

## **CODE DE DEONTOLOGIE – MEDIATEURS**

Publication du MB du 29 avril 2021 :

Code de déontologie des médiateurs agréés du 16 décembre 2020

Champ d'application

Article 1<sup>er</sup>. Le présent code de déontologie s'applique à toute personne portant le titre de médiateur agréé au sens de l'article 1726 du Code judiciaire.

Art. 2. Les dispositions contenues dans le présent code ont pour objectifs d'assurer la protection du public et de garantir la qualité des services fournis par les porteurs du titre de médiateur agréé.

Dans le cadre de son activité professionnelle, le médiateur agréé ne peut poser aucun acte qui puisse mettre en péril la dignité ou l'intégrité de la profession. Le code ne tend pas à sanctionner des faits qui ne concernent pas l'activité professionnelle du médiateur ou ne peuvent avoir de répercussions sur celle-ci.

Il ne peut être dérogé aux dispositions du présent code.

Définitions

Art. 3. Pour l'application du présent code, il faut comprendre sous :

- \* Médiation : la médiation au sens de l'article 1723/1 du Code judiciaire;
- \* Médiateur : le médiateur agréé au sens de l'article 1726, § 1<sup>er</sup>/1, du Code judiciaire;
- \* Organisme : un organisme qui dispense des formations au sens de l'article 1727, § 2, 6<sup>o</sup>, du Code judiciaire;
- \* Commission : la commission disciplinaire et de traitement des plaintes ou son collègue;
- \* Conseiller : la personne qui assiste une des parties durant une médiation.

Préliminaires à la médiation

PREMIERS CONTACTS

Art. 4. § 1<sup>er</sup>. Lors d'une première prise de contact, le médiateur veillera à évaluer la pertinence d'entreprendre une médiation tout en ne recueillant que les informations nécessaires pour lui permettre de se faire une idée générale de la nature du litige. Le médiateur veillera à ne formuler aucun commentaire qui puisse être interprété comme un conseil donné à la partie qui prend contact avec lui.

§ 2. Les médiateurs qui exercent également une autre profession, réglementée ou non, seront particulièrement attentifs à éviter toute confusion des rôles.

§ 3. Au terme d'un premier contact, si celui-ci a eu lieu avec une seule des parties, le médiateur devra s'assurer de l'accord des autres parties quant au recours à la médiation et au choix du médiateur. Cet accord devra être confirmé par écrit et porté à la connaissance de toutes les parties concernées.

Art. 5. Le médiateur veillera à informer les parties de la possibilité d'être assistées par un conseiller lors des séances de médiation.

Le médiateur ne peut pas interdire à une partie d'être assistée par un conseiller.

Toutefois, le médiateur n'est pas contraint d'accepter de travailler avec des conseillers si il estime inopportun. Dans ce cas, il informe les parties du fait qu'il préfère ne pas

travailler avec des conseillers et leur suggère de s'adresser à un autre médiateur agréé. Le cas échéant, il leur indique où trouver la liste des médiateurs agréés sur le site internet de la Commission fédérale de médiation. A la demande conjointe des parties, il peut également leur recommander un médiateur agréé.

#### COMPETENCES SPECIFIQUES ET ORGANISATION DE LA MEDIATION.

Art. 6. Le médiateur disposera des compétences requises par la nature du litige sur la base de son expérience et/ou de sa formation. En fonction de la nature du litige, le médiateur devra, avant d'accepter et d'entreprendre la médiation, évaluer raisonnablement s'il a les compétences nécessaires à la conduite de celle-ci. Si ce n'est pas le cas, il pourra proposer de mener une comédiation ou renvoyer le demandeur vers un autre médiateur. Il agira de même s'il prend conscience dans le cours du processus du fait qu'il ne dispose pas des compétences nécessaires pour poursuivre la médiation.

Art. 7. Le médiateur veillera à organiser les séances de médiation dans un lieu de réunion approprié.

Le médiateur a la faculté d'organiser des réunions virtuelles. Dans ce cas, il veillera à garder la maîtrise du processus en ce compris celle de l'outil informatique.

#### INDEPENDANCE, IMPARTIALITE ET NEUTRALITE

Art. 8. § 1<sup>er</sup>. Un médiateur ne peut accepter de mener une médiation que si sa neutralité, son indépendance et son impartialité ne peuvent raisonnablement être mises en cause. Ces notions doivent être comprises comme suit:

- Indépendance : Le médiateur ne peut avoir aucun lien, direct ou indirect, ni aucun intérêt qui puisse l'obliger et lui faire perdre tout ou partie de sa liberté.
- L'impartialité est une absence de parti pris ou de prévention.
- La neutralité ne permet pas de donner aux parties un avis susceptible d'avoir une incidence sur la solution du différend qui les oppose. Le médiateur demeure cependant libre de faire état de cas similaires dont il a connaissance, et ce dans le respect du secret professionnel et de l'obligation de confidentialité consacrée par l'article 1728 du Code judiciaire.

Plus spécifiquement, le médiateur ne peut intervenir lorsque, en raison d'intérêts personnels, matériels ou moraux, il ne peut exercer sa fonction avec l'indépendance et l'impartialité requises. Ainsi, le médiateur ne peut-il notamment pas intervenir :

- \* lorsque lui-même, ou un de ses parents ou apparentés jusqu'au quatrième degré inclus, ou la personne avec qui il cohabite légalement a un lien d'ordre personnel ou une relation d'affaires avec une des parties, et ce sauf accord écrit des parties;
- \* lorsqu'il pourrait tirer un avantage direct ou indirect, en ce compris un "success fee", du résultat de la médiation;
- \* dans un litige dans lequel un de ses collaborateurs ou associés est intervenu pour une des parties en une qualité autre que celle de médiateur, et ce sauf accord écrit des parties.

§ 2. En cas de doute, le médiateur informera les parties, dès qu'il a connaissance d'un élément susceptible de mettre sa neutralité, son impartialité ou son indépendance, ou leur apparence, en cause, de la nature de celui-ci en leur proposant de se retirer ou en leur demandant de marquer leur accord écrit sur la poursuite de sa mission.

§ 3. Le fait d'avoir ou de prendre connaissance d'informations publiques relatives aux parties, quelque que soit le media par lequel elles sont accessibles, avant ou pendant une médiation, ne constitue pas une violation des obligations d'indépendance, d'impartialité ou de neutralité.

## Le Protocole de médiation

Art. 9. § 1<sup>er</sup>. Lors des entretiens préalables ou, au plus tard, au cours de la première rencontre, le médiateur indique aux parties qu'elles auront à signer un protocole de médiation.

§ 2. Le protocole devra être finalisé et signé au plus tard au commencement de la médiation, afin de garantir le respect du processus et d'offrir une sécurité juridique aux parties.

Si un délai de réflexion est nécessaire, un refus de signer après fixation d'une date-butoir par le médiateur donne à celui-ci le droit de mettre fin aux travaux, les prestations effectuées restant dues et à charge des parties.

§ 3. Le protocole doit en tous cas contenir les mentions suivantes :

- \* le nom et le domicile des parties et de leurs conseillers;
- \* le nom, la qualité et l'adresse du médiateur, la mention que le médiateur est agréé par la CFM;
- \* le rappel du principe volontaire de la médiation;
- \* un exposé succinct du différend;
- \* la confidentialité qui s'attache aux documents et aux communications dans le cadre de la médiation;
- \* le mode de fixation et le taux des honoraires du médiateur, ainsi que les modalités de leur paiement;
- \* la mention que la signature du protocole suspend le cours de la prescription durant la médiation;
- \* la mention que, sauf accord exprès des parties, la suspension de la prescription prend fin un mois après la notification faite par l'une des parties ou par le médiateur à l'autre ou aux autres parties de leur volonté de mettre fin à la médiation. Cette notification a lieu par lettre recommandée.

Le protocole mentionne également :

- \* l'engagement des parties, du médiateur, des conseillers et des experts externes à n'autoriser aucune autre présence que la leur lors d'éventuelles séances virtuelles;
- \* la faculté pour le médiateur de mettre fin à la médiation.

## Le Déroulement de la médiation

### EN DEBUT DE MEDIATION

Art. 10. § 1<sup>er</sup>. Le médiateur informe ses clients quant à la possibilité d'une assistance judiciaire.

Le médiateur interroge ses clients sur la possibilité, pour eux, de bénéficier de l'intervention totale ou partielle d'un tiers payant. Il attire l'attention de ses clients sur le fait que les honoraires et frais se situant au-delà de l'intervention de ce tiers payant restent à leur charge.

§ 2. Le médiateur veillera à se positionner correctement dans son rôle spécifique qui n'est pas celui d'un expert, ni d'un arbitre, ni d'un conseiller juridique, ni d'un juge ou d'un thérapeute.

Le médiateur rappellera ou expliquera, si nécessaire, la place de la confidentialité et du secret professionnel dans la médiation. Il veille à la confidentialité du dossier.

En cas de partage par le médiateur de son secret professionnel, par exemple avec ses employés ou collaborateurs, il veillera au respect de ce secret par ces personnes.

Le médiateur devra s'assurer dans la mesure du possible que toutes les personnes devant participer à la résolution du litige sont présentes, représentées ou à tout le moins informées.

Le médiateur rappellera ou expliquera les caractéristiques du processus de médiation : l'équilibre entre les parties, l'écoute de la parole de l'autre, les possibilités de caucus (apartés), la bonne foi dans les négociations et le rôle des conseillers si ceux-ci sont présents.

Si, au cours de la médiation, il apparaît qu'un caucus pourrait être utile, le médiateur informera toutes les parties de ce que tous les renseignements qu'il aura reçus dans le cadre de cet aparté, resteront secrets et non contradictoires à moins que la partie qui a fourni cette information ne marque son accord sur la communication de cette information à l'autre partie.

Si nécessaire, il commentera quelques points saillants du code de déontologie ou du protocole tels que, par exemple, le déroulement des réunions, les possibilités d'interruption, de collecte et de communication d'informations pertinentes supplémentaires.

#### EN COURS DE MEDIATION

Art. 11. § 1<sup>er</sup>. Le médiateur veillera à ce que la médiation se déroule de manière équilibrée, permettant aux intérêts de toutes les parties d'être exprimés et pris en compte.

Le médiateur incitera les parties à prendre leurs décisions sur base de toutes informations utiles.

§ 2. Le médiateur a l'obligation de suspendre la médiation ou d'y mettre fin s'il estime que:

- \* La médiation a été entamée à des fins inappropriées;
- \* Le comportement des parties ou de l'une d'entre elles est incompatible avec le bon déroulement de la médiation;
- \* L'une des parties, voire plusieurs d'entre elles, n'est plus en mesure de prendre part de façon constructive à la médiation ou fait preuve d'un manque total d'intérêt à son égard;
- \* L'accord proposé est manifestement déséquilibré et reflète une soumission malsaine d'une partie à l'autre ou une absence de consentement éclairé;
- \* La médiation n'a plus de raison d'être.

Toutefois, dans ces cas, le médiateur pourra, avant de suspendre ou de mettre fin à la médiation, attirer l'attention des ou d'une partie, et ce éventuellement en caucus, sur la nécessité d'adopter un comportement correct.

#### FIN DE LA MEDIATION

Art. 12. Le médiateur rappelle qu'il appartient aux parties de s'entourer de tous les conseils utiles avant de conclure un accord au terme de la médiation.

Le médiateur veille à l'établissement d'un accord de médiation reprenant tous les points de négociation sur lesquels un accord a été conclu.

Le médiateur veille à ce que l'accord de médiation soit le reflet fidèle de la volonté des parties.

L'accord de médiation doit contenir les clauses nécessaires à son homologation, laquelle reste à la discrétion des parties.

Art. 13. Dans le cas d'une médiation judiciaire, à l'expiration de sa mission, le médiateur informe par écrit le juge de ce que les parties sont ou non parvenues à trouver un accord. Il ne peut communiquer d'autre information.

#### Les honoraires et les frais des médiateurs

Art. 14. § 1<sup>er</sup>. Le médiateur propose à ses clients un mode de calcul de ses honoraires et de ses frais qui lui permette d'exercer son activité dignement. Ce mode de calcul doit également témoigner d'une juste modération à la lumière notamment de la capacité contributive des médiés, de l'urgence, de la complexité et de l'enjeu du litige. Le protocole de médiation exprime l'accord du médiateur et de ses clients quant au mode de calcul des honoraires et des frais.

§ 2. Le médiateur dont les honoraires et frais sont contestés, informe son client de la possibilité de soumettre la contestation pour avis à la Commission disciplinaire et de traitement des plaintes, ainsi que des autres procédures de règlement des litiges (médiation, arbitrage, procédure judiciaire).

Le médiateur dont les honoraires et/ou les frais restent impayés envoie une mise en demeure à son client avant de le citer à comparaître.

§ 3. Les contestations d'honoraires et frais sont traitées contradictoirement par le collège linguistique compétent.

L'avis est limité à la vérification du respect des dispositions du présent article.  
Communication et publicité

Art. 15. Le médiateur ne peut se faire connaître et proposer ses services que de manière professionnelle et digne. Il veillera notamment à ce que ses messages publicitaires soient parfaitement véridiques et vérifiables.