentialité du médiateur sont prévues à l'article 7 du règlement de médiation MfN.

7 – Compétence

Le médiateur est compétent et n'accepte une médiation que s'il dispose des connaissances, des qualifications et des compétences nécessaires pour mener à bien la médiation.

Explication

Il peut arriver que, afin de pouvoir mener à bien une médiation, le médiateur doive disposer de qualités spécifiques en plus de celles requises pour être médiateur agréé MfN. Dans ce cas, il n'accepte la médiation que s'il dispose également de ces qualités spécifiques ou s'il peut, avec l'accord des parties, faire appel à des tiers experts pour apporter cette expertise spécifique.

Le médiateur doit avoir des connaissances en matière de communication et de résolution des conflits, de concepts de négociation et de techniques d'intervention. Il peut également s'agir d'une expertise dans le domaine concerné, en particulier si les parties ont fait appel au médiateur précisément à cette fin. Les compétences que l'on peut attendre du médiateur sont, par exemple, la maîtrise de techniques d'intervention visant à rétablir et/ou à améliorer la communication entre les parties, à clarifier le litige, les émotions et les intérêts, et à accompagner les négociations entre les parties. Le médiateur dispose en outre de compétences telles que la rédaction et la discussion d'un contrat de médiation et la consignation (ou la consignation par un tiers) des accords dans une convention transactionnelle ou dans tout autre document fixant des accords.

L'essence même de l'attitude professionnelle est que le médiateur soit intègre et fiable, qu'il exerce son métier au mieux de ses capacités et qu'il soit disposé à se former en permanence et à se perfectionner en tant que médiateur. On peut attendre du médiateur qu'il soit équilibré, flexible, empathique et déterminé, et qu'il soit capable de bien fonctionner dans un contexte où la pression et les intérêts contradictoires jouent un rôle certain.

8 – Méthode de travail

- 8.1 Le médiateur est responsable du processus de médiation et en supervise le déroulement.
- 8.2 Il met en œuvre l'approche qui convient à la nature du litige, à la phase du processus de médiation et aux besoins des parties.
- 8.3 Avant la médiation, le médiateur conclut avec toutes les parties un contrat de médiation écrit qui garantit au moins la confidentialité de la médiation et le caractère volontaire de la participation à celle-ci.
- 8.4 Le médiateur n'implique aucun tiers dans la médiation, sauf avec l'accord de toutes les parties.
- 8.5 Une fois que le médiateur a envoyé le rapport final neutre tel que prévu à l'article 8.2 du règlement de médiation MfN, les activités du médiateur prennent fin.

Explication

La tâche essentielle du médiateur consiste à accompagner et à superviser le processus de médiation. Le médiateur mène la médiation avec la diligence requise et y consacre suffisamment de temps. Le médiateur a la latitude nécessaire pour adapter sa méthode de travail et son approche de manière à garantir le bon déroulement et le professionnalisme du processus.

Le médiateur explique le processus de médiation, le contenu de la convention de médiation et le règlement de médiation MfN. Le médiateur vérifie que les parties comprennent les conditions et les conséquences liées à la signature du contrat de médiation. Le médiateur favorise un traitement équilibré de la question et s'engage à ce que chaque partie soit traitée de la même manière. Le médiateur veille également à ce que chaque partie dispose d'une marge de manœuvre suffisante pour consulter, si nécessaire, des conseillers en matière financière, juridique, psychologique ou autres.

Le médiateur est chargé de consigner dans le contrat de médiation l'obligation de confidentialité à laquelle les parties et lui-même sont tenus. L'obligation de confidentialité des parties vise principalement à les encourager à s'exprimer librement pendant les entretiens dans le cadre de la médiation et à instaurer ainsi un climat de confiance. Les parties et le médiateur discutent ensemble de la portée de l'obligation de confidentialité. Les parties décident ensemble si, pour le bon déroulement de la médiation, il est nécessaire de consulter certaines personnes en dehors de la table de médiation.

À l'issue de la médiation, il n'appartient plus au médiateur de veiller à ce que les parties et les autres personnes concernées par/remplissant un rôle dans la médiation respectent leurs propres obligations (y compris leurs obligations de confidentialité) conformément au contrat de médiation.

9 – Honoraires et frais

- 9.1 Avant la médiation, le médiateur convient avec les parties de ses honoraires et des frais supplémentaires et consigne cet accord dans le contrat de médiation.
- 9.2 À moins que le médiateur ait de bonnes raisons de penser que les parties ne peuvent pas bénéficier d'une aide à la médiation, il est tenu d'informer les parties de cette possibilité. Si les parties peuvent bénéficier d'une aide à la médiation et choisissent néanmoins de ne pas y avoir recours, le médiateur le consigne par écrit.

- 9.3 Le médiateur ne demandera ni n'acceptera aucune rémunération, sous quelque forme que ce soit, pour ses services dans le cadre d'une médiation à laquelle il a été associé, à l'exception de la contribution personnelle imposée par le Conseil de l'aide juridictionnelle (« Raad voor Rechtsbijstand »).
- 9.4 Le médiateur peut convenir d'un montant fixe pour la médiation.
- 9.5 Le médiateur veille à établir une facture claire et compréhensible.

Explication

Au début de la médiation, le médiateur conclut un accord clair concernant ses honoraires (ou un montant fixe pour la médiation) et les frais supplémentaires éventuels. Il suffit également de mentionner dans le contrat de médiation que des accords ont été conclus concernant les honoraires et les frais, sans les préciser. Cela vaut si les accords à ce sujet ont été consignés dans un autre support. Le médiateur convient avec les parties qui prendra en charge les frais de la médiation. Le médiateur détaille sa facture de manière claire. Il tient un relevé de ses activités et le présente sur demande, afin que les parties puissent voir clairement quels frais il facture et pour quelles activités. Pour des raisons de confidentialité, le médiateur doit anonymiser sa facture et séparer le détail des frais de la facture elle-même. De cette manière, les représentants des parties peuvent transmettre la facture au service administratif de leur organisation en vue de son paiement sans risquer d'enfreindre leur obligation de confidentialité.

Les parties peuvent, dans différents domaines d'intérêt (voir le lien vers le [guide pratique du Conseil de l'aide juridictionnelle](#) pour les domaines dans lesquels une aide peut être accordée lorsque les conditions sont remplies) bénéficier d'une aide à la médiation attribuée par le Conseil de l'aide juridictionnelle. Au début de la médiation, le médiateur doit vérifier si les parties (ou l'une d'entre elles) peuvent bénéficier d'une aide à la médiation. Cette obligation peut être levée si le médiateur a de bonnes raisons de penser que les parties (ou l'une d'entre elles) ne peuvent pas bénéficier d'une aide. Cela peut être le cas, par exemple, lorsque la nature du litige ne répond pas aux exigences de fond que pose le Conseil de l'aide juridictionnelle ou lorsque la capacité financière des parties est supérieure aux exigences de revenu du Conseil de l'aide juridictionnelle (voir www.rvr.org). Les médiateurs qui ne sont pas inscrits auprès du Conseil de l'aide juridictionnelle renvoient en principe les parties pouvant bénéficier d'une aide à la médiation vers un médiateur inscrit auprès du Conseil de l'aide juridictionnelle.

Si une partie ayant droit à une indemnisation en vertu de la loi sur l'aide juridictionnelle y renonce, le médiateur le consigne par écrit.

Le médiateur ne peut en aucun cas facturer des frais à la partie bénéficiant de l'aide juridictionnelle, en dehors de sa propre contribution. La facturation de frais à la partie bénéficiant de l'aide juridictionnelle est contraire aux dispositions de la loi sur l'aide juridictionnelle (article 33e, paragraphe 3, et article 38, paragraphe 1) et à l'article 2, point b, des « Conditions d'inscription des médiateurs » du Conseil de l'aide juridictionnelle. Cela n'empêche pas le médiateur de percevoir une rémunération du Conseil de l'aide juridictionnelle pour ses activités lorsque les parties bénéficient d'une aide à la médiation.

Contact Mediatorsfederatie Nederland

Messagerie électronique : info@mediatorsfederatie.nl

Téléphone : +31 (0)10 - 201 23 44

Adresse : Westblaak 140, 3012 KM Rotterdam

Adresse postale : Postbus 21499, 3001 AL Rotterdam