



# CHARTRE QUALITÉ

## PRÉAMBULE

La présente charte s'inscrit dans le cadre de la démarche qualité de la société MediaPJ, développée au profit de ses clients : assureurs et assurés, entreprises et collaborateurs.

Elle s'appuie sur le *Code National de Déontologie du médiateur*, élaboré le 5 février 2009 par le Rassemblement des Organisations de Médiation.

Toute médiation conventionnelle mise en œuvre par MediaPJ répond aux exigences légales fixées aux articles 1530 à 1535 du Code de procédure civile.

En rejoignant le réseau MPJ, chaque médiateur s'engage à pratiquer, sous sa responsabilité, la médiation dans le respect des principes et règles fixés par ces textes.

## PRATIQUER DANS LE RESPECT DE LA DÉFINITION DE LA MÉDIATION

Chaque médiateur du réseau MediaPJ s'engage à pratiquer la médiation dans l'exact respect de sa définition :

*« La médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits ».*

## PROCÉDURE DE SÉLECTION DES MÉDIATEURS

Un comité de sélection, présidé par le représentant légal de MediaPJ, examine les candidatures qui arrivent par le canal des fédérations et associations de médiation ou de manière individuelle.

Le comité MediaPJ décide d'une habilitation dans son réseau, à l'unanimité des membres présents lors des séances de recrutement.

L'inscription d'un médiateur se fait pour une année civile et est subordonnée au règlement de la cotisation annuelle.

MediaPJ ne prend aucun engagement de fournir un volume de médiations au médiateur du Réseau.

# Sommaire

PRÉAMBULE.....	2
PRATIQUER DANS LE RESPECT DE LA DÉFINITION DE LA MÉDIATION .....	2
PROCÉDURE DE SÉLECTION DES MÉDIATEURS.....	2
1. RÈGLES RELATIVES AU MÉDIATEUR .....	4
1.1. Formation.....	4
1.2. Honorabilité du médiateur.....	4
1.3. Posture du médiateur .....	4
1.3.1. Indépendance .....	4
1.3.2. Neutralité.....	4
1.3.3. Impartialité .....	4
1.3.4. Loyauté .....	4
2. REGLES RELATIVES AU PROCESSUS DE MEDIATION.....	5
2.1. Invitation des parties en médiation .....	5
2.2. Médiation.....	5
2.2.1. Durée et lieu .....	5
2.2.2. Confidentialité .....	5
2.2.3. Code de conduite de la médiation.....	5
2.2.4. Apartés.....	5
2.2.5. Fin de la médiation .....	5
2.2.6. Questionnaire qualité et évaluation du médiateur .....	6
3. REGLES RELATIVES AUX RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU MÉDIATEUR.....	6
3.1. Responsabilités et assurance .....	6
3.2. Conditions de renouvellement de l'adhésion. ....	6
4. FORCE OBLIGATOIRE DE LA CHARTE ET DE LA CONVENTION DE MEDIATION.....	7

# 1. RÈGLES RELATIVES AU MÉDIATEUR

## 1.1. Formation

Les médiateurs du réseau national MediaPJ justifient d'une formation initiale et répondent aux critères suivants :

- pratique d'au moins dizaine de médiations lors de leur entrée dans le réseau ;
- suivi justifié d'un minimum de 20 h de formation continue annuelle ;
- supervision et/ou une analyse de leur pratique tous les ans.

Le médiateur s'engage à participer aux actions de formation, d'analyse de pratique ou d'informations mises en place par MediaPJ , trois demi-journées minimum par an.

## 1.2. Honorabilité du médiateur

Il ne doit pas avoir fait l'objet d'une condamnation, d'une incapacité ou d'une déchéance encore mentionnée sur le bulletin n° 2 du casier judiciaire.

Il ne doit pas avoir été l'auteur de faits contraires à l'honneur, à la probité et aux bonnes mœurs ayant donné lieu à une sanction disciplinaire ou administrative de destitution, radiation, révocation, de retrait d'agrément ou d'autorisation.

## 1.3. Posture du médiateur

### 1.3.1. Indépendance

Si le médiateur estime faire l'objet de pression intérieure ou extérieure à la médiation ou s'il a, ou a eu, des liens avec l'une des parties, il s'engage à informer les parties et/ou à refuser, suspendre ou interrompre la médiation, chaque fois que les conditions de l'indépendance ne sont pas réunies.

### 1.3.2. Neutralité

Le médiateur s'engage à ne pas faire prévaloir son avis et ce, à tout moment de la médiation.

### 1.3.3. Impartialité

Le médiateur s'engage à ne pas prendre parti, ni privilégier l'une ou l'autre des personnes en médiation. Il ne donne pas d'avis juridique et n'a pas de pouvoir d'instruction.

### 1.3.4. Loyauté

Le médiateur s'oblige à respecter une égalité de traitement envers les parties.

Il s'interdit d'avoir un intérêt financier direct ou indirect dans l'issue de la médiation.

Il s'interdit de remplir les fonctions d'arbitre, d'expert, de conseil ou de représentant d'une des parties pendant la médiation ou dans une procédure judiciaire ou arbitrale portant sur le litige objet de la médiation.

Le médiateur doit refuser d'intervenir comme témoin dans une procédure judiciaire, sauf s'il était amené à comparaître sur convocation d'un juge.

Il s'engage à respecter la confidentialité absolue des échanges à l'égard de tous.

## 2. REGLES RELATIVES AU PROCESSUS DE MEDIATION

### 2.1. Invitation des parties en médiation

MédiaPJ délivre aux parties, préalablement à l'engagement de médiation, une information présentant la médiation et ses modalités, d'une façon claire et précise.

MédiaPJ recueille obligatoirement le consentement des parties préalablement à l'entrée en médiation par la signature d'une convention de médiation (*jointe en annexe de la présente charte*).

Média PJ s'engage à contacter les parties dans un délai maximum de 72 h à compter de sa saisine.

### 2.2. Médiation

Le médiateur désigné s'engage à proposer des dates de médiation sous un délai de 48 h à compter de sa saisine.

En début de séance, le médiateur s'oblige à donner des informations claires et complètes sur les principes de la médiation ainsi que sur ses modalités pratiques.

Il doit s'assurer que les informations données ont bien été comprises par les parties.

Le médiateur est maître de l'exécution de sa mission. S'il l'estime nécessaire, il peut suspendre le processus de médiation ou y mettre fin sans avoir à en justifier.

#### 2.2.1. Durée et lieu

La médiation est mise en œuvre pour une durée limitée à 3 mois à compter de la première séance de médiation. Cette durée est reconductible une seule fois et pour la même durée, Le médiateur s'engage à se rendre disponible pour conduire la médiation dans le délai imparti. La médiation se déroule dans un lieu neutre choisi ou validé par MédiaPJ avec l'accord des parties.

#### 2.2.2. Confidentialité

Le processus de médiation est confidentiel.

S'il y a non-respect de l'ordre public, le médiateur est autorisé à sortir de la confidentialité.

Le médiateur ne peut révéler le contenu de son/ses échanges avec une partie à l'autre partie sans avoir son autorisation.

Pour lever la confidentialité sur un point nécessitant une communication extérieure, il est nécessaire d'obtenir l'accord écrit de toutes les parties.

#### 2.2.3. Code de conduite de la médiation

Le médiateur s'engage à garantir l'équité entre les parties par un équilibre dans le temps de parole. Il est le garant du respect mutuel que les parties doivent se témoigner pendant la séance : non interruption, non-violence verbale ou physique ni insultes.

#### 2.2.4. Apartés

Le médiateur peut, quand il le juge utile, avoir des entretiens séparés avec l'une ou l'autre partie.

Tout ce qui est dit en aparté est confidentiel à moins qu'une partie autorise le médiateur à dévoiler certaines informations à l'autre partie.

Dans le respect de l'équité, un aparté a lieu avec chacune des parties.

#### 2.2.5. Fin de la médiation

La médiation peut se terminer par un accord écrit ou verbal entre les parties. L'accord écrit est signé uniquement pas les parties, le médiateur n'en n'étant pas signataire. Il n'est pas chargé de suivre l'exécution de cet accord.

Il n'appartient pas au médiateur de juger de la valeur ou de l'opportunité de l'accord qui demeure l'expression de la volonté des parties à la seule exception du respect de l'ordre public. Néanmoins, si l'accord risque de créer une situation de déséquilibre ou d'injustice manifeste pour une partie, il en informe les parties et les invite à prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation et/ou décide de mettre un terme à la médiation.

À défaut d'accord, le médiateur constate la fin de la médiation.

#### 2.2.6. Questionnaire qualité et évaluation du médiateur

Le contrôle qualité s'opère à chaque médiation, quel que soit son résultat, sous la forme d'un questionnaire rempli par les parties à l'issue de la dernière séance plénière (*exemplaire en annexe*). Les questionnaires sont analysés par MédiaPJ en vue de l'amélioration continue de la prestation délivrée. Les résultats en sont présentés annuellement lors d'une réunion d'information. Un suivi de la performance du médiateur est établi par MediaPJ et examiné lors du renouvellement annuel de de l'adhésion.

### 3. REGLES RELATIVES AUX RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU MÉDIATEUR

#### 3.1. Responsabilités et assurance

Le médiateur n'a pas d'obligation de résultat. Le succès de la médiation relève de la responsabilité exclusive des parties. Il a cependant pour obligation de mettre en œuvre les moyens appropriés pour permettre aux parties de trouver un accord au différend qui les oppose.

La responsabilité du médiateur ne peut être engagée à l'égard des parties pour une médiation conduite conformément à la convention MediaPJ signée par les parties.

Le médiateur a l'obligation de présenter à MediaPJ une attestation d'assurance Responsabilité civile valide chaque année.

#### 3.2. Conditions de renouvellement de l'adhésion.

Le médiateur du Réseau est régulièrement informé de la qualité de sa pratique de la médiation.

La décision de renouvellement dans le Réseau est du ressort exclusif de MédiaPJ. Un médiateur ne peut être évalué s'il n'a pas effectué au moins trois médiations pendant la durée de son adhésion.

Les motifs de non-renouvellement sont, notamment :

- non production des questionnaires qualité de fin de médiation ;
- questionnaires qualité laissant apparaître des défaillances répétées et établies ;
- absence systématique de mise en œuvre de séance plénière ;
- non fourniture de l'attestation d'assurance ou des attestations de formation ;
- non-participation aux réunions d'information organisées par MediaPJ sans motif ;
- non-paiement de la cotisation annuelle.

#### **4. FORCE OBLIGATOIRE DE LA CHARTE ET DE LA CONVENTION DE MEDIATION**

Le médiateur s'engage à accepter et à respecter la présente charte et la convention de médiation en usage.

Celles-ci sont annexées au contrat d'adhésion au Réseau.

Leur acceptation et leur respect sont indissociables de son inscription et de son maintien dans le Réseau.



MEDIA PJ