

Code de bonne conduite pour le médiateur agréé auprès de la MfN

Ce code de bonne conduite constitue un fil conducteur concernant le comportement du médiateur agréé par la MfN (fédération des médiateurs des Pays-Bas). Il sert également de source d'information pour les personnes concernées et de critère pour le tribunal disciplinaire dans l'examen de l'intervention du médiateur.

1 – Éthique professionnelle et intégrité

Le médiateur se comporte comme on peut l'attendre d'un médiateur digne de ce nom.

Explications

Cette règle de bonne conduite constitue la base de l'intervention du médiateur et le point de départ de toutes les autres règles de bonne conduite, qui en sont un développement. L'intégrité est une valeur clé pour le médiateur. On peut attendre du médiateur qu'il respecte et applique son code professionnel ainsi que les normes et valeurs sociales et éthiques générales, même face à des pressions extérieures l'incitant à y déroger. Le médiateur se comportera au moins comme un médiateur raisonnablement compétent et agissant raisonnablement.

2 – Transparence

Le médiateur fournit aux parties des éclaircissements concernant le processus de médiation.

Explications

Agir de manière transparente signifie que le médiateur fournit aux parties des éclaircissements concernant le processus de médiation, y compris sur le rôle qu'il y joue personnellement. Le médiateur fait en sorte que les questions avec ou entre les parties puissent être abordées et explique clairement son approche et ce que les parties peuvent attendre de lui. L'ouverture et la clarté sont essentielles pour établir la confiance et une bonne relation de travail avec les parties. Le médiateur évite ainsi également des difficultés à un stade ultérieur.

3 – Autonomie des parties

- 3.1 Le médiateur veille à ce que toutes les parties impliquées dans la médiation respectent leur autonomie respective.
- 3.2 Le médiateur ne se prononce pas sur la question.

Explications

Le médiateur surveille l'autonomie des parties et évalue leur engagement et leur participation volontaire à la médiation. Les parties font leurs propres choix dont elles assument également la responsabilité. Le médiateur se place entre les parties et les aide à faire leurs choix et à rechercher une solution. Au besoin, le médiateur peut fournir aux parties des informations afin qu'elles puissent se forger une opinion dûment pondérée et déterminer leur position.

Le médiateur ne se prononce pas sur la question ou une partie de celle-ci. Il ne prend dès lors aucune décision concernant le contenu du conflit opposant les parties. Le médiateur fait également preuve de retenue lorsqu'il s'agit de faire part de son opinion ou de formuler des conseils sur ce qu'une partie devrait faire ou ne pas faire. Une opinion ou des conseils ne sont généralement pas toujours objectifs et impartiaux et sont difficiles à concilier avec l'autonomie des parties et le rôle neutre du médiateur. Si nécessaire, le médiateur informe les parties de la possibilité de consulter des conseillers ou des experts externes dans le courant de la médiation.

Dans le cas où le médiateur, à la demande explicite de toutes les parties, souhaiterait malgré tout formuler un jugement, contraignant ou non, il devra clairement renoncer à son rôle de médiateur. La qualité dans laquelle il agit doit être claire pour les parties. Le médiateur doit consigner ce changement de rôle par écrit.

4 – Indépendance

- 4.1 Le médiateur agit en toute indépendance. Il n'a aucun intérêt qui serait susceptible d'affecter son indépendance.
- 4.2 Si le médiateur n'est pas en mesure d'encadrer la question de manière indépendante, il n'acceptera pas la mission ou doit se retirer.

Explications

Le médiateur qui a un intérêt dans la médiation, qui entrave ou pourrait entraver son indépendance, n'acceptera pas sa désignation. Cet intérêt pourrait résider dans une relation d'ordre privé ou professionnel que le médiateur ou un de ses collègues de bureau entretient ou a entretenu avec les parties ou avec l'une d'entre elles, ou dans l'issue de la médiation. Il doit également être conscient d'un éventuel semblant de lien de subordination et agir en conséquence. Le médiateur précise aux parties sa position dans la mesure où son indépendance est ou pourrait être mise en cause. Il demande ensuite aux parties si elles souhaitent poursuivre avec lui sur cette base. Le médiateur veillera à conserver son indépendance tant durant la médiation que par la suite. Au besoin, il doit se retirer.

5 – Impartialité

- 5.1 Le médiateur est là pour toutes les parties. Il est impartial et agit sans parti pris.
- 5.2 Si le médiateur n'est pas en mesure d'encadrer la question de manière indépendante, il n'acceptera pas la mission ou doit se retirer.

Explications

Le rôle neutre et impartial est caractéristique de la mission d'un médiateur. Le médiateur est là pour toutes les parties. Il occupe une position de confiance par rapport à chacune d'entre elles. Le médiateur ne doit pas exprimer, que ce soit en paroles ou en actes, une préférence ou une aversion pour les parties (ou l'une d'entre elles) et doit agir sans parti pris à leur égard. La confiance des parties dans l'impartialité du médiateur est essentielle pour la qualité du processus de médiation.

Le médiateur n'agit que pour des questions où il peut rester parfaitement impartial. Il veillera toujours à ce que son impartialité ne soit pas affectée par un parti pris fondé, par exemple, sur des caractéristiques personnelles, la position, la religion ou les origines, ni par un jugement concernant les points de vue ou les intérêts exprimés par les parties.

On peut attendre du médiateur qu'il fasse preuve d'un esprit critique à son égard et qu'il contrôle en permanence sa position neutre et impartiale. Si le médiateur est dans l'impossibilité d'encadrer la médiation de manière impartiale, il doit s'en retirer.

6 – Confidentialité

- 6.1 Le médiateur veille à ce que toutes les parties impliquées dans la médiation s'engagent à respecter la confidentialité de la médiation.
- 6.2 Le médiateur est soumis à un devoir de discrétion.
- 6.3 Le devoir de discrétion perdure après la fin de la médiation.

Explications

Le médiateur veille à ce que lui-même et toutes les autres personnes concernées par la médiation s'engagent explicitement à respecter le devoir de discrétion afin de favoriser le processus de médiation. Le principe de base est que tout ce qui est échangé verbalement et par écrit au cours d'une médiation est confidentiel. Ces informations ne peuvent pas être utilisées en dehors de la médiation, pendant ou après celle-ci, sauf si les parties en conviennent expressément autrement entre elles et avec le médiateur, par exemple si un retour d'information est nécessaire en vue de l'avancement de la médiation. Les informations qui étaient déjà publiques ou connues avant la médiation ne relèvent pas du devoir de discrétion. Le devoir de discrétion s'applique à toutes les personnes impliquées dans le processus de médiation et au médiateur en particulier, en tant que premier responsable chargé de veiller à que les personnes concernées s'engagent à observer le devoir de discrétion et à respecter la confidentialité.

Le médiateur a un devoir de discrétion à l'égard de tout ce dont il prend connaissance en sa qualité de médiateur lors de ses entretiens avec les parties et leurs conseillers, tant pléniers qu'individuels. Son devoir de discrétion s'applique également aux entretiens exploratoires avec les parties avant la conclusion d'un accord de médiation avec elles. Tout retour d'informations par le médiateur à des référents ou à des mandants qui va au-delà d'une notification de la fin de la médiation aura exclusivement lieu en concertation et avec le consentement de toutes les parties.

Le devoir de discrétion du médiateur cesse de s'appliquer dans la mesure où le médiateur doit le faire pour se défendre dans des procédures, y compris des procédures de plainte ou disciplinaires.

Quelques exceptions sont faites au devoir de discrétion du médiateur. Celles-ci sont mentionnées dans le Règlement de Médiation pour le médiateur agréé auprès de la MfN.

7 – Compétence

Le médiateur acceptera uniquement une médiation s'il possède les qualités requises pour un bon déroulement de la médiation.

Explications

On peut attendre d'un médiateur qu'il possède les connaissances, les compétences, l'attitude professionnelle et les qualités personnelles nécessaires pour garantir le bon déroulement de la médiation. Si tel n'est pas le cas ou en cas de lacunes, il n'acceptera pas la médiation. Si le médiateur a déjà accepté l'affaire, il doit se retirer.

Les connaissances à attendre du médiateur comprennent des connaissances en matière de communication et de résolution de conflits, de concepts de négociation et de techniques d'intervention. Les connaissances à attendre peuvent également impliquer une expertise pertinente dans le domaine dans lequel la question se pose, dans la mesure où les parties ont désigné le médiateur justement dans ce but. Les compétences que l'on peut attendre du médiateur sont, par exemple, des techniques d'intervention axées sur l'amélioration de la communication entre les parties, la clarification du problème, les émotions et intérêts en jeu et l'encadrement des négociations entre les parties. Le médiateur dispose également de compétences plus techniques, telles que la négociation et la conclusion d'un accord de médiation et la consignation d'arrangements dans un arrangement à l'amiable.

L'essence de l'attitude professionnelle est que le médiateur est honnête et fiable, qu'il exerce sa profession le mieux possible et qu'il est disposé à se recycler et à se perfectionner en permanence en tant que médiateur. Les qualités personnelles sont essentielles pour le médiateur. On peut attendre du médiateur qu'il soit équilibré, flexible, en empathie et consciencieux, et qu'il soit en mesure de fonctionner correctement dans un contexte où la pression et des intérêts contradictoires jouent un rôle indéniable.

8 – Méthode de travail

- 8.1 Le médiateur est responsable du processus de médiation et en contrôle le déroulement.
- 8.2 Préalablement à la médiation, le médiateur doit conclure un accord de médiation écrit avec toutes les parties avant la médiation, qui doit inclure au moins la confidentialité et le caractère volontaire.
- 8.3 Le médiateur ne doit pas impliquer des tiers dans la médiation, hormis avec le consentement des parties.

Explications

L'essence de la tâche du médiateur consiste à surveiller le processus de médiation. Le médiateur doit traiter la médiation avec toute l'assiduité requise et doit libérer suffisamment de temps à cet effet. Il fournit des explications concernant le processus de médiation, le contenu de l'accord de médiation et le règlement. Le médiateur vérifie si les parties comprennent les conditions et les conséquences liées à la signature de l'accord de médiation.

Le médiateur veille à un traitement équilibré de la question et fait en sorte, dans la mesure du possible, que chaque partie soit traitée sur un pied d'égalité, qu'elle ait un accès suffisant aux informations nécessaires et l'opportunité de consulter au besoin des conseillers financiers, juridiques, psychologiques ou autres.

Le médiateur doit veiller à reprendre contractuellement, dans l'accord de médiation, le devoir de discrétion auquel les parties et lui-même sont soumis. Le devoir de discrétion des parties sert avant toute chose à faire en sorte qu'elles puissent s'exprimer librement durant les entretiens de médiation et à instaurer la confiance. Les parties déterminent conjointement la portée du devoir de discrétion. Elles évaluent si une concertation avec certaines personnes en dehors de la table de médiation s'impose pour l'avancement de la médiation. Le médiateur veille à ce que le devoir de discrétion et son étendue soient fixés.

9 – Honoraires et frais

- 9.1 Le médiateur convient à l'avance avec les parties de ses honoraires et des frais supplémentaires et consigne cet arrangement dans l'accord de médiation.
- 9.2 Hormis si le médiateur a de bonnes raisons de supposer que les parties ne sont pas éligibles à une médiation subventionnée, il est tenu d'indiquer cette possibilité aux parties. Si les parties sont potentiellement éligibles à une médiation subventionnée et choisissent néanmoins de ne pas faire usage de cette possibilité, le médiateur le constate par écrit.
- 9.3 Pour ses travaux dans le cadre d'une médiation subventionnée, le médiateur ne peut exiger ou recevoir aucune rémunération, sous quelque forme que ce soit, hormis la contribution personnelle imposée par le Conseil de l'Aide juridique.
- 9.4 Le médiateur est autorisé à convenir d'un montant fixe pour la médiation.
- 9.5 Le médiateur fournira une note de frais claire et transparente.

Explications

Au début de la médiation, le médiateur prend des arrangements clairs concernant ses honoraires (ou un montant fixe pour la médiation) et sur les éventuels frais supplémentaires. Le médiateur convient avec les parties de la partie qui prend en charge les frais de la médiation. Le médiateur spécifie sa note de frais de manière claire. Il tient un état des opérations et le présente sur demande, afin que les parties puissent savoir clairement à quels travaux il impute des frais déterminés.

Les parties peuvent être éligibles à une médiation subventionnée du Conseil de l'Aide juridique dans divers domaines (tels que le droit des personnes et de la famille, le travail et le licenciement, les contrats et obligations, la location et la gestion).

Au début de la médiation, le médiateur doit examiner si les parties (ou l'une d'entre elles) sont éligibles à une médiation subventionnée. Cette obligation peut être supprimée lorsque le médiateur a de bonnes raisons de présumer que les parties (ou l'une d'entre elles) ne sont pas éligibles à une subvention.

ela peut être le cas, par exemple, lorsque la nature du différend ne répond pas aux exigences de fond du Conseil de l'Aide juridique ou lorsque la capacité économique des parties est supérieure aux exigences en termes de revenus du Conseil de l'Aide juridique (voir www.rvr.org). Les médiateurs qui ne sont pas inscrits auprès du Conseil de l'Aide juridique doivent, en principe, orienter les parties éligibles à une médiation subventionnée vers un médiateur qui est bel et bien inscrit auprès du Conseil de l'Aide juridique. Si les parties sont éligibles à une médiation subventionnée mais qu'elles décident néanmoins de ne pas faire usage de cette possibilité, le médiateur le consigne par écrit.

Le médiateur ne peut en aucun cas – en dehors de la contribution personnelle – facturer des frais à une partie qui bénéficie d'une aide subventionnée. Le fait de facturer des frais à une partie qui bénéficie d'une aide subventionnée est contraire aux dispositions de la loi néerlandaise relative à l'aide juridique (article 33e, paragraphe 3) et 38 (1)) et à l'article 2 (b) des 'Conditions d'inscription de médiateurs' du Conseil pour l'Aide juridique. Il n'empêche que, pour ses travaux dans le cadre d'une médiation subventionnée, le médiateur reçoit une rémunération du Conseil pour l'Aide juridique.

10 – Droit disciplinaire

Le médiateur est soumis au droit disciplinaire conformément au Règlement de la Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (fondation néerlandaise de jurisprudence disciplinaire des médiateurs).

Explications

Tout médiateur inscrit au registre de la MfN au début d'une médiation est soumis à ce droit disciplinaire.