



# 75 recommandations pour une médiation de qualité

Rapport de fin de mandat du Conseil national de la médiation

---

Juin 2023 – Avril 2026

# Rapport de fin de mandat 2023- 2026

## Améliorer la médiation

*Le Conseil national de la médiation est chargé : i/ de rendre des avis dans le domaine de la médiation et de proposer aux pouvoirs publics toutes mesures propres à l'améliorer, ii/ de proposer un recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation, iii/ de proposer des référentiels nationaux de formation des médiateurs et faire toute recommandation sur la formation, iv/ d'émettre des propositions sur les conditions d'inscription des médiateurs sur la liste de médiateurs établie par les cours d'appel.*

### Table des matières

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Rapport de fin de mandat 2023-2026 .....</b>                                                       | <b>2</b>  |
| <b>Améliorer la médiation .....</b>                                                                   | <b>2</b>  |
| <b>I – Introduction .....</b>                                                                         | <b>4</b>  |
| <b>II – Le CNM 2023-2026 vu par ses membres .....</b>                                                 | <b>5</b>  |
| <b>III – Les suites du rapport d'étape .....</b>                                                      | <b>21</b> |
| 1. Promouvoir et valoriser la médiation.....                                                          | 21        |
| Cartographier les médiations.....                                                                     | 21        |
| Distinguer les initiatives .....                                                                      | 21        |
| Soutenir la semaine internationale de la médiation .....                                              | 22        |
| Faire de la médiation un élément d'attractivité juridique de la France .....                          | 23        |
| 2. Suivre et évaluer les médiations judiciaires .....                                                 | 23        |
| 3. Articuler médiation et conciliation .....                                                          | 24        |
| Le livre V du code de procédure civile .....                                                          | 24        |
| Le séminaire « médiateurs - conciliateurs de justice » .....                                          | 24        |
| 4. Faciliter l'établissement des listes de médiateurs établies par les cours d'appel.....             | 25        |
| <b>IV- Les recommandations de fin de mandat .....</b>                                                 | <b>26</b> |
| 1. Observations générales .....                                                                       | 26        |
| Des recommandations formulées à l'attention des pouvoirs publics et des acteurs de la médiation ..... | 26        |
| Des recommandations proposant un socle de valeurs communes .....                                      | 26        |
| Des recommandations consensuelles.....                                                                | 28        |
| 2. Cinquante recommandations à l'attention des pouvoirs publics pour améliorer la médiation .....     | 29        |
| <b>Améliorer l'information et la culture de tous sur la médiation.....</b>                            | <b>29</b> |
| Recommandations générales.....                                                                        | 29        |
| Recommandations spécifiques à la médiation familiale.....                                             | 30        |
| <b>Améliorer la qualité de la médiation par la déontologie et la formation du médiateur .....</b>     | <b>30</b> |
| Recommandation générale.....                                                                          | 31        |
| Recommandations en matière de déontologie du médiateur .....                                          | 31        |
| Recommandations en matière de formation du médiateur .....                                            | 32        |
| Recommandations générales.....                                                                        | 32        |

|                                                                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Recommandations spécifiques à la médiation judiciaire.....                                                                                      | 33        |
| Recommandations spécifiques à la médiation familiale.....                                                                                       | 33        |
| <b>Améliorer le financement de la médiation.....</b>                                                                                            | <b>34</b> |
| <b>Améliorer l'attractivité de la médiation.....</b>                                                                                            | <b>34</b> |
| Recommandations relatives à l'écoulement du temps en médiation.....                                                                             | 34        |
| Recommandations en matière fiscale et financière.....                                                                                           | 34        |
| <b>Améliorer la gouvernance de la médiation.....</b>                                                                                            | <b>35</b> |
| Recommandations relatives à l'aide à l'accès à la médiation.....                                                                                | 35        |
| Recommandations relatives aux listes établies par les cours d'appel.....                                                                        | 35        |
| Recommandations relatives à l'organisation judiciaire.....                                                                                      | 38        |
| Recommandations spécifiques à la médiation familiale.....                                                                                       | 38        |
| Recommandations relatives à l'évaluation et la connaissance de la médiation.....                                                                | 39        |
| <b>3. Vingt-cinq recommandations à l'attention des acteurs de la médiation pour promouvoir la médiation.....</b>                                | <b>41</b> |
| <b>Recommandations à l'attention des services et centres de médiation.....</b>                                                                  | <b>41</b> |
| Recommandations relatives à la déontologie du médiateur.....                                                                                    | 41        |
| Recommandations relatives à la formation du médiateur.....                                                                                      | 41        |
| Recommandations relatives à l'aide à l'accès à la médiation.....                                                                                | 41        |
| Recommandations relatives à l'évaluation de la médiation.....                                                                                   | 42        |
| Recommandations relatives à la promotion et à la connaissance de la médiation.....                                                              | 42        |
| <b>Recommandations à l'attention des organismes de formation.....</b>                                                                           | <b>42</b> |
| <b>Recommandations à l'attention des entreprises.....</b>                                                                                       | <b>43</b> |
| <b>Recommandations à l'attention des acteurs de l'assurance et de la prévoyance.....</b>                                                        | <b>43</b> |
| <b>Recommandations à l'attention des fournisseurs de financement d'actions contentieuses.....</b>                                               | <b>44</b> |
| <b>V- Conclusion : réflexions sur l'avenir du CNM.....</b>                                                                                      | <b>46</b> |
| <b>VI- Recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation (charte de déontologie).....</b>                                         | <b>50</b> |
| <b>VII- Recommandations en matière de formation initiale à la pratique de la médiation.....</b>                                                 | <b>57</b> |
| <b>VIII - Recommandations en matière de formation continue du médiateur- analyse de pratiques- supervision-mentorat.....</b>                    | <b>69</b> |
| <b>IX- Charte de la médiation pour les entreprises et les organisations.....</b>                                                                | <b>74</b> |
| <b>X- Annexes (voir fascicule complémentaire).....</b>                                                                                          | <b>77</b> |
| 1 - Résultats et synthèse des réponses au questionnaire « médiateurs » du CNM.....                                                              | 77        |
| 2 - Réflexions sur le financement de la médiation.....                                                                                          | 77        |
| 3 - Réflexions sur l'utilisation des outils de technologie numérique en médiation.....                                                          | 77        |
| 4 – Faire primer le dialogue sur le conflit : une cartographie des médiations.....                                                              | 77        |
| 5 – Discours de Mme Valérie Delnaud, directrice de la DACS, en clôture du séminaire « Médiateurs conciliateurs – le spectre de l'amiable »..... | 77        |
| 6 - Calendrier des travaux 2025-2026.....                                                                                                       | 77        |

## I – Introduction



**Mme Myriam BACQUÉ**

**Première vice-présidente  
du Conseil national de la  
médiation**

Médiatrice et formatrice  
en médiation,  
Représentante  
Médiation 21



**Mme Frédérique  
AGOSTINI**

**Présidente  
du Conseil national de la  
médiation**

Conseillère  
à la Cour de cassation



**Me Christiane FERAL-  
SCHUHL**

**Seconde vice-présidente  
du Conseil national de la  
médiation**

Avocate au barreau de  
Paris, Représentante du  
Conseil national des  
barreaux

« Au terme de trois années d’engagement au sein du Conseil national de la médiation, nous mesurons le chemin parcouru. Ce mandat aura été celui d’un défi collectif, celui de l’écoute, du respect des différences et de la construction patiente d’un socle commun, grâce aux contributions de ses membres, aux sensibilités et parcours divers, tous animés par une même conviction : la médiation constitue un levier essentiel de pacification des relations humaines et, plus largement, de la société grâce à la prévention et à la résolution amiable des conflits.

Nous sommes heureuses de présenter ce rapport de fin de mandat, fruit de cette cohésion et de cette exigence partagée, d’œuvrer en faveur d’une médiation de qualité. Il porte soixante-quinze propositions concrètes pour développer la médiation, structurer son écosystème et renforcer sa lisibilité auprès des justiciables, des organisations et des professionnels. Ce travail s’accompagne d’avancées structurantes : l’élaboration d’un recueil de déontologie pour toutes les médiations, étape majeure pour affirmer des repères communs ainsi que des progrès significatifs en matière de formation des médiateurs, condition indispensable à la qualité et à la confiance.

Ce rapport n’est bien sûr qu’une étape sur le long chemin de l’amiable et de la transformation culturelle qu’induit toute médiation. Il témoigne d’une dynamique collective en mouvement et de notre confiance dans l’avenir de la médiation en tant qu’elle porte en elle une réponse adaptée à la complexité de notre temps. »

## II – Le CNM 2023-2026 vu par ses membres

### Directeurs de l'administration centrale du ministère de la Justice

**Mme Carine CHEVRIER**, Secrétaire générale du ministère de la Justice  
et Conseillère d'Etat



« Le premier mandat du Conseil national de la médiation créé par la loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire et mis en place le 12 juin 2023 s'achève. Grâce à l'engagement de chacun des membres du Conseil, issus d'horizons variés et complémentaires, guidés par l'esprit rassembleur et dynamique de sa présidente Frédérique Agostini, les travaux du Conseil national de la médiation ont pu conserver un rythme soutenu pendant ses trois années de mandat. Son rapport final est l'aboutissement d'un travail important, notamment sur la formation et la déontologie, pour conduire à une véritable professionnalisation de la médiation.

Avec l'appui du secrétariat général du ministère qui en a assuré le secrétariat actif, en lien avec la direction des affaires civiles et du sceau et la direction des services judiciaires, le CNM a par ailleurs été à l'initiative d'actions particulièrement utiles pour favoriser l'émergence de bonnes pratiques, avec l'organisation de la première édition de son prix notamment.

Le dialogue nécessaire qui s'est instauré entre les professionnels de terrain et le secrétariat général du ministère, au quotidien et lors d'événements dédiés, participe indubitablement à la diffusion d'une culture de l'amiable, au service de nos concitoyens, enrichissant ainsi l'ensemble des dispositifs existants de l'accès au droit et à la justice. »

**Mme Valérie DELNAUD**, Directrice des affaires civiles et du sceau du  
ministère de la Justice



« Les travaux de la direction des affaires civiles et du sceau et ceux menés par le Conseil national de la médiation en matière d'amiable s'inscrivent dans une philosophie partagée, celle d'une justice plurielle.

Cette approche innovante, qui irrigue le décret du 18 juillet 2025 réformant l'instruction conventionnelle et recodifiant les modes amiables de résolution des différends, vise à offrir aux citoyens non pas une réponse unique, consistant à saisir un juge pour obtenir une décision tranchant en fait et en droit le litige, mais un ensemble de solutions intégrant les solutions amiables, permettant de concevoir une voie procédurale adaptée au cas d'espèce et sur-mesure.

La médiation est au cœur de cette démarche et des nouveaux outils : elle correspond à une approche souple et apaisée du règlement des différends et permet d'impliquer les parties dans la résolution de leur conflit, tout en leur offrant la garantie de pouvoir s'appuyer sur un tiers compétent et spécifiquement formé. Cette pratique, soutenue institutionnellement par le Conseil national de la médiation, enrichit l'accès au droit et renforce la confiance dans les institutions judiciaires. »

## Directeur de l'administration centrale d'un autre ministère

**M. Jean-Benoît DUJOL**, Directeur général de la cohésion sociale

« La DGCS conçoit et met en œuvre les politiques de soutien à la parentalité et s'attache à accompagner les parents aux moments clés de la vie de la cellule familiale. Elle porte une attention particulière aux risques associés aux situations de conflit et de séparation. La médiation familiale constitue un outil au service des familles confrontées à des situations de tension, de séparation ou de recomposition. Sans se substituer aux autres modes de résolution des différends, elle offre un espace structuré de dialogue qui permet aux personnes de rechercher, ensemble, des solutions et accords adaptés à leur réalité. Elle permet de préserver ou de restaurer les liens familiaux, particulièrement dans les moments où les désaccords peuvent fragiliser les relations entre parents ou avec les enfants. Elle favorise la prise en compte des besoins de chacun et contribue à maintenir un cadre propice à l'exercice effectif de la coparentalité. En accompagnant les familles dans la construction d'accords durables et équilibrés, elle participe concrètement à l'apaisement des relations et à l'amélioration du quotidien des individus. Elle permet également de prévenir les difficultés majorées par l'escalade des conflits : isolement, perte de lien, conflits de haute intensité. Soutenir et promouvoir la médiation familiale, c'est ainsi encourager le recours à des démarches responsables, respectueuses des personnes et attentives à l'intérêt des enfants. »



## Conseillère de cour d'appel chargée de coordonner la médiation et la conciliation

**Mme Virginie HUET**, Conseillère de la Cour d'appel de Nîmes

« Juin 2023 – juin 2026 : Honorée d'avoir pu vivre une expérience unique au sein du Conseil National de la médiation, chaque mois au sein de la commission permanente, ou en assemblée plénière. Des échanges toujours riches, des points de vue différents qui ont permis de trouver le socle commun, l'ADN du médiateur. Ce sont aussi trois années aux côtés de quelques personnes vraiment inspirantes, *extraordinaires* (au sens premier du terme). Des personnes qui vous poussent à vous dépasser pour participer, encore un peu plus, à l'œuvre de justice, dont l'amiable fait désormais partie intégrante. »



## Magistrat du premier degré d'une juridiction de l'ordre judiciaire

**M. Fabrice VERT**, Vice-président du Tribunal judiciaire de Paris

« L'installation du Conseil national de la médiation en juin 2023 correspondait à une attente forte de nombreux acteurs de la médiation, et en particulier de magistrats qui développaient, souvent de manière empirique, des expérimentations locales en matière de médiation.



Les avis et recommandations du Conseil, s'ils sont suivis, devraient permettre d'installer la médiation durablement et efficacement dans le paysage judiciaire et au-delà.

Ce fut un honneur d'appartenir à ce Conseil, sous la présidence de Mme Frédérique Agostini, et dont le premier mandat est assurément une étape importante dans la politique publique de l'amiable du ministère de la Justice.

La révolution de l'amiable est en marche et il nous appartient de l'accompagner pour offrir aux justiciables une justice plurielle et humaniste. »

## Représentant des juridictions de l'ordre administratif

**M. Antoine JARRIGE**, Président du Tribunal administratif de Poitiers

« Représentant des juridictions administratives au sein du Conseil national de la médiation mais aussi membre de sa commission permanente, je peux témoigner de l'incroyable activité déployée pendant ces trois ans, au rythme d'une réunion tous les mois ou deux mois, sous l'impulsion inlassable de sa présidente avec le soutien indéfectible de ses deux vice-présidentes.



En dépit de sa quarantaine de membres, le Conseil national de la médiation a su faire preuve d'une extraordinaire agilité pour déployer une activité efficace sur de multiples fronts et s'il a recherché toujours sur les questions les plus clivantes des solutions consensuelles, il n'a jamais renoncé à son ambition pour une médiation de qualité, accessible à tous et viable économiquement.

Comme magistrat, j'ai été frappé par la richesse et l'ingéniosité des initiatives des collègues, dans les juridictions administratives et judiciaires, pour promouvoir la médiation et plus largement la culture de l'amiable, dans l'intérêt des justiciables, ainsi que par leur enthousiasme inspirant. »

## Référent national médiation de l'ordre administratif

### M. Amaury LENOIR

« Les membres du Conseil national de la médiation et notamment les représentants des juridictions administratives, fortement mobilisés tout au long de ces 3 années de mandat, peuvent être fiers du travail accompli, des réflexions et projets qu'ils ont su porter, du cadre qu'ils ont contribué à construire et des perspectives qu'ils ont pu mettre en lumière. Ce premier mandat du CNM aura été une belle réussite, à tous points de vue, dans l'intérêt général. »



Aujourd'hui, la question du devenir du CNM est cruciale. Il en va du devenir de ses nombreux travaux, de ses avis et propositions, mais aussi et surtout du devenir de la médiation, sous toutes ses formes.

Pour l'heure, rien n'est acquis, ni pour le CNM ni même pour la médiation. Quelques batailles ont été gagnées ces derniers mois, mais l'actualité (politique, économique, institutionnelle, géopolitique...) nous impose de rester mobilisés, plus que jamais, autour de ce projet de société que représente le développement de l'amiable.

Les juridictions administratives, conduites par le Conseil d'Etat, resteront fortement mobilisées en faveur du développement et du renforcement de la médiation, en amont, en aval comme en alternative à la saisine du juge administratif. Nul doute que la prochaine présidence du CNM, qui sera assurée par un(e) conseiller(e) d'Etat, viendra ancrer encore plus durablement et encore plus profondément la médiation dans le quotidien des juridictions administratives et plus largement, de tout un chacun. »

## Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

Titulaire, **M. Marc EL NOUCHI**, Président de la commission



Suppléante, **Mme Sabine BERNHEIM-DESSAUX**, Membre de la commission



« Bien que la médiation de la consommation relève d'un régime très spécifique, précisément encadré par le code de la consommation, la CECMC a été très heureuse de prendre sa part aux débats très riches du CNM, conduits de manière très énergique et consensuelle par la présidente Agostini. Partout où la médiation s'impose à la violence des rapports sociaux ou à

l'âpreté des combats judiciaires, elle constitue un progrès de civilisation. La CECMC entend tirer profit des référentiels dégagés par le CNM notamment en matière de formation ou de déontologie pour rehausser les exigences imposées aux médiateurs de la consommation, au bénéfice des consommateurs et de relations commerciales apaisées et confiantes. »

### Personnalités qualifiées

**M. Philippe GAZAGNES**, ancien Président du Tribunal administratif de Clermont-Ferrand



« La médiation, par la création du Conseil national de la médiation en 2023, a gagné ses lettres de noblesse administrative et judiciaire. Il restait à montrer son utilité. Depuis 3 ans, sous l'impulsion énergique de Frédérique Agostini, sa présidente, le CNM a défini la médiation, proposé le cursus de la formation des médiateurs, voté leur déontologie, revu les critères des listes de médiateurs des cours d'appel, étudié l'économie de la médiation et encouragé toutes les formes de médiation. Il convient maintenant de suivre l'application de son rapport final et d'ouvrir de nouvelles pistes de réflexion (IA, statistiques, spécialisation, professionnalisation, etc.). Le travail doit continuer. »

**Mme Michèle GUILLAUME-HOFNUNG**, Professeure des universités et médiatrice



« L'approche de la fin de notre mandat invite au bilan. Je l'ébauche avec le recul historique de 40 ans de pratique et d'observation de ce phénomène contemporain dont nos sociétés quel que soit leur périmètre éprouvent l'impérieuse nécessité. Les trois années écoulées ont eu raison de mes craintes à l'annonce de la création d'une instance rattachée au ministère de la Justice. Les textes instituant le CNM ont su éviter les écueils que je redoutais. Ma crainte de voir la médiation pensée en silo devenir une profession réglementée, ou contrôlée par une autorité administrative indépendante ne s'est heureusement pas vérifiée. L'absence de pouvoir normatif du CNM a évité l'aventure d'une mise en norme prématurée et pensée uniquement pour la médiation d'aiguillage judiciaire et a constitué une des causes du succès du CNM. Elle a mis nos travaux à l'abri d'enjeux de pouvoirs, la personnalité de la présidente et des vice-présidentes, le respect mutuel entre les membres ont fait le reste.

Le CNM lègue les bases d'une démarche qualité :

- Une définition rigoureuse et généraliste de la médiation : elle combine la rigueur juridique grâce à ses deux critères spécifiques qui permettent d'isoler son ADN, à l'ouverture de la médiation dans tous ses champs. La reconnaissance des quatre fonctions de la médiation incluant le lien social et la prévention des conflits en fait plus qu'un mode à l'ambition simplement alternative. Reprise par le législateur à la première occasion, elle favoriserait le développement de la médiation freiné par le flou terminologique.

- Un recueil déontologique transposable tel quel en tant que Code du médiateur. Il constituerait la première pièce véritablement spécifique du futur régime juridique de la médiation. Il permettrait de mettre fin à une gémellité gênante avec le régime juridique de la conciliation. Une précaution : en veillant bien à protéger les médiateurs, qui eux devront le respecter, des demandes contraires qui pourraient venir des prescripteurs, des promoteurs et des organismes de médiation.
- Les préceptes pour une formation de qualité : j'y retrouve les garanties que le Centre de Formation Permanente de Paris 2, faculté de droit s'il en est, avait adopté, dès 2000, en prenant le risque disruptif d'une formation de 200 heures, délibérément généraliste.

Comme tous les membres du CNM, je souhaite que ce legs passe dans le droit positif, par respect pour la médiation et pour le travail des membres bénévoles du CNM. »

**M. Jacques FAGET**, Directeur de recherche au Centre national de la recherche scientifique, Médiateur et formateur en médiation

« Ni en dessus, ni en dessous, ni d'un côté, ni de l'autre,  
Juste au milieu, un garde-fou, exactement à la croisée des amours propres,  
Accordeur de pianos détruits, passeur de vieux secrets enfouis,  
Accoucheur de rêves déçus, éclaireur de malentendus,  
Le médiateur, il met du sens dans le moteur. »



**Mme Natalie FRICERO**, Professeure des universités

« J'ai eu la chance de faire partie de la commission permanente, et nos réunions mensuelles m'ont permis de constater que le CNM a incarné durant tout son mandat les valeurs de la médiation et de l'amiable : esprit de dialogue constructif, recherche permanente du consensus et de l'adhésion de chacun en dépit des différences de statuts, grande ouverture intellectuelle afin de trouver les dénominateurs communs, fort engagement en faveur du développement d'un amiable équitable et accessible à tous. Une coopération très efficace a été instaurée avec le ministère de la Justice, en particulier avec le SADJAV et la DACS, qui, non seulement, ont offert au CNM les moyens de fonctionner, mais encore, ont déjà mis en œuvre certaines des recommandations énoncées dans le rapport intermédiaire. Je suis certaine que ce travail d'équipe inclusif auquel j'ai eu la joie de participer contribuera à l'effectivité de la politique nationale de l'amiable ! »



## Représentant de la Chambre nationale des commissaires de justice

**Me Cyril CASTEX**, Commissaire de justice

« L'amiable occupe aujourd'hui une place croissante dans notre paysage juridique, non comme un simple complément de la justice, mais comme l'une de ses expressions les plus abouties. Il traduit une évolution majeure : celle d'une justice qui ne se limite plus à trancher, mais qui cherche aussi à apaiser, restaurer le dialogue et prévenir les conflits.



Au cœur de cette dynamique, la médiation incarne un changement de regard sur le différend. Elle offre aux parties un espace sécurisé et structuré pour reprendre la maîtrise de leur conflit, comprendre ce qui se joue réellement et construire, avec l'aide d'un tiers neutre et impartial, des solutions librement consenties.

Cette ambition suppose des exigences fortes : formation de qualité, cadre déontologique clair, reconnaissance du rôle et de la place du médiateur. Les travaux du Conseil national de la médiation participent pleinement à cette structuration indispensable, au service de la lisibilité, de la crédibilité et de l'accessibilité de la médiation.

L'amiable et le judiciaire ne s'opposent pas : ils se complètent. Ensemble, ils dessinent les contours d'une justice plurielle, plus proche des besoins des justiciables.

Faire le choix de la médiation, c'est faire le choix d'une justice plus humaine. C'est, au fond, faire le choix de la paix sociale. »

## Représentants du Conseil supérieur du notariat

Titulaire, **Me Fabrice FRANCOIS**, Notaire et médiateur

« Les travaux du Conseil national de la médiation témoignent de la solidité d'une réflexion collective tournée vers l'exigence et l'éthique. Quelle que soit l'origine des membres — professions juridiques réglementées ou non, acteurs du champ social, économique ou public — chacun trouve dans la déontologie un point d'ancrage essentiel. Elle relie et fédère tous les médiateurs autour d'une même responsabilité : garantir la confiance, l'impartialité et la qualité du dialogue dans chaque médiation. »



Suppléante, **Me Eloïse VEY**, Médiatrice, ancienne Notaire, Consultante  
auprès du Conseil supérieur du notariat



« Participer au Conseil national de la médiation et à sa commission permanente, c'est avant tout, comme dans toute médiation, emprunter un chemin, rencontrer d'autres univers, confronter des points de vue, au cœur d'un collectif attentif, riche et ouvert, guidé par l'ambition commune de promouvoir la médiation. »

La diversité des parcours et la qualité des échanges ont nourri un véritable partage d'expériences et d'idées ayant abouti à l'élaboration de 75 propositions.

Un immense merci à Frédérique Agostini, Myriam Bacqué et Christiane Féral-Schuhl pour leur énergie, leur modernité et leur vision inspirante du devenir de la médiation. »

#### Représentant du Conseil national des barreaux

**Mme Laurence JOLY**, Avocate au barreau de Thonon-les-Bains

« Avec le Conseil national de la médiation, la médiation a franchi un cap décisif : en structurant les pratiques et en renforçant les exigences, il a contribué à élever durablement le niveau et la qualité de la médiation comme de tous les modes amiables. »



#### Représentant du Défenseur des droits

**M. Daniel AGACINSKI**, Délégué général à la médiation

« La médiation ayant poussé, dans la société comme dans les institutions, à l'image d'un « jardin à l'anglaise », il aurait été absurde que la mission du Conseil national consiste à tailler chacune de ses branches en suivant une froide et rigoureuse symétrie. Bien au contraire, la première richesse de notre Conseil a été, pour nous tous, de découvrir progressivement les différents reliefs, les terrains et les essences que l'on rencontre dans l'archipel de la médiation. Alimentée par différentes cultures professionnelles, confrontée à des contextes très hétérogènes, la médiation se révèle cependant, sous ses diverses formes, animée d'une même ambition, celle de la paix. Non pas une paix abstraite, qui écraserait ou ignorerait les conflits, mais une paix vivante, reflétant la complexité des passions et des intérêts qui font le sel de la vie. Une paix qui ne repose pas sur la domination d'une partie, mais qui se tourne vers un horizon de justice, condition de sa pérennité. »



Sur cette base, le Conseil s'est efforcé de dégager des principes, d'explicitier des règles pratiques susceptibles de donner confiance à toutes celles et à tous ceux qui sont amenés à participer à une médiation. C'est une tâche de longue haleine, mais gageons que des jalons essentiels ont été posés grâce à nos travaux de ces dernières années. »

## Représentants d'associations œuvrant dans le domaine de la médiation

### Association des médiateurs de collectivités territoriales (AMCT)

**M. Christian LEYRIT**, Vice-Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales, Préfet de région honoraire, Médiateur

« Sous l'impulsion énergique et fédératrice de sa Présidente, Frédérique Agostini, le Conseil national de la médiation a permis, par la richesse des parcours et la diversité des pratiques, de confronter les idées, de faire évoluer certaines convictions, bref de faire progresser la médiation et les modes amiables de résolution des conflits.



Souhaitons que les travaux considérables réalisés en 3 ans et les nombreuses propositions du CNM soient mis en œuvre par les Pouvoirs publics, et que le nouveau CNM poursuive ses travaux, dans le même esprit et la même efficacité...

L'écoute, le dialogue, la recherche de compromis sont en effet, plus que jamais nécessaires, à tous les niveaux, pour apaiser les conflits, dans les familles, à l'école, dans l'entreprise, dans la cité ou à l'hôpital...

Formons des vœux pour que les responsables de tous niveaux : politiques, économiques, associatifs et médiatiques s'impliquent dans la promotion et le développement de la médiation, qui permet de replacer l'humain au cœur de la résolution des conflits. »

### Association pour la médiation familiale (APMF)

**Mme Caroline BLONDEAU**, Présidente de l'APMF, médiatrice judiciaire et formatrice

« Participer aux travaux du Conseil national de la médiation, en tant que médiatrice familiale et Présidente de l'Association pour la médiation familiale, m'a permis d'apprécier les points communs et les spécificités des différents champs de la médiation. Nous avons œuvré ensemble pour proposer des recommandations visant à promouvoir la médiation, en défendre sa déontologie, sa qualité au bénéfice des usagers. Au-delà de nos différences de pratique et de formation, nous avons une même vision humaniste de la résolution amiable des conflits en ce qu'elle permet de les appréhender dans un espace confidentiel où les besoins et points de vue de chacun peuvent être accueillis avec bienveillance dans une temporalité sur mesure.



La médiation familiale est un espace singulier car la complexité des liens familiaux et l'intérêt supérieur de l'enfant en font un espace d'ordre public nécessitant l'expression d'émotions et favorisant le dialogue, le soutien à la parentalité et l'exercice de la co-parentalité. La formation des médiateurs familiaux longue et exigeante permet à ceux-ci d'appréhender ces liens si

particuliers et d'accompagner les familles lors de séparations conjugales tant dans la résolution que dans la prévention de conflits futurs coûteux pour la société civile. La pérennité des accords pris en médiation et le fort taux de réussite des médiations démontrent l'efficacité de ce dispositif qui permet aux personnes de retrouver du pouvoir d'agir et de se sentir enfin entendues. C'est aussi un formidable lieu d'apprentissage du savoir-vivre ensemble dans tous les champs de la famille : conjugal, intergénérationnel... et plus largement pour la société civile toute entière. »

**M. Sébastien CUINET**, Représentant de l'APMF

« Le pari était audacieux de mettre en place un Conseil national de la médiation (CNM). Pari quasi fou dans un contexte sociétal où de plus en plus de personnes autoproclamées expertes d'un sujet poursuivent le travail séculaire engagé par ceux intimement convaincus de toujours mieux penser et agir dans l'intérêt ou pour le bénéfice d'autrui.



Je me réjouis cependant de constater que ce pari est réussi grâce au travail et réflexions de qualité partagés par les membres du CNM, investis et engagés, ayant conduit à des propositions concrètes, tangibles et réalistes.

Pari réussi également grâce à la considération et aux dispositifs proposés à des personnes pouvant alors rencontrer des difficultés et qui, grâce à la médiation ou d'autres modes amiables, sont d'abord et avant tout accueillies comme des Êtres pensant et agissant et non pas seulement des sujets de droits, dans leur dimension de justiciables, contribuables, administrés, bénéficiaires...et parfois considérés comme dépourvus de toute capacité de décision.

Ainsi, et c'est à mon sens, la plus grande réussite de ce pari : celle de rendre toute sa place à autrui, donc à chacun de nous, afin de décider et d'agir pour son avenir en tentant de surmonter une difficulté, dans un cadre sécurisé, en étant accompagné (et non assisté) par ce fameux tiers indépendant, impartial, compétent et diligent : le médiateur ! »

Cercle Montesquieu

Titulaire, **M. Denis MUSSON**, Président  
d'honneur du Cercle Montesquieu



Suppléante, **Mme Stéphanie SMATT-PINELLI**, Directrice juridique, Règlement  
des Différends Groupe et Vigilance, Orano



« Le rapport final du premier mandat du CNM met en lumière, à travers ses recommandations, l'intensité et la richesse des travaux et des échanges menés durant ces trois années par des acteurs pluriels et engagés en faveur du développement "**des médiations**", entendues dans toute leur diversité. Nous nous réjouissons, en tant que représentants (via le Cercle Montesquieu) des entreprises et de leurs fonctions juridiques, d'avoir pu y contribuer en partageant les spécificités de nos besoins et de nos pratiques en la matière, comme prescripteurs, utilisateurs ou médiateurs, tout en nous enrichissant des points de vue de tous les autres membres du Conseil.

Nous saluons tout particulièrement la reconnaissance par celui-ci de la nécessité de respecter les spécificités propres à chaque type de médiation et aux besoins exprimés par les parties à un différend, conditions essentielles à nos yeux pour éviter toute rigidification préjudiciable à l'efficacité de ce mode de règlement amiable.

Enfin, nous formons le vœu que la mise en œuvre des recommandations du CNM contribuera à consolider et promouvoir en France un cadre de confiance et un écosystème encore plus propice à des médiations de qualité, efficaces et attractives, y compris à l'international. Cette dynamique a vocation à inscrire durablement la médiation au cœur de notre culture juridique et économique, comme un levier de performance et de responsabilité pour l'ensemble des acteurs. »

#### Club des médiateurs de services au public

**M. Pierre PELOUZET**, Médiateur des entreprises

« Contribuer aux travaux du Conseil national de la médiation est une évidence pour le Club des Médiateurs de Services au Public et je suis très honoré d'y avoir représenté, avec Anne de Blignières puis Carole Pascarel, son Président Arnaud Chneiweiss et l'ensemble de nos collègues.



Nous sommes, bien évidemment, de fervents soutiens du développement de la médiation, mais aussi de la diversité des formes que peut prendre ce mode alternatif de résolution des différends. L'une des richesses de notre Club, qui regroupe des médiateurs de la consommation aussi bien qu'institutionnels, est de réunir des acteurs ayant des pratiques qui peuvent être différentes en fonction de l'environnement auquel elles s'appliquent, tout en portant une vision commune. De plus, le club représente une masse d'expérience considérable avec plus de 280 000 saisines reçues en 2024 ... et probablement bien plus encore en 2025.

C'est cette expérience et cette diversité de pratiques que nous avons voulu apporter au Conseil, tout en nous enrichissant des débats de haut niveau et des recommandations de qualité qui ont caractérisé le déroulé de ce premier mandat.

Je tiens donc à remercier et féliciter Frédérique Agostini, les membres du bureau et l'ensemble des collègues du CNM pour la tenue des travaux qui aboutissent aujourd'hui à ce rapport important.

Le Club continuera à soutenir et participer aux travaux du CNM dans sa prochaine configuration, car nous mesurons l'importance de pouvoir construire des recommandations sur un sujet aussi clé pour notre pays que la Médiation, dans une instance collégiale et de haut niveau. »

#### Fédération nationale de la médiation et des espaces familiaux (FENAMEF)

**M. Jean-Louis COQUIN**, Président de la FENAMEF

« Le premier mandat du Conseil national de la médiation a permis de poser des bases structurantes qu'il convient de saluer.



Sous une présidence efficace et fédératrice, les pratiques de la médiation ont pu se rassembler dans leur diversité afin de définir des principes communs et élaborer un socle partagé de règles et d'exigences. Cette étape était indispensable pour garantir la qualité, la lisibilité et la crédibilité de la médiation en tant qu'outil d'intérêt général au service des politiques publiques.

Dans un contexte marqué par l'intensification des tensions sociales, des conflits interpersonnels et de la défiance envers les institutions, offrir des espaces neutres de dialogue et d'apaisement ne relève pas du luxe, mais d'un véritable choix politique. La médiation constitue un levier essentiel de régulation des conflits, contribuant à la pacification des relations sociales et au renforcement du lien social. Elle participe ainsi à la construction d'une culture de l'écoute, de la responsabilité et du respect, fondements de toute société démocratique.

Les travaux conduits au cours des trois premières années du CNM ne représentent cependant qu'une première étape. Ils ouvrent un processus de structuration qui devra se poursuivre afin de consolider les cadres d'intervention, de reconnaître et valoriser les compétences professionnelles, et d'assurer une articulation cohérente de la médiation avec les autres politiques publiques, notamment judiciaires, sociales et éducatives.

La médiation familiale illustre particulièrement ces enjeux. Premier lieu d'apprentissage de la relation et de la citoyenneté, la famille est aussi un espace où les tensions émotionnelles sont les plus vives. L'accompagnement des personnes dans ce champ requiert des exigences élevées en matière de formation, d'éthique et de posture professionnelle, afin de garantir des interventions responsables et protectrices, tant pour les adultes que pour les enfants.

Si la multiplication des dispositifs de médiation et l'élargissement de leurs usages sont nécessaires pour répondre aux besoins des territoires et des publics, ils ne doivent pas conduire à une banalisation de la pratique. La diffusion de la médiation doit s'inscrire dans un cadre exigeant et adaptable garantissant qualité, cohérence et équité, et évitant les dérives liées à une simplification excessive ou à une rigidité contre-productive.

À cet égard, le prochain mandat du Conseil national de la médiation revêt un enjeu stratégique majeur. Il devra accompagner un développement maîtrisé et structuré de la médiation.

Il est essentiel désormais de transformer les acquis en effets durables : continuer à clarifier les repères communs et les exigences spécifiques ; sécuriser la qualité des pratiques et la reconnaissance des compétences ; déployer une offre lisible et équitable, articulée avec la justice, le social et l'éducation. Ainsi, la médiation pourra affirmer pleinement sa place non seulement comme mode amiable de résolution des conflits, mais surtout comme outil de politique publique au service de l'apaisement social et du lien démocratique. »

#### Groupement européen des magistrats pour la médiation (GEMME)

Titulaire, **Mme Béatrice BLOHORN-BRENNEUR**, Magistrate honoraire,  
Médiatrice



« À travers la diversité de nos parcours et de nos pratiques nous avons une ambition commune : reconnaître la médiation comme un moyen essentiel pour restaurer le lien social et repenser la place du dialogue dans le règlement des différends. Nous avons essayé de poser une définition claire de la médiation, dégager un socle commun, réfléchir à une éthique et à une formation de qualité. J'ai apprécié l'esprit de concertation et de responsabilité partagée afin d'éclairer les orientations relatives au développement de la médiation en France.

Puissent nos travaux nourrir une dynamique durable au service d'une justice plus apaisée, ouverte et humaine. »

Suppléante, **Mme Anne GONGORA**, Présidente de chambre honoraire de la  
Cour d'appel de Paris, Référente médiation du pôle droit de la famille



« Le Conseil national de la médiation a été une formidable expérience grâce aux échanges très riches et approfondis qu'il a permis entre des partenaires très différents, tous pleinement impliqués dans le développement de la médiation.

Cette dynamique nous a permis de travailler à l'élaboration de propositions concrètes pour améliorer la qualité de la médiation au travers d'exigences en termes de formation et de respect de règles déontologiques.

Espérons que cette réflexion commune, qui a abouti également à la rédaction de recommandations concernant l'amélioration de la liste des médiateurs mise à la disposition des juridictions et du public, sera suivie d'effets afin de permettre le développement de la médiation dans un cadre conventionnel et de favoriser une justice humaine répondant aux souhaits des justiciables. »

## Institut d'expertise d'arbitrage et de médiation (IEAM)

Titulaire, **Mme Emmanuelle DUPARC**, Commissaire aux comptes, Présidente d'honneur de l'IEAM

« La dynamique du CNM repose sur la diversité des médiations représentées, parmi lesquelles l'IEAM apporte sa contribution — preuve, s'il en fallait, que même les médiateurs ont besoin de se parler. La richesse des parcours et des convictions qui s'y croisent nourrit des échanges denses, exigeants et féconds. Un socle pour porter plus loin l'ambition collective. »



Suppléant, **M. Eric SEBBAN**, Président de l'IEAM

« Ces trois années au sein du CNM ont été pour moi une expérience plus qu'enrichissante. Elles m'ont permis de rencontrer des personnes formidables avec des parcours variés. Nous avons pu échanger sur les pratiques et notre approche souvent différente de la médiation. La confrontation de nos idées m'a fait évoluer sur certains points. Toutefois, je regrette l'absence de représentants de médiés ce qui nous aurait permis d'appréhender une autre vision de la médiation. »



## Syndicat professionnel des médiateurs (SYME)

Titulaire, **Me Jean ROOY**,  
Avocat et Médiateur



Suppléant, **M. Jean-François PELLERIN**,  
Président du Syndicat Professionnel des  
Médiateurs SYME, Médiateur



« Le collectif Médiation 21, dont le SYME est un des membres fondateurs en 2017, s'est créé autour de la nécessité d'un "espace commun" entre médiateurs. Dans son Livre blanc de 2019, Médiation 21 préconisait la création d'un Conseil de la médiation. Ce Conseil a pu être mis en place en 2023, sous la tutelle du ministère de la Justice. Il a une mission et une composition qui reflètent la culture et les préoccupations de ce ministère.

Ce n'étaient pas nécessairement celles des médiateurs eux-mêmes. De plus, nous avons réalisé que ce conseil comprenait peu de praticiens de la médiation, et... beaucoup de juristes. En dépit de ces limites, et de l'immensité de la tâche, ce premier Conseil national a produit, au cours de ses trois années d'exercice, un travail de qualité, qui est une excellente base de départ. Il le doit à la motivation et au dévouement remarquables de sa Présidente et de sa Commission permanente, et au professionnalisme de ses membres, ainsi qu'à celui de tous les experts qui ont été invités à donner leur avis dans les différents groupes de travail.

Il reste encore beaucoup à faire pour que la médiation - on devrait plutôt dire « *les médiations* » puissent en France prendre leur place parmi les modes amiables. Cela implique encore d'indispensables adaptations :

- Culturelles - les médiations, qui constituent un continuum, sont encore mal identifiées et mal comprises. Rappelons aussi que toutes les activités qui *font médiation* n'ont pas été représentées dans ce premier conseil, si l'on songe à la conciliation, à l'ARA, à la médiation restaurative, la médiation sociale...
- Organisationnelles - introduire de nouvelles pratiques, avec leurs méthodes et leurs déontologies spécifiques, dans les processus professionnels existants, suppose d'aménager des espaces et des changements au sein d'ensembles complexes d'activités, chacune ayant sa culture, ses besoins et ses contraintes.
- Économiques - dans certains domaines, le modèle économique de la médiation n'est pas encore pensé au regard d'une justice, d'une conciliation, d'une médiation de la consommation, et même d'une ARA qui sont toutes gratuites pour l'utilisateur. D'un autre côté, introduire des démarches amiables impacte significativement les équilibres économiques des professions concernées.

Souhaitons donc que le travail brillamment initié par ce premier Conseil, puisse se poursuivre sur ces adaptations. Cela demandera encore un certain temps ! »

## Médiation 21

**Me Bertrand DELCOURT**, Avocat et Médiateur

« Au cours des trois années de ce premier mandat du CNM, les membres qui le composent ne se sont pas seulement employés à s'acquitter des tâches que le législateur leur a imparties dans la Loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire. Ils ont, au sein même de ce Conseil, incarné la médiation par leur capacité d'écoute et leur aptitude à prendre en considération les attentes de praticiens dont les modes d'exercice diffèrent du leur afin d'ouvrir de nouvelles perspectives qui, de prime abord, n'étaient pas immédiatement discernables.



Des fondamentaux ont été clairement posés, principalement en termes de déontologie et d'exigences de formation. Sur ces bases solides il reste beaucoup à faire, notamment en termes d'acculturation de notre société à l'amiable. L'objectif est ambitieux : instiller un réflexe de l'amiable, inviter le plus grand nombre à concevoir les MARD, non pas comme une alternative à la saisine du juge pour résoudre des conflits déjà cristallisés, mais comme un moyen de les prévenir, comme un levier de transformation des relations interpersonnelles pour revivifier le « vivre ensemble » dans tous les domaines. »

## Secrétariat du Conseil national de la médiation

Le secrétariat du Conseil national de la médiation (CNM) est assuré par le bureau de l'accès au droit et de la médiation (BADM) du Service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes (SADJAV) du Secrétariat général du ministère de la Justice.

**Mme Anne CONSTANTIN**, Directrice des services de greffe judiciaires  
**Secrétaire du Conseil national de la médiation** et chargée de mission  
médiation au sein du bureau de l'accès au droit et de la médiation (BADM)  
du service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes  
(SADJAV)



*« Une expérience stimulante et enrichissante au service de nos concitoyens. »*

**Mme Caroline FERNANDES MORAES**, Stagiaire médiation au bureau de  
l'accès au droit et de la médiation (BADM)



## Hommage et remerciements

**Nous rendons hommage à madame Nicole JARNO**, Première présidente  
honoraire et chargée de mission au SADJAV, pour son indéfectible  
engagement en faveur des travaux du Conseil national de la médiation.



**Nos remerciements vont à mesdames Stéphanie RODON FORES et Coline MAYAUDON**,  
Doctorantes, Université Paris Panthéon-Assas, pour leur soutien précieux apporté aux travaux  
du Conseil national de la médiation.



**Mme Stéphanie RODON FORES**



**Mme Coline MAYAUDON**

### III – Les suites du rapport d'étape

Par son rapport d'étape rendu public à mi-mandat, en décembre 2024, le CNM a souhaité faire connaître, aux acteurs de la médiation, ses travaux engagés et à venir et leur faire part des avis, propositions et recommandations déjà adressés au ministre de la Justice. Le rapport d'étape semble avoir été favorablement reçu.

Les avis, propositions et recommandations du rapport d'étape ne sont repris dans le présent rapport (cf. IV) que dans la mesure où leur contenu a été complété en 2025 et 2026.

Certaines des propositions formulées dans le rapport d'étape ont été suivies d'effet voire mises en œuvre en 2025 et 2026. C'est le cas, notamment, de certaines des propositions formulées pour promouvoir et valoriser la médiation, pour suivre et évaluer l'activité de médiation, pour articuler médiation et conciliation de justice et pour améliorer l'établissement des listes de médiateurs établies par les cours d'appel.

#### 1. Promouvoir et valoriser la médiation<sup>1</sup>

#### Cartographier les médiations

Le travail de cartographie des médiateurs mené par le CNM en 2024 et 2025 pour permettre à l'utilisateur de « **trouver un médiateur près de chez [lui]** » a été exploité par les services du ministère de la Justice pour mettre à jour et actualiser la rubrique « Trouver un accord amiable/La médiation/Comment trouver un médiateur » du portail d'information Justice.fr. Il a en outre servi de base à l'établissement d'un six feuilles, diffusé à l'occasion du séminaire du 20 mars 2026 et qui doit être à disposition des structures d'accès au droit et du public<sup>2</sup>.

#### Distinguer les initiatives

Le **prix du CNM** a vu le jour à l'automne 2024.

La **première édition** (2025), intitulée « *Médiations et juridictions* » se proposait de distinguer les initiatives des juridictions judiciaires et administratives en faveur de la médiation. Le Jury constitué de membres du CNM, d'un universitaire et de deux chefs de cour d'appel et cour administrative d'appel a distingué cinq lauréats<sup>3</sup>. Les résultats ont été proclamés à Angers le 13

---

<sup>1</sup> Cf. rapport d'étape : p. 68 à 71

<sup>2</sup> Voir annexe 5

<sup>3</sup> Cour d'appel de Grenoble, Tribunal judiciaire de Marseille, Tribunal judiciaire de Toulouse, Tribunal administratif de Montreuil, Tribunal administratif de Marseille

mars 2025, à l'occasion du 3<sup>ème</sup> congrès international de toutes les médiations, organisé par l'association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) avec le concours, notamment, du CNM et plusieurs de ses membres<sup>4</sup>, sur le thème « *La médiation, un espace de dialogue indispensable pour les sociétés en tension* ». Les prix ont été remis aux juridictions lauréates par le secrétaire général adjoint du ministère de la Justice en présence de la secrétaire générale adjointe du Conseil d'Etat, le 19 décembre 2025.

La **deuxième édition** (2026), intitulée « Jeunesse et médiations » se proposait de distinguer les initiatives à destination des écoliers et collégiens prises par les établissements scolaires et leurs partenaires pour promouvoir la médiation et former les élèves à la gestion amiable de leurs conflits. Le jury a associé des membres du CNM, la médiatrice nationale de l'Éducation nationale, une représentante de l'Association des Maires de France et une personnalité particulièrement qualifiée en matière de formation. Les résultats ont été proclamés le 16 avril 2026, à l'occasion de la dernière séance plénière du CNM. Une cérémonie de remise des prix sera organisée avant la fin de l'année scolaire.

### **Soutenir la semaine internationale de la médiation**

Le CNM a apporté sa contribution aux actions de la **semaine internationale de la médiation 2025**.

Organisée avec la Cour d'appel de Paris, Paris Place du Droit, le Groupe Européen des Magistrats pour la Médiation (GEMME) et l'ESSEC Business School, la conférence « Regards croisés sur la mise en œuvre du devoir de vigilance : la médiation, un vecteur de dialogue au service des parties prenantes » a permis à divers représentants d'entreprises, d'ONG ou de syndicats, à des juges, avocats, universitaires et médiateurs, de s'interroger sur le recours à la médiation comme outil de prévention et de résolution des contentieux émergents que suscitent l'établissement, la publication et la mise en œuvre du plan de vigilance des entreprises.

Organisé avec l'université Panthéon-Assas et son centre de recherche sur la Justice, le colloque « La déontologie du médiateur en pratique » a permis, autour de cas concrets présentés par des praticiens français, belges et britanniques de différentes médiations et aux étudiants, de découvrir les difficultés et dilemmes déontologiques rencontrés par les médiateurs et les solutions proposées.

Le principe d'une **journée nationale de la médiation** a été arrêté par les services du ministère de la Justice. Celle-ci devrait voir le jour de façon effective en 2026, possiblement élargie à l'amiable.

---

<sup>4</sup> Médiation 21, Défenseur des droits

## Faire de la médiation un élément d'attractivité juridique de la France

Dans le cadre de la stratégie interministérielle d'influence par le droit pour la période 2023-2028, la plaquette « *Attractivité juridique de la France* », réalisée en juin 2025 par les ministères de la Justice et des Affaires étrangères, réserve désormais une place aux « *Modes amiables de règlement des différends, facteurs d'attractivité* ». S'agissant de la médiation, l'argumentaire fait état des réflexions en cours, menées par le CNM en matière de déontologie et de formation et par l'Inspection générale de la Justice (IGJ) sur les outils de suivi et d'évaluation de la politique de l'amiable. Il souligne l'importance, en matière économique, de l'offre française de médiation publique et gratuite ainsi que l'implication de ses acteurs pour en assurer le rayonnement international.

### **2. Suivre et évaluer les médiations judiciaires**

L'insuffisance des outils d'évaluation de l'activité de médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, constitue un constat partagé auquel s'est associé le CNM dès sa séance du 9 novembre 2023<sup>5</sup>. Les résultats de la mission confiée à l'Inspection générale de la Justice (IGJ), le 10 février 2025, par le garde des Sceaux, ministre de la Justice, étaient donc très attendus par les membres du CNM.

Le rapport de l'IGJ, rendu public le 20 janvier 2026, intitulé « Les outils d'évaluation des dispositifs amiables en matière civile, commerciale et sociale », formule 26 recommandations pour évaluer et piloter la politique publique de l'amiable et mettre fin à « l'invisibilité de l'activité amiable dans les juridictions »<sup>6</sup>.

Le CNM ne peut que saluer ces préconisations dont la mise en œuvre devrait permettre, ainsi qu'il le suggérait dans son rapport d'étape :

- i/ de disposer de données fiables sur la médiation civile, commerciale et sociale, exploitables au niveau national ou à l'échelle d'un territoire, ou pour un champ d'activité spécifique ;
- ii/ de proposer des objectifs aux juridictions, de valoriser leur investissement et de diffuser les bonnes pratiques ;
- iii/ de disposer d'indicateurs permettant une évaluation des dispositifs mis en œuvre au regard des attentes et des besoins des justiciables et des praticiens ;
- iv/ d'en faciliter le suivi grâce à des systèmes d'information modernes facilitant la communication entre les partenaires de justice ;
- v/ de développer et structurer des réseaux de médiateurs actifs reconnus pour leur compétence et leur disponibilité.

---

<sup>5</sup> Cf. rapport d'étape : p. 72 et s.

<sup>6</sup> Cf. p. 410

L'étude à mi-parcours sur les mesures amiables introduites en 2022 et 2023 sollicitée par le secrétariat général et la direction des affaires civiles et du sceau du ministère de la Justice, lancée à l'été 2025, doit également être saluée <sup>7</sup>. Toujours en cours, l'étude devrait, notamment en ce qui concerne l'injonction à rencontrer un médiateur, fournir des premiers éléments sur le recours à cette mesure et son ressenti par les juges, les avocats, les médiateurs et les usagers.

Cette étude, au lancement de laquelle le CNM a été associé, a permis à ce dernier de proposer aux médiateurs, inscrits ou non sur les listes établies par les cours d'appel, un questionnaire dont l'exploitation, à l'automne 2025, a nourri les recommandations de son rapport de fin de mandat, notamment en matière de formation. Une synthèse figure en annexe<sup>8</sup>.

### 3. Articuler médiation et conciliation <sup>9</sup>

#### Le livre V du code de procédure civile

Les regrets de certains des membres du CNM qui auraient souhaité que le **décret n° 2025-660 du 18 juillet 2025** portant réforme de l'instruction conventionnelle et **recodification des modes amiables de résolution des différends** instaure une distinction claire entre la médiation et la conciliation (au-delà de la différence de statut et de rémunération du médiateur et du conciliateur<sup>10</sup>), ne peuvent occulter l'amélioration significative que représente le nouveau livre V du code de procédure civile, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2025. Celui-ci régit successivement, sans les confondre, la conciliation menée par un juge, la conciliation judiciaire ou conventionnelle menée par un conciliateur de justice, la médiation judiciaire ou conventionnelle menée par un médiateur, autour de principes communs. Les précisions apportées, relatives par exemple au principe de la confidentialité étendu à la réunion d'information, ou encore à la durée initiale de la mesure portée à 5 mois, doivent être saluées.

#### Le séminaire « médiateurs - conciliateurs de justice »

Organisé par le CNM et l'École nationale de la magistrature, avec le soutien de la Cour de cassation et la participation de Conciliateurs de France, le séminaire du 20 mars 2026, intitulé « Médiateurs et conciliateurs, le spectre de l'amiable », a offert aux différents médiateurs et aux conciliateurs de justice l'occasion de mieux se connaître et de mieux se faire connaître, notamment des juridictions judiciaires et administratives. Il est à espérer que cette journée facilitera un travail commun autour des valeurs partagées d'indépendance, d'impartialité, de

---

<sup>7</sup> Elle est menée par le département de l'évaluation et des projets de modernisation du service de l'expertise et de la modernisation du secrétariat général du ministère de la Justice

<sup>8</sup> Cf. annexe n° 1

<sup>9</sup> Cf. rapport d'étape : p. 40 et s., 64 et s. ; annexe 4

<sup>10</sup> Cf. rapport d'étape : p. 39 et 40

diligence et de compétence en commun, tourné vers une juste articulation de ces deux modes complémentaires.<sup>11</sup>

#### **4. Faciliter l'établissement des listes de médiateurs établies par les cours d'appel<sup>12</sup>**

Dans son rapport d'étape, le CNM s'est autorisé à formuler des recommandations allant au-delà de la seule question des conditions d'inscription des médiateurs sur les listes des cours d'appel<sup>13</sup>, pour suggérer des améliorations sur les conditions d'établissement de ces listes ainsi que sur leur utilisation, notamment grâce au recours à des outils numériques.

Selon les services du ministère de la Justice<sup>14</sup> qui ont tenu le CNM informé de leurs travaux, des améliorations seraient à venir prochainement :

- En ce qui concerne l'établissement des listes : intégration des médiateurs dans le RPJ : « référentiels partenaires de justice » avec la mobilisation d'outils expérimentés pour les experts de justice tels que : « demarches-simplifiees.fr » et « Axelor » - logiciel d'édition - qui doivent permettre la dématérialisation de la constitution des listes et l'extraction d'une liste nationale ; « Selexpert », développé avec une start up d'Etat qui permet de gérer la disponibilité des partenaires ; le formulaire « Comarquage » qui permet de gérer des demandes de modification d'informations enrichies ;
- En ce qui concerne leur diffusion et leur utilisation : amélioration du Portail des cours d'appel et de l'Annuaire Justice en région ; mise en place de liens profonds entre justice.fr et justice.gouv.fr ; mise en place, dès 2026, d'un modèle d'annuaire des médiateurs.

Il a été annoncé que le renouvellement des listes serait reporté d'une année.

---

<sup>11</sup> Cf. en annexe 5 le discours de clôture du séminaire prononcé par la directrice des affaires civiles et du sceau

<sup>12</sup> Cf. rapport d'étape p. 49 et s.

<sup>13</sup> Cf. article 21-6 de la loi du 8 février 1995 modifiée

<sup>14</sup> Secrétariat général : SADJAV/BDAM ; Dicom – bureau des activités digitales et des stratégies de contenus ; Direction des services judiciaires : projet Portalis et OJ6

## IV- Les recommandations de fin de mandat

### 1. Observations générales

#### **Des recommandations formulées à l'attention des pouvoirs publics et des acteurs de la médiation**

Comme le prévoit l'article 21-6 de la loi du 8 février 1995, les recommandations formulées par le CNM sont adressées aux pouvoirs publics. Le CNM s'est cependant autorisé à adresser une partie de ses recommandations aux acteurs de la médiation.

Quels qu'en soient les destinataires, ses recommandations sont nécessairement, eu égard à la mission qui est celle du CNM, formulées sans préjudice des dispositions particulières applicables aux médiateurs institués par la loi ou le règlement, et notamment celles régissant la médiation de la consommation<sup>15</sup>, des dispositions statutaires concernant les professions réglementées, ou encore celles régissant le diplôme d'état de médiateur familial (DEMF)<sup>16</sup>.

Pour autant, le CNM souhaite que ses recommandations, bien que non contraignantes, favorisent, chez les acteurs, à l'instar de ce qu'ont réussi certains de nos voisins européens, une démarche d'autorégulation pour construire, avec le soutien des autorités publiques, mais sans nécessairement compter sur une intervention législative ou réglementaire systématique, une identité professionnelle commune aux médiateurs.

Si la mobilisation de la notion de profession ou d'activité professionnelle ne s'entend, dans le présent rapport, que dans un sens sociologique<sup>17</sup>, le CNM est convaincu que la création d'une identité professionnelle d'adhésion forte et revendiquée par les acteurs est de nature à améliorer la médiation en général et la qualité des différents processus de médiation ainsi qu'à influencer sur les pratiques conventionnelles notamment.

#### **Des recommandations proposant un socle de valeurs communes**

Les recommandations qui suivent ont pour objet premier l'établissement d'un socle de valeurs communes à toutes les médiations et à tous les médiateurs, avec pour ambition de poser les bases d'une identité commune aux différents médiateurs.

---

<sup>15</sup> Cf. titre Ier du livre VI du code de la consommation

<sup>16</sup> Cf. arrêté du 19 mars 2012 relatif au diplôme d'Etat de médiateur familial, modifié par l'arrêté du 24 juin 2024

<sup>17</sup> Cf. rapport d'étape : p. 42 : le CNM n'est pas favorable à la création d'une profession réglementée au sens où cela est entendu notamment pour les professions du droit

Les recommandations concernent l'activité de médiation :

- Au sens de l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 modifiée qui reprend la définition de la directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale<sup>18</sup>, déclinée notamment par les articles 1530 à 1530-3 du code de procédure civile dans leur rédaction résultant du décret n° 2025-660 du 18 juillet 2025, l'article L. 213-1 du code de justice administrative, L. 611-1, 5° du code de la consommation :

*La médiation s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige.*

- Précisé comme suit par le CNM<sup>19</sup> :

*La médiation est un processus volontaire et coopératif dans le cadre duquel des personnes entreprennent au moyen d'échanges confidentiels et avec l'aide d'un ou plusieurs tiers, le médiateur ou les médiateurs, d'établir ou de rétablir des liens, de prévenir ou de régler à l'amiable un conflit. Le médiateur, tiers indépendant, impartial, formé à la médiation, sans pouvoir de décision<sup>20</sup>, favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les participants.*

Les recommandations qui suivent ne concernent bien sûr que l'activité de médiation, cœur de la mission du CNM.

Pour autant, acquis à la promotion des différentes médiations comme un des modes possibles de règlement des différends, devant s'articuler avec les autres modes amiables ou contentieux de résolution des conflits, judiciaires ou conventionnels, le CNM a suivi avec intérêt et, le cas échéant, fait référence ou a tenu compte dans l'élaboration de ses recommandations, des propositions plus larges formulées notamment :

- i/ par les Ambassadeurs de l'Amiable<sup>21</sup> ;
- ii/ par France Assurances<sup>22</sup> ;
- iii/ par les participants au congrès d'Angers déjà cité<sup>23</sup> ;
- iv/ par la mission d'urgence relative à la déjudiciarisation<sup>24</sup>.

Il a également pris acte des dispositions de procédure issues du décret du 18 juillet 2025 déjà cité, relatives à l'instruction conventionnelle ou l'expertise amiable et du décret n° 2025-772 du

---

<sup>18</sup> La médiation est un processus structuré, quelle que soit la manière dont il est nommé ou visé, dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent par elles-mêmes, volontairement, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur. Ce processus peut être engagé par les parties, suggéré ou ordonné par une juridiction ou prescrit par le droit d'un État membre

<sup>19</sup> Cf. rapport d'étape p. 38 et s.

<sup>20</sup> L'absence de pouvoir de décision n'interdit pas au médiateur, en vertu de la loi ou à la demande des parties, de formuler des propositions pour le règlement du conflit. S'agissant de la médiation de la consommation, le médiateur a l'obligation de formuler des propositions de solution ; si elles sont acceptées les parties ne peuvent plus saisir le juge.

<sup>21</sup> Cf. rapport des ADA

<sup>22</sup> Cf. rapport d'étape p. 83 – proposition de convention de résolution amiable

<sup>23</sup> Cf. congrès d'Angers : Synthèse et propositions

<sup>24</sup> Cf. rapport de la mission d'urgence : voir propositions n° 22 à 24 ; p. 46 et s. ; fiches n° 18 et 19

5 août 2025 relatif à la procédure applicable au contentieux de l'indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol qui prévoit un dispositif de médiation préalable obligatoire en matière de transport aérien ainsi que des dispositions d'organisation introduites par le décret n° 2026-74 du 12 février 2026 relatif aux magistrats coordonnateurs de l'amiable et aux conciliateurs de justice. Il a pris note, en matière de médiation de la consommation de l'adoption de la directive (UE) 2025/2647 du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 à la suite de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges. Il a enfin relevé l'instauration par l'article 128 de la loi de finance pour 2026, d'une contribution pour l'aide juridique (CPAJ) d'un montant de 50 € qui s'appliquera aux instances introduites en matière civile ou prud'homale à compter du 1<sup>er</sup> mars 2026<sup>25</sup>.

### **Des recommandations consensuelles**

Tenant compte de sa composition plurielle<sup>26</sup>, le CNM s'est efforcé de formuler des propositions qui, à défaut de faire un consensus absolu au sein de ses membres, ont recueilli à tout le moins une approbation très majoritairement favorable.

Il a voulu des propositions réalistes et opérationnelles, tenant compte du contexte actuel, politique et budgétaire mais également de la faveur dont jouissent actuellement les modes amiables en général et la médiation en particulier, soutenue par une politique publique de l'amiable dynamique. Il lui est donc apparu plus utile de conforter les dispositifs actuels, singulièrement en matière civile, commerciale et sociale, que d'en susciter de nouveaux. Il n'a donc pas formulé de propositions pour suggérer de nouveaux dispositifs de médiation préalable obligatoire.

Les propositions peuvent, pour nombre d'entre elles, être mises en œuvre sans intervention législative et réglementaire et sans incidence financière ou organisationnelle significative.

Appellera cependant une intervention législative ou réglementaire la mise en œuvre des propositions relatives aux listes (n° 19, 20, 32 à 36), au DEMF (n° 21), à l'écoulement du temps en médiation (n° 25 et 26), à l'allocation de soutien familial (n° 29). Aura également des incidences textuelles et financières la mise en œuvre de propositions en matière de financement de la médiation (n° 22, 23, 24, 27 et 28).

Le CNM s'est efforcé de formuler des recommandations autosuffisantes dans leur rédaction. Figurent cependant en annexe divers documents de travail qui ont nourri ses travaux et dont sont issues certaines de ses recommandations.

---

<sup>25</sup> Dans les conditions précisées par le décret n° 2026-250 du 7 avril 2026 relatif à la contribution pour l'aide juridique

<sup>26</sup> Cf. rapport d'étape : p. 29

## 2. Cinquante recommandations à l'attention des pouvoirs publics pour améliorer la médiation

### Améliorer l'information et la culture de tous sur la médiation

#### Recommandations générales

1. **Soutenir**, comme vecteur de promotion de la médiation, la semaine de la médiation, en y ancrant une journée nationale de la médiation ou de l'amiable.
2. **Réaliser** des podcasts et des capsules vidéo sur les médiations, comportant des versions accessibles aux personnes en situation de handicap, et développer des supports non digitalisés, en langage FALC, sur la médiation et ses différents champs d'intervention, les mettre en ligne et les mettre à disposition des juridictions et de leurs partenaires, des structures d'accès au droit et des points France Services.
3. **Diffuser** la culture de la médiation :
  - a. Dans le programme de l'enseignement moral et civique des écoles, collèges et lycées et dans le programme des matières des baccalauréats <sup>27</sup>.
  - b. Dans les formations de l'enseignement supérieur, en suivant les préconisations formulées dans le rapport sollicité le 31 janvier 2024 par le ministre de la Justice et la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et remis le 16 mai 2025.
  - c. Dans les formations supérieures destinées aux cadres du secteur public et de la vie économique (grandes écoles d'ingénieurs et de commerce)<sup>28</sup>.
  - d. Dans les formations initiales et continues proposées par les écoles du service public, et dans les formations destinées aux acteurs accompagnant les politiques publiques en faveur de l'insertion et de la réinsertion.
4. **Diffuser** la culture de la médiation auprès des décideurs essentiels à la promotion des pratiques de dialogue et de concertation que sont les parlementaires et les élus locaux.
5. **Continuer** de promouvoir les différents dispositifs de médiation en favorisant leur articulation avec tous les modes, amiables ou contentieux, de règlement des différends internes et internationaux et notamment l'arbitrage<sup>29</sup>.

---

<sup>27</sup> Rapport d'étape : d'une information sur les dispositifs de médiation permettant le règlement amiable des conflits, accompagnée d'exercices pratiques d'initiation à l'écoute active.

<sup>28</sup> Rapport d'étape : des formations sur la médiation et ses valeurs, sur les dispositifs disponibles ainsi que sur les outils mis en œuvre et leur contribution possible à l'apprentissage et à l'amélioration des techniques et performances managériales (écoute active, assertivité, négociation raisonnée, etc.)

<sup>29</sup> Cf plaquette « Attractivité juridique de la France », réalisée en juin 2025 par les ministères de la Justice et des affaires étrangères

## Recommandations spécifiques à la médiation familiale

### **6. Renforcer** l'information des familles sur la médiation :

- a. En promouvant et développant une information systématique sur la médiation familiale, ses champs, ses acteurs, son coût et ses avantages dans le cadre des politiques publiques de soutien à la parentalité, de protection de l'enfance et des personnes vulnérables et d'éducation aux valeurs de la République.
- b. En poursuivant l'enrichissement des différents sites d'information publics avec une même information spécifique sur la médiation familiale, précise et maintenue à jour.
- c. En prévoyant la délivrance d'une information spécifique sur la médiation à destination des couples, à l'occasion de la préparation, de la célébration ou de l'enregistrement des unions civiles (mariage, PACS, contrats de mariage ...) comme à l'occasion de l'arrivée des enfants et des démarches les concernant (naissance, adoption, reconnaissance, inscriptions ...).
- d. En veillant à ce que les outils d'aide à la détermination des contributions à l'entretien et l'éducation des enfants mis à disposition du public et des professionnels délivrent une telle information.

### **7. Enrichir** l'entretien d'information sur la médiation familiale, en prévoyant que lorsqu'il apparaît que les conditions d'une médiation ne sont pas réunies, le médiateur en charge de l'entretien informe les personnes de l'existence d'autres dispositifs amiables ou conventionnels plus adaptés à la résolution de leur conflit (*ateliers de coparentalité, consensus parental, coordination parentale, conseil conjugal et familial, procédure participative, arbitrage, droit collaboratif, négociation ...*) et, le cas échéant, les oriente vers d'autres services ou vers un professionnel du droit.

## **Améliorer la qualité de la médiation par la déontologie et la formation du médiateur**

### **Voir infra**

**VI - Le recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation (la charte de déontologie)**

**VII - Les recommandations en matière de formation initiale à la pratique de la médiation**

**VIII - Les recommandations en matière de formation continue, analyse de pratiques, supervision et mentorat dans le domaine de la médiation**

## *Recommandation générale*

8. **Inviter** les personnes et services de médiation existants ou à venir, publics et privés, qui offrent une prestation de médiation, à titre gratuit<sup>30</sup> ou onéreux, à mettre en œuvre une pratique de la médiation conforme aux propositions et recommandations du Conseil national de la médiation, tant en matière de déontologie de la médiation que de formation du médiateur.

## *Recommandations en matière de déontologie du médiateur*

9. **Diffuser** le recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation sous l'appellation « charte de déontologie de la pratique de la médiation » (la charte de déontologie).
10. **Promouvoir** la charte de déontologie auprès de tous les acteurs et notamment : administrations nationales et territoriales, autorités administratives indépendantes, juridictions judiciaires et administratives, professions réglementées, praticiens, prescripteurs de médiation, centres et services de médiation, instituts, facultés de droit et autres centres de formation des médiateurs, médiateurs inscrits sur les listes prévues aux articles L. 615-1 du code de la consommation et 22-1 A de la loi n° 95-125 du 8 février 1995, compagnies d'assurance et de prévoyance, tiers financeurs de contentieux ...
11. **Inviter** les autorités concernées et notamment les prescripteurs de médiation à faire en sorte que les médiateurs, inscrits sur les listes prévues aux articles L. 615-1 du code de la consommation, 22-1 A de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 et, de façon générale, toute personne chargée d'une médiation judiciaire, ait connaissance de la charte et la mette en œuvre.
12. **Publier** la charte de déontologie sur les sites d'information publics proposant une information sur la médiation : *justice.fr*, *service-public.gouv.fr* ; *economie.gouv.fr* ; *justice.gouv.fr* ; *portails des cours d'appel* ; *sites des juridictions administratives* ; *l'annuaire Justice en région* ...
13. **Inviter** les acteurs qui proposent une formation à la médiation ou un service de médiation à publier la charte sur leur site d'information et à indiquer qu'ils la promeuvent et la mettent en œuvre.
14. **Veiller** à ce que les services publics qui proposent un service de médiation :
  - a. Assurent au service, comme à chaque médiateur qui en est chargé, l'indépendance, les moyens, la formation et l'autorité lui permettant de se conformer aux obligations déontologiques énoncées dans la charte de déontologie ;
  - b. Veillent à ce que l'organisation, le fonctionnement et la pratique des autres services prennent en considération la charte de déontologie.

---

<sup>30</sup> Notamment pour l'utilisateur des services publics ou le consommateur

- 15. Inciter** les centres de médiation ou les associations de médiateurs et de façon générale tous les services offrant un service de médiation, à instituer un référent ou une cellule « déontologie » clairement identifié et susceptible d'être sollicité tant par les médiateurs adhérents que par les personnes en médiation en cas de questionnement éthique ou déontologique.
- 16. Inciter** les médiateurs inscrits sur une liste établie par les cours d'appel à adhérer à un centre ou à une association ayant désigné un référent ou une cellule « déontologie ».

### Recommandations en matière de formation du médiateur

#### *Recommandations générales*

- 17. Promouvoir** les recommandations relatives à la formation du médiateur auprès des acteurs (administrations et autorités administratives indépendantes, juridictions, professions réglementées, praticiens, services de médiation, instituts, facultés de droit et autres centres de formation des médiateurs, médiateurs inscrits sur les listes prévues aux articles L. 615-1 du code de la consommation, 22-1 A de la loi n° 95-125 du 8 février 1995) comme permettant :
- a. À tout médiateur en activité libérale et à tout employeur de médiateur en activité salariée : de déterminer les actions de formation initiale et continue et les séances d'analyse de pratiques qui lui sont nécessaires pour maîtriser les fonctions, activités et compétences de base du médiateur en vérifiant s'il a acquis les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à la pratique de la médiation ;
  - b. Aux organismes de formation :
    - i. D'assurer la qualité de leur offre de formation à la pratique de la médiation en la mettant en conformité avec ces recommandations<sup>31</sup> ;
    - ii. D'évaluer l'aptitude du candidat à la pratique de la médiation en vérifiant s'il a acquis les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires prévus par les recommandations en matière de formation initiale à la pratique de la médiation ;
  - c. Aux autorités et organisations en charge de reconnaître ou d'apprécier la qualité de médiateur : d'apprécier l'aptitude du candidat à la pratique de la médiation ;
  - d. Aux responsables des administrations, organisations ou associations proposant un service de médiation : de prévoir les actions de formation et séances d'analyse de pratiques que le médiateur doit suivre.
- 18. Publier** les recommandations relatives à la formation du médiateur sur les sites d'informations publics proposant une information sur la médiation (*justice.fr*, *service public.gouv.fr* ; *economie.gouv.fr* ; *justice.gouv.fr* ; *portails des cours d'appel* ; *sites des juridictions administratives* ; *l'annuaire Justice en région ...*).

---

<sup>31</sup> Voir recommandation n° 67

## *Recommandations spécifiques à la médiation judiciaire*

**19. Modifier** l'article 1530-2 du code de procédure civile et le décret n° 2017-1457 du 9 octobre 2017 relatif à la liste des médiateurs auprès de la cour d'appel et l'arrêté du 29 janvier 2021 fixant la liste des pièces justificatives à fournir pour l'inscription sur la liste prévue à l'article 22-1 A de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative pour garantir l'aptitude à la pratique de la médiation judiciaire du médiateur inscrit sur une des listes prévues à l'article 22-1 A de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 en prévoyant :

- a. Que la personne physique doit justifier d'une formation et d'une expérience attestant son aptitude à la pratique de la médiation (art. 2 du décret, et le cas échéant l'article 1530-2) ;
- b. Que les diplômes obtenus, les attestations de formations suivies établissent que la ou les formations suivies sont conformes aux recommandations relatives à la formation du médiateur du CNM et que, pour une première inscription, le volume total d'heures de formation initiale à la pratique de la médiation suivie par un candidat qui ne justifie d'aucune formation ou expérience antérieure en matière de médiation, ni d'aucune équivalence partielle reconnue d'expérience professionnelle, soit de l'ordre de 200 heures ;
- c. Que les attestations ou déclarations produites par le candidat pour justifier de la formation continue ou de l'analyse de pratiques soient conformes aux recommandations relatives à la formation du CNM ;
- d. Que les documents produits permettent d'évaluer la réalité et l'étendue de l'expérience acquise ou approfondie dans la pratique de la médiation judiciaire ou conventionnelle au cours des trois dernières années ainsi que des qualifications dans des domaines particuliers de pratique de la médiation ou des matières nécessaires au traitement amiable des contentieux soumis aux juridictions judiciaires et administratives.

## *Recommandations spécifiques à la médiation familiale*

**20. Modifier** le décret n° 2017-1457 du 9 octobre 2017 relatif à la liste des médiateurs auprès de la cour d'appel et l'arrêté du 29 janvier 2021 pour prévoir que la détention du diplôme d'État de médiateur familial satisfait aux exigences de compétence pour une première inscription sur la rubrique « médiation familiale », sans que cela n'exclut d'autres formations spécialisées en matière familiale.

**21. Conforter**, pour les candidats comme pour les organismes financeurs en ce inclus les employeurs publics et privés, l'intérêt du diplôme d'État de médiateur familial :

- a. En réexaminant le niveau des diplômes nécessaires pour accéder à la formation (5/6) et/ou le niveau du diplôme délivré (6/7).
- b. En assurant, par le contenu de la formation théorique et pratique proposée, l'acquisition par les apprenants des savoirs, savoir-faire et savoir-être spécifiques nécessaires à la pratique de la médiation familiale dans ses champs d'intervention renouvelés.

- c. En encourageant les professionnels qui interviennent déjà dans le domaine de la médiation familiale sans justifier du DEMF à faire valider leur expérience en passant la VAE du diplôme d'État de médiateur familial.

### Améliorer le financement de la médiation

- 22. Mettre en œuvre** les recommandations des Ambassadeurs de l'amiable en poursuivant les efforts d'incitation financière au titre de l'aide juridictionnelle et en créant une procédure accélérée d'attribution de l'aide juridictionnelle pour la prise en charge des médiations.
- 23. Envisager** un dispositif de financement de la médiation assurée par le secteur libéral par le biais de tarifications et de modalités de financement adaptées, par exemple sous la forme de bons ou de chèques, couvrant forfaitairement le coût, pour un différend donné, notamment en matière familiale, d'abord d'un entretien d'information sur la médiation et d'évaluation de la situation conflictuelle et ensuite d'un nombre déterminé de séances de médiation, assurées par un médiateur inscrit sur une liste de cour d'appel.
- 24. Envisager** la rémunération de l'entretien d'information sur la médiation judiciaire et en prévoir le financement selon des modalités transparentes :
  - a. Par les parties,
  - b. Par l'assurance d'assistance et de protection juridique des personnes,
  - c. Au titre de l'aide juridictionnelle,
  - d. Par un chèque/ bon « entretien d'information sur la médiation » payable aux médiateurs inscrits sur les listes des cours d'appel sur le budget de l'accès au droit.

### Améliorer l'attractivité de la médiation

#### Recommandations relatives à l'écoulement du temps en médiation

- 25. Assurer** aux usagers qui ont recours aux dispositifs de médiations institutionnelles comme au Défenseur des droits, une interruption effective des délais de recours contentieux.
- 26. Instaurer** une cause d'interruption des délais de forclusion par le recours à la médiation, par exemple lorsque les parties conviennent de recourir à la médiation par acte d'avocat déposé au greffe de la juridiction compétente et, au-delà, envisager une simplification des régimes d'interruption et suspension des délais de procédure civile.

#### Recommandations en matière fiscale et financière

- 27. Instituer** des dispositifs fiscaux incitatifs au recours à la médiation inspirés des modèles étrangers :
  - a. Exonération ou réduction de TVA sur les honoraires des médiateurs et des avocats accompagnants pour le particulier, notamment en matière familiale (ex. Belgique),

- b. Octroi de crédits d'impôt au bénéfice des particuliers pour les frais de médiation (ex. Italie).

**28. Procéder** à l'inventaire des dispositions législatives en vigueur offrant un avantage fiscal aux sommes indemnitaires allouées en vertu d'une décision judiciaire et évaluer la faisabilité de leur extension aux sommes fixées par un accord transactionnel issu d'une médiation et soumis à l'homologation du juge ou d'un accord de médiation par acte d'avocat contresigné par les avocats et revêtu du visa du greffe.

**29. Modifier** les dispositions actuellement en vigueur concernant le versement de l'allocation de soutien familial (art. L. 532-1 et suivant et R. 523-1 et suivant du code de la Sécurité sociale) qui constituent un obstacle au recours à la médiation familiale :

- a. En ce qu'elles imposent la saisine du juge aux affaires familiales pour sa prolongation (R. 523-3),
- b. En ce qu'une procédure non contentieuse entraîne la suspension du versement (R. 5232-2-2), et y apporter les modifications nécessaires.

## Améliorer la gouvernance de la médiation

### Recommandations relatives à l'aide à l'accès à la médiation

**30. Rendre** effective la présence des représentants d'associations de médiation au sein des conseils départementaux de l'accès au droit et des structures d'accès au droit (*maisons de Justice, points d'accès au droit...*).

**31. Réexaminer** l'interdiction de faire des médiations dans les lieux de justice et notamment les structures d'accès au droit, permettant lorsque les circonstances et la nature du différend s'y prêtent, le passage de l'information à la médiation elle-même<sup>32</sup>.

**Dans la perspective du prochain renouvellement des listes établies par les cours d'appel, le cas échéant après prolongation de la durée de validité des listes publiées le 1<sup>er</sup> janvier 2024**

### Recommandations relatives aux listes établies par les cours d'appel

**32. Modifier** l'article 1530-2 du code de procédure civile et le décret n° 2017-1457 du 9 octobre 2017 relatif à la liste des médiateurs auprès de la cour d'appel et l'arrêté du 29 janvier 2021 fixant la liste des pièces justificatives à fournir pour l'inscription sur la liste prévue à

---

<sup>32</sup> Circulaire du SADJAV en date du 13 mai 2009 relative à la fixation des règles en matière de pratique de la médiation familiale en maisons de justice et du droit et en points d'accès au droit - NOR : JUSA0916812C

l'article 22-1 A de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative pour :

- a. Prévoir que la demande d'inscription sur une liste de cour d'appel emporte l'engagement du candidat, personne physique ou personne morale, à :
  - Marquer son adhésion à la charte de déontologie de la pratique de la médiation proposée par le CNM et à la respecter pendant la durée de son inscription sur la liste ;
  - Satisfaire aux exigences de formation initiale et continue recommandées par le CNM ;
  - Justifier d'une assurance de responsabilité civile professionnelle pendant la durée de son inscription sur la liste ;
  - Participer à la politique de l'amiable mise en œuvre par la cour et les juridictions dans le ressort desquelles il candidate à l'inscription ou souhaite exercer ;
  - Satisfaire aux exigences de rapport d'activité [reporting] et d'évaluation de son activité individuelle de médiation définies par la cour d'appel d'inscription et, le cas échéant, au niveau national ;
  - Ne faire usage que de la dénomination de « médiateur inscrit [auprès de] [sur la liste de] la cour d'appel de... », à l'exclusion de l'usage du titre de « médiateur judiciaire » et s'abstenir de toute présentation trompeuse d'une autre reconnaissance par l'État de sa qualité de médiateur.
- b. Prévoir qu'un médiateur ou un organisme de médiation ne peut solliciter son inscription qu'auprès d'une seule cour d'appel qui aura la charge de procéder à l'instruction et à l'appréciation de sa candidature, et dans le ressort de laquelle :
  - La personne physique justifie d'un domicile (personnel ou professionnel) ou d'une résidence ;
  - La personne morale justifie d'un siège social ou d'un établissement ainsi que d'une activité effective d'exécution de mesures de médiation, par l'inscription d'une personne physique au moins la représentant sur la même liste et répondant aux mêmes exigences que celles applicables à son inscription individuelle comme médiateur sur cette liste.
- c. Permettre aux candidats à l'inscription sur une liste d'indiquer les autres ressorts d'exercice dans lesquels ils sont en mesure d'assurer l'exécution effective de mesures de médiations judiciaires et de participer aux actions conduites localement par la cour d'appel en faveur de la médiation :
  - S'agissant des personnes physiques, en limitant le nombre de ressorts judiciaires d'exercice à deux ;
  - S'agissant des personnes morales, en subordonnant la prise en considération de ce souhait à la condition que la personne morale :
    - Justifie, dans tous les ressorts d'inscription et d'exercice, d'une représentation locale avec un médiateur au moins inscrit en tant que personne physique sur la liste du ressort d'exercice demandé.
    - Assure la mise à jour de la liste des personnes physiques exerçant les mesures de médiation pour son compte et en informe la cour d'appel.

**33. Instaurer** une limite d'âge pour une première inscription <sup>33</sup>.

**34. Associer** les juridictions consulaires et prud'homales, les juridictions administratives et les partenaires de justice à la gestion des listes, au moins à l'occasion de leur établissement ou de leur révision.

**35. Simplifier** le recueil du serment des médiateurs en prévoyant que :

- a. La prestation s'effectue uniquement dans la cour d'appel d'inscription, sans qu'il soit nécessaire de prêter serment dans la deuxième cour d'appel d'exercice secondaire ou dans toutes les autres cours d'appel pour le représentant légal du service de médiation en tant que personne morale ;
- b. La prestation exige la présence du médiateur ou, dans le cas d'une personne morale, de son représentant local désigné dans sa candidature d'inscription ;
- c. Les membres des professions juridiques réglementées en activité sont dispensés de prêter serment.

**36. Faciliter** l'établissement des listes en en allongeant la durée de validité de 3 à 5 ans, en coordonnant les années de renouvellement avec celles des autres listes des partenaires de justice<sup>34</sup>, et en prévoyant des délais butoirs de dépôts des candidatures.

**37. Simplifier, sécuriser et harmoniser** grâce à des outils digitaux et dès le prochain renouvellement des listes, les conditions dans lesquelles celles-ci sont établies, mises à jour et diffusées en :

- a. Étendant aux médiateurs le « référentiel partenaires de justice » (RPJ) et permettant dans les meilleurs délais le déploiement des outils « demarches-simplifiees.fr » et « Axelor » ;
- b. Prévoyant que les données saisies :
  - Incluront une définition des champs liés aux rubriques, spécialités ou domaines d'intervention des médiateurs par rapport aux besoins des juridictions dans les différents contentieux ;
  - Permettront la mention du diplôme d'État de médiateur familial quand l'intéressé en est titulaire ou de toutes autres qualifications professionnelles ;
- c. Prévoyant que le système d'établissement des listes permette de publier un registre /une liste national(e) des médiateurs, accessible sur les sites d'informations publiques avec des informations individuelles harmonisées et, sous le même format, ouvert à tous les prescripteurs de médiation comme au grand public, avec des fonctionnalités de tri par cour d'appel, juridictions, rubriques et spécialités... ;
- d. Prévoyant que le système permette des enquêtes nationales régulières auprès des médiateurs inscrits ;

---

<sup>33</sup> 72 ans à l'instar des experts judiciaires,

<sup>34</sup> Experts judiciaires, enquêteurs sociaux, administrateurs ad hoc, médecins experts, mandataires judiciaires à la protection des majeurs ...

- e. Prévoyant que le système permette d'établir des statistiques à partir des rapports d'activité annuels des médiateurs inscrits.

**38. Encourager et stimuler** les propositions et expérimentations de digitalisation du processus de médiation d'origine judiciaire (*désignation du médiateur, échanges avec les juridictions...*) entre les associations et centres de médiation et les juridictions<sup>35</sup>.

#### Recommandations relatives à l'organisation judiciaire

**39. Structurer** le développement de la médiation et de l'amiable à hauteur des ressorts de cour d'appel judiciaire, pour permettre :

- a. La déclinaison et l'animation d'une politique de l'amiable de ressort (*animation du réseau des présidents, conseillers chargés de l'amiable, référents Cour de cassation et observatoires des litiges judiciaires, référents MARD des juridictions de première instance et des barreaux...*) et le développement coordonné des outils de suivi et de politique concernant toutes les listes des partenaires de justice (*experts, médiateurs, enquêteurs sociaux, notaires...*).
- b. L'instauration d'un dialogue entre les ordres judiciaires et administratifs en direction des acteurs de la médiation et le partage des initiatives respectives.

**40. Inviter** les médiateurs inscrits sur les listes établies par les cours d'appel à assurer leur représentation collective au niveau régional et national.

#### Recommandations spécifiques à la médiation familiale

**41. Simplifier et sécuriser** le financement public des services conventionnés de la médiation familiale :

- a. Simplifier le mode de financement au niveau national des services avec un guichet et un dossier unique et l'application des mêmes référentiels de financement, quelle que soit l'origine des fonds, facteur d'équité, de transparence et d'efficacité.
- b. Permettre aux services de comptabiliser les participations des personnes dans les compléments de ressources venant abonder les 25% complémentaires à la prestation de service versée par la CNAF.
- c. Permettre aux services de solliciter un montant de financement au titre de l'aide juridictionnelle conforme au forfait fixé par les textes <sup>36</sup>.

---

<sup>35</sup> ex. UMEDCAB, UMEDCAAP, TechMédiation pour la plateforme « [suivimmediation.com](http://suivimmediation.com) » ...

<sup>36</sup> Soit 256 € par parent et par médiation.

- d. Étendre le financement de la branche famille aux médiations familiales proposées en protection de l'enfance dès lors que les personnes en médiation sont les parents de l'enfant.
- 42. Renforcer** la formation des professionnels du droit et de la justice à la médiation dans le champ spécifique de la famille :
- a. Mettre en place des formations déconcentrées courtes consacrées à la médiation familiale ouvertes aux magistrats, greffiers, attachés de justice et greffiers en charge des structures d'accès au droit et à leurs partenaires.
  - b. Sensibiliser les médiateurs des collectivités territoriales, les délégués du Défenseur des droits et, de façon générale, les médiateurs publics aux spécificités de la médiation dans le champ des familles pour leur permettre d'orienter les personnes vers le dispositif adapté à la résolution de leur conflit.
- 43. Proposer** un outil d'aide à la détermination de la contribution alimentaire à l'entretien et l'éducation de l'enfant commun aux différents acteurs<sup>37</sup> :
- a. Tenant compte des capacités contributives de chacun des parents, des besoins actuels et normalement prévisibles de chacun des enfants et des modalités de leur accueil en vigueur ou à intervenir chez l'un ou l'autre de leurs parents.
  - b. Adossé à des données statistiques de référence permettant une évaluation objective et une discussion contradictoire du budget destiné à couvrir les besoins de chacun des enfants et de sa répartition pour chacun des parents.
  - c. Mis à disposition de toutes les parties intéressées à la détermination d'une obligation alimentaire familiale (*parents, juridictions de la famille, professions du droit, médiateurs, caisses d'allocations familiales, ARIPA, établissements d'accueil...*).
- 44. Établir et diffuser**, à l'attention des juges et des greffiers en charge des contentieux de la famille et des personnes (*séparations et leurs conséquences patrimoniales, responsabilité parentale, successions, personnes vulnérables, filiation, obligations alimentaires, assistance éducative ...*) un kit opérationnel de « la médiation familiale à toutes les étapes de la procédure », comportant des fiches actualisables sur les mesures de médiation et les autres mesures envisageables, des schémas sur les modes opératoires en matière de saisie des données et de suivi des mesures, les références des imprimés CERFA pertinents, un catalogue de trames de décisions et d'avis adaptés, le lien vers les annuaires et sites pertinents notamment de la branche Famille de la Sécurité sociale ...<sup>38</sup>

#### Recommandations relatives à l'évaluation et la connaissance de la médiation

<sup>37</sup> Voir par ex. l'outil d'aide à la décision en matière alimentaire « PCA Larcier » présenté au CNM le 20 mars 2025 par M. Pierre-André Wustefeld, Président de chambre honoraire à la Cour d'appel de Mons, Juge d'appel de la Famille et de la Jeunesse et M. Jean Degryse, Juge d'appel de la famille et de la jeunesse, Cour d'appel de Liège

<sup>38</sup> Voir par exemple sur les mesures d'accompagnement à la séparation « guide pratique séparation » proposé par les avocats de la paix.

- 45. Lancer un appel à projets** sur (i) l'analyse des coûts primaires, secondaires et tertiaires de la conflictualité dans les litiges, et (ii) l'impact économique de la politique amiable sur les coûts de la conflictualité.
- 46. Intégrer** de façon pérenne à l'enquête sur les Français et la justice un volet sur la médiation ordonnée par les juges et l'offre de justice amiable, en y incluant une dimension socio-économique, démographique et géographique, pour comprendre comment ces facteurs influencent les résultats de la médiation et identifier les potentielles zones d'intervention prioritaires.
- 47. Reconduire** l'enquête médiateurs à chaque renouvellement des listes pour notamment :
- Suivre les modifications des lois et des règlements et mesurer leur impact sur les taux de recours et de réussite de la médiation,
  - Demander des informations sur la formation et la qualification des médiateurs, et évaluer comment ces facteurs modifient les résultats de la médiation.
- 48. Mettre en place** les instruments de mesure permettant d'apprécier l'efficacité sociale et économique des dispositifs de médiation gratuits pour les usagers.
- 49. Proposer**, en l'absence de référencement spécifique de l'activité de médiation, le ou les niveaux des nomenclatures nationales des activités et des professions qui paraissent les plus adaptées à la prise en considération de l'activité des différents médiateurs non-salariés ou assimilés.
- Nouvelle nomenclature des activités françaises (NAF 2025<sup>39</sup>), au titre de l'« activité principale exercée » :
    - Activités juridiques : code 69.10 ;
    - Autres activités d'action sociale sans hébergement n.c.a : code 88.99 ;
    - Accessoirement, Autres activités d'action sociale sans hébergements d'enfants et d'adolescents : code 88.99 ;
  - Nomenclature des professions (PCS 2020) au titre du groupe de professions :
    - 31B7 « Autres professions libérales judiciaires et techniques »
    - 34A3 « Psychologues et conseillers / conseillères de l'orientation scolaire et professionnelle »
    - 42C2 Formateurs ;
    - 43D2 Assistants ;
    - 42B2 Surveillants ;
    - 43D3 Éducateurs spécialisés.
- 50. Appeler l'attention** des partenaires sociaux et les inviter à prendre en compte, dans les accords de branche, les spécificités et la reconnaissance de l'activité des médiateurs et médiatrices salariés(es) et la spécificité des compétences (*médiation, gestion de conflits,*

---

<sup>39</sup> Décret n° 2025-736 du 31 juillet 2025 portant approbation des nomenclatures d'activités et de produits français

interculturalité...) et des missions qui sont les leurs, pour adapter les classifications et mettre en place une grille de rémunération adaptée.

|                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3. Vingt-cinq recommandations à l'attention des acteurs de la médiation pour promouvoir la médiation</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Recommandations à l'attention des services et centres de médiation**

#### Recommandations relatives à la déontologie du médiateur

- 51. Adhérer** à la charte de déontologie de la pratique de la médiation et prévoir l'engagement des médiateurs adhérents à la respecter.
- 52. Publier** la charte de déontologie et en assurer la diffusion et la mise en œuvre.
- 53. Instituer** un référent ou une cellule « déontologie » identifié(e) et susceptible d'être sollicité(e) tant par les médiateurs adhérents que par les personnes en médiation en cas de questionnement éthique ou déontologique.

#### Recommandations relatives à la formation du médiateur

- 54. Inviter** chaque médiateur adhérent à évaluer s'il a acquis tout ou partie des savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à la pratique de la médiation préconisée par les recommandations sur la formation du médiateur et à déterminer les actions de formation initiale et continue et les séances d'analyse de pratiques qui lui sont nécessaires pour maîtriser les fonctions, activités et compétences indispensables du médiateur.
- 55. Prévoir** que le médiateur adhérent doit suivre ou avoir suivi des actions de formation et des séances d'analyse de pratiques conformes aux recommandations relatives à la formation du médiateur.

#### Recommandations relatives à l'aide à l'accès à la médiation

- 56. Favoriser** le développement d'un service de médiation à coût encadré en s'appuyant notamment sur le développement du mentorat assuré par les médiateurs expérimentés adhérents.

- 57. Proposer**, dans toute convocation à un entretien sur la médiation ou dans toute invitation à une réunion de médiation, aux personnes concernées de faire connaître leurs éventuels besoins en accessibilité.
- 58. Décharger** la personne en situation de handicap de l'organisation et de la prise en charge financière des aménagements nécessaires à l'accessibilité à un entretien sur la médiation ou une réunion de médiation.
- 59. Former** les personnels des centres et services de médiation et leurs médiateurs adhérents à l'accueil inclusif.
- 60. Assurer** l'accessibilité des outils d'information et de communication sur la médiation en mobilisant le langage FALC ou des outils d'autotraduction ou de sous-titrage.

#### Recommandations relatives à l'évaluation de la médiation

- 61. Envisager** des suivis post-médiation par les médiateurs adhérents pour évaluer la durabilité des éventuels accords trouvés par les personnes en médiation et leur satisfaction à long terme et assurer une consolidation des résultats dans le respect de la confidentialité des médiations.
- 62. Demander** des retours qualitatifs des parties prenantes (médiateurs, personnes en médiation, avocats, etc.) pour évaluer les aspects subjectifs de la médiation tels que le ressenti et la satisfaction des parties sur le processus et l'efficacité du médiateur, la perception de l'équité du processus et de ses résultats.

#### Recommandations relatives à la promotion et à la connaissance de la médiation

- 63. Contribuer aux actions et événements nationaux** de la semaine de la médiation et de la journée nationale de la médiation ou de l'amiable, pour diffuser la culture de la médiation.
- 64. Encourager** le recours à la médiation à l'occasion des procédures d'arbitrage :
- a. L'intégrer dans les règlements des centres et dans les conventions d'arbitrage ;
  - b. Proposer la désignation de médiateurs indépendants, impartiaux et formés à la médiation.

#### **Recommandations à l'attention des organismes de formation**

- 65. Assurer** la loyauté et la transparence de l'offre de formation en matière de médiation :

- a. En précisant l'objectif de la formation : formation sur la médiation, formation initiale ou continue à la pratique de la médiation, formation de spécialisation ... ;
- b. En mentionnant la conformité de l'offre de formation avec les recommandations relatives à la formation du médiateur et la correspondance avec les référentiels de formation.
- c. En dispensant une information actualisée sur le modèle économique de l'activité de médiation à l'attention des candidats dont le projet professionnel est la pratique de la médiation.

**66. Construire ou adapter** leur offre de formation à la pratique de la médiation en conformité avec les recommandations du Conseil national de la médiation relatives à la formation du médiateur.

**67. Solliciter** l'inscription des formations à la pratique de la médiation au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) ou au Répertoire Spécifique (RS).

#### Recommandations à l'attention des entreprises

Voir infra

#### IX - Charte de la médiation pour les entreprises et les organisations

**68. Adhérer** à la charte d'engagements en faveur de la médiation proposée par le CNM.

**69. Promouvoir** les dispositifs de médiation interne au titre des obligations de vigilance des entreprises et comme élément de leur reporting extrafinancier.

#### Recommandations à l'attention des acteurs de l'assurance et de la prévoyance <sup>40</sup>

**70. Promouvoir** la médiation par :

- a. Le recours effectif à la médiation comme mode privilégié de prévention et de résolution amiable de tous les différends intéressant l'assureur, l'opposant à son assuré, professionnel ou non, ou opposant son assuré à un tiers, pour tous les régimes et contrats d'assurance, notamment au bénéfice de la clientèle agissant à titre professionnel dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, en ce inclus les contrats grands risques de l'article L.111-6 du code des assurances ;
- b. L'inclusion dans les contrats d'assurance de clauses précises stipulant, pour le règlement de tous les différends intéressant l'assureur, relatifs au contrat ou

<sup>40</sup> Sans préjudice des dispositions particulières incombant au professionnel au titre de la médiation de la consommation en vertu du titre Ier du livre VI du code de la consommation.

concernant les mesures à prendre pour régler ledit différend, au-delà de la limite de 5 000 euros prévue par l'article 750-1 du code de procédure civile, un recours préalable obligatoire à une procédure de médiation, en cas de besoin accompagnée ou précédée d'une expertise amiable préalable obligatoire, et ce à peine d'irrecevabilité de la saisine du juge ou de l'arbitre ;

- c. La mise en place de dispositifs de médiation de qualité, internes ou externalisés, reposant sur des tiers médiateurs indépendants, impartiaux, neutres et formés à la médiation ;
- d. La couverture, au titre de l'assistance juridique comme de la protection juridique (qu'elle soit générale, segmentée ou relève de la « défense pénale recours ») de tous les frais liés au processus de médiation, en ce inclus notamment les entretiens d'information, les entretiens préalables, les différentes réunions, les mesures d'expertise, l'accompagnement de la personne assurée par son avocat ;
- e. La qualité de l'information collective, délivrée dans les lieux d'accueil de la clientèle ou sur les pages dédiées des sites internet, comme celle individuelle mise à disposition des assurés notamment lors de la formalisation des réclamations, sur l'objet, le déroulement, le coût et l'accès aux différents dispositifs de médiation et leur financement au titre de l'assistance ou de la protection juridique ;
- f. La formation des juristes internes, sinon à la pratique de la médiation, à tout le moins à l'incitation à aller en médiation, à la prescription de médiation et à l'accompagnement en médiation ;
- g. La formation des mandataires, des délégataires et des intermédiaires (notamment les avocats, les experts, les agents généraux, les courtiers ...) sur les pratiques à mettre en œuvre pour favoriser le recours effectif à la médiation et l'accompagnement en médiation.

**71. Proposer** une offre « protection juridique » spécifique à la matière familiale couvrant les différends liés à la séparation des couples et à la séparation parentale et leurs conséquences patrimoniales, les différends successoraux, les différends liés à la protection de la vulnérabilité (enfance en danger, aînés ...) adaptée aux situations asymétriques et aux nouveaux modèles familiaux.

**72. Promouvoir** le recours à l'amiable dans les dispositifs collectifs et individuels de prévoyance en :

- a. Envisageant que les cas d'usage des fonds d'aide sociale complémentaire intègrent la mise à disposition d'une offre de médiation, notamment en matière familiale ;
- b. Permettant l'affectation des fonds dits « haut degré de solidarité » (HDS) des contrats collectifs obligatoires à la promotion de la médiation et à la mise à disposition d'une offre de médiation, notamment en matière familiale.

**Recommandations à l'attention des fournisseurs de financement d'actions contentieuses**

- 73. Révéler** au médiateur, lorsqu'ils financent une médiation, l'existence du contrat de financement et les éventuelles clauses relatives à la conduite du contentieux de nature à compromettre la recherche d'un accord librement consenti par les personnes en litige ;
- 74. Encourager** l'affectation d'un pourcentage du profit généré par le financement d'un contentieux aux actions en faveur de la promotion de la médiation et de la résolution amiable des différends ;
- 75. Inclure** dans les contrats de financement d'action contentieuse, un dispositif de recours préalable obligatoire à la médiation, aux frais du tiers financeur, pour résoudre tout différend entre les parties dans l'application du contrat.

## V- Conclusion : réflexions sur l'avenir du CNM

1. Sans prétendre avoir intégralement rempli la mission qui lui est confiée par l'article 21-6 de la loi du 8 février 1995, le CNM s'est interrogé sur l'utilité et les conditions de son renouvellement pour la période 2026-2029.

2. Le principe même d'un renouvellement méritait d'être interrogé.

D'abord, si moins de cinq ans se sont écoulés depuis la création du CNM par l'article 45 de la loi n°2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire, une proposition de loi tendant à supprimer certains comités, structures, conseils et commissions « Théodule » dont l'utilité ne semble pas avérée, déposée au Sénat le 11 octobre 2024, prévoyait la suppression du CNM par abrogation des articles 21-6 et 21-7 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995. Toutefois, deux amendements parlementaires adoptés avec l'avis favorable du Gouvernement sont revenus sur l'abrogation envisagée, le maintien du CNM étant justifié par la nécessité, s'agissant d'une instance récente, installée en juin 2023, d'évaluer son fonctionnement avant toute décision. Il a également été considéré que le supprimer, alors que le rapport d'étape remis en décembre 2024 comprend des avis et des recommandations liés à la médiation, serait un signal peu favorable au développement de la médiation en ce qu'elle contribue notamment à l'allègement en amont de la charge de travail des juridictions.

Ensuite, les dernières années ont vu le déploiement d'une politique publique de l'amiable dynamique menée par le ministère de la Justice, de sorte qu'au printemps 2026, date d'achèvement du premier mandat du CNM, le contexte n'est plus celui qui a présidé à sa création en 2021.

Enfin, dans leur rapport, les Ambassadeurs de l'amiable proposaient de renommer le Conseil national de la médiation en « Conseil national de l'amiable » pour mieux y intégrer la conciliation<sup>41</sup>. Dans le même ordre d'idée, la proposition n° 20 du rapport de l'IGJ déjà cité, invite la secrétaire générale en lien avec la directrice des affaires civiles et du sceau et le directeur des services judiciaires du ministère de la Justice à envisager une évolution du Conseil national de la médiation permettant d'intégrer la conciliation et à réfléchir aux nouvelles missions qui pourraient lui être confiées<sup>42</sup>.

Une transformation plus radicale du CNM consistant en une autorité administrative chargée d'une mission de régulation de l'activité de médiation a la faveur de quelques-uns de ses membres. Cette autorité pourrait ainsi être chargée du référencement, de la certification ou de l'agrément des médiateurs ; de l'homologation des centres de formation et des formations ; du traitement des réclamations des usagers ; du contrôle de la déontologie des médiateurs <sup>43</sup>.

A l'inverse, questionnant l'efficacité d'une instance permanente dédiée à la médiation, mobilisant quarante personnalités bénévoles sur un mandat long de trois ans, d'autres

---

<sup>41</sup> Cf. rapport ADA, p. 9

<sup>42</sup> Cf. rapport IGJ : p. 10, 56

<sup>43</sup> Cf. Commission fédérale de Médiation – Belgique

membres proposent que la mission du CNM soit assurée par un Conseil plus léger animé par des personnalités reconnues en matière de médiations, sachant mobiliser experts et parties prenantes sur des thématiques particulières ou dans le cadre d'ateliers ou workshops pour susciter des recommandations en provenance du terrain.

3. Néanmoins, une majorité significative des membres du CNM est favorable au maintien du Conseil tel qu'il existe et est dénommé. Sa suppression, comme son élargissement, leur semblent prématurés, en ce que de telles orientations constitueraient un signal peu favorable à la médiation dont le déploiement doit être consolidé dans un cadre lui garantissant sa singularité au sein des autres modes amiables.

Dans son récent rapport au garde des Sceaux, la mission de préfiguration sur la structuration de la prise en charge des usagers et de l'aide aux victimes au sein du ministère de la Justice n'envisage pas la suppression du CNM en son état actuel mais plutôt le renforcement de ses moyens. Elle considère ainsi « *qu'une implication beaucoup plus importante dans le secrétariat du CNM (accompagnée de moyens financiers) est en effet nécessaire pour soutenir cette instance qui a beaucoup grandi et dont l'utilité est largement reconnue. Elle doit notamment poursuivre son œuvre d'harmonisation des différentes médiations encore trop disparates.* » Elle propose de confier à la future direction des usagers et des victimes (DUV) la coordination de la politique d'accès au droit et l'amiable pré-judiciaire complémentaire à celle de l'action de la DACS, pilote de la politique des modes alternatifs de règlement des différends dans les juridictions et de confier à la sous-direction de l'accès au droit et des usagers « le secrétariat du Conseil national de la médiation mais pour y exercer une fonction plus prégnante. »

4. Quoi qu'il en soit, le CNM n'a pas épuisé les missions qui lui ont été confiées par le législateur.

Si la question des conditions d'inscription des médiateurs sur les listes des cours d'appel est un sujet qui peut être considéré comme traité par les deux rapports du CNM sauf, bien sûr, à revenir sur le principe même du dispositif, il n'en va pas de même des thématiques concernant la déontologie de la médiation et la formation en matière de médiation qui justifient d'autres recommandations.

En effet, en matière de déontologie applicable à la pratique de la médiation, la diffusion d'une charte de déontologie n'est qu'un point de départ. Une charte de déontologie est un document vivant qui devra être enrichi et complété par des éléments permettant de traiter les situations particulières que médiateurs, prescripteurs, accompagnateurs et médiés ne manqueront pas de rencontrer. Il appartiendra au CNM futur d'apprécier la mesure dans laquelle, pour nourrir la charte et ses prolongements méthodologiques, il pourrait assurer une veille en matière d'éthique et de déontologie applicable à la pratique de la médiation, l'animation d'un réseau des référents et cellules « déontologie » désignés par les services, centres et associations offrant un service de médiation ou encore et surtout créer en son sein un comité d'éthique et de déontologie. La mise en place d'un collège en charge de la déontologie, chargé de répondre aux questionnements des acteurs, répond en effet à un besoin des acteurs.

En matière de formation, les missions imparties au CNM restent à parfaire. Aucun référentiel national de formation spécialisée des médiateurs n'a pu être encore établi. Ils peuvent être utilement envisagés pour la médiation administrative, la médiation d'entreprise, la médiation organisationnelle et interne, la médiation de projet ... La possibilité de faire « toute recommandation sur la formation » permet, également, d'envisager des référentiels spécifiques à destination des organismes de formation, des prescripteurs de médiation, des accompagnateurs en médiation ou des administrateurs de services de médiation.

En outre, il pourrait être judicieux d'envisager des référentiels de compétences en fonction des profils de médiateurs nécessaires aux besoins de notre société et à la diversité des situations à accompagner et des conflits à prévenir ou résoudre, selon des approches méthodologiques différentes : approches humaniste, transformative, systémique, évaluative, narrative, restaurative. Grâce à ces référentiels spécifiques, les blocs de compétences à acquérir pourraient judicieusement être pensés, les différents profils de médiateurs équitablement reconnus et les formations clairement adaptées aux besoins et attentes des candidats à la formation (médiateur facilitateur, aviseur ou évaluateur, transformatif, etc.).

De même, la possibilité de proposer aux pouvoirs publics toutes mesures propres à améliorer la médiation offre au CNM un large champ d'intervention qui est loin d'avoir été épuisé au cours du premier mandat.

5. La légitimité du CNM reposant sur sa composition plurielle, il apparaît essentiel à ses membres que, pour le mandat 2026-2029, y soit assurée une représentation des médiations et des médiateurs reflétant la réalité du monde de la médiation de 2026, laquelle n'est plus celle de 2023, avec de nouveaux membres lui apportant une expertise diversifiée et adaptée à la complexité des défis à relever.

Un tel objectif peut être atteint à droit constant en mobilisant les diverses désignations prévues par l'article 2 du décret n° 2022-1353 du 25 octobre 2022 relatif à la composition et aux modalités de fonctionnement du CNM : au titre de la désignation d'un directeur d'administration centrale d'un autre ministère que le ministère de la Justice (art. 2, 7°) ; au titre de celle des quatre personnalités qualifiées (art. 2, 8°) ; au titre de celles des neuf représentations d'associations œuvrant dans le domaine de la médiation (art. 2, 9°).

Ainsi, au titre de la désignation d'un directeur d'administration centrale, il pourrait être envisagé de sortir du champ des politiques sociales, dont la représentation était assurée pendant le premier mandat par le directeur général de la cohésion sociale et de solliciter les représentants des directions intervenant, par exemple, en matière d'éducation et d'enseignement.

Au titre des quatre personnalités qualifiées formées à la médiation, dont un universitaire, pourrait utilement être envisagée la désignation de personnalités apportant une expertise complémentaire spécifique, par exemple : en matière d'intelligence artificielle en établissant

un lien avec le Conseil de l'intelligence artificielle et du numérique<sup>44</sup> ; en matière d'économie du droit ; en matière de sociologie.

S'agissant des associations, une attention particulière pourrait être apportée à leur domaine d'activité mais également au profil des représentants qu'elles proposent de sorte à assurer une représentation la plus large possible des secteurs, publics et privés, d'activité professionnelle au sein desquels la médiation peut se déployer, étant observé que les professions juridiques et judiciaires sont déjà largement représentées au sein du CNM (présidence, art. 2, 3° à 5°, 10° à 12°) de même que les administrations publiques (art. 2, 1° et 2°, 5° et 9°, 13°).

Les travaux menés au cours du premier mandat confirment que les dispositions actuelles permettent d'associer aux travaux du CNM d'autres acteurs de l'amiabale qui n'y étaient pas représentés notamment : d'autres associations ou leurs fédérations œuvrant dans le domaine de la médiation, les conciliateurs de justice, les conseils en propriété intellectuelle, les représentants des juridictions consulaires et prud'homales...

S'agissant des usagers, bénéficiaires ultimes des médiations, absents du CNM (en dehors des entreprises représentées à travers une association de leurs responsables juridiques), il serait important de mieux appréhender leurs attentes et leurs besoins avec, notamment, le développement d'enquêtes et questionnaires de satisfaction ou d'invitations ponctuelles à des comités/ateliers consultatifs. Une telle orientation nécessiterait, pour sa mise en œuvre effective, la mise à disposition de moyens en termes de secrétariat, de capacité à mobiliser les services compétents du ministère de la Justice et de suivi plus adaptés que ceux dont a disposé le CNM sortant.

\*\*\*

Au terme de leur mandat, les membres du CNM 2023-2026 espèrent que les propositions et réflexions du présent rapport contribueront à renforcer la confiance de nos concitoyens dans les processus de médiation et dans les médiateurs qui les mettent en œuvre, à favoriser un développement économiquement viable de l'activité de médiation, à promouvoir le recours à des dispositifs de médiation de qualité, accessibles à tous, et à conforter le déploiement d'une offre de justice plurielle, facteur d'attractivité et de compétitivité juridique pour notre pays.

---

<sup>44</sup> Décret n° 2025-902 du 4 septembre 2025 relatif au Conseil de l'intelligence artificielle et du numérique : Le Conseil de l'intelligence artificielle et du numérique est une instance indépendante placée auprès de la ministre chargée de l'intelligence artificielle et du numérique. Il a pour mission d'étudier toute question relative au développement du numérique et de l'intelligence artificielle ainsi que leur impact sur la société, l'économie et les territoires.

## VI- Recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation (charte de déontologie)



### RECUEIL DE DÉONTOLOGIE APPLICABLE À LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION

#### Préambule

Selon l'article 21-6 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative dans sa rédaction issue de l'article 45 de la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021, le Conseil national de la médiation est chargé de proposer un recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation.

Le présent recueil définit les obligations déontologiques applicables à la pratique de la médiation. Il assure la transparence des principes déontologiques, pour fournir au public des repères quant aux attentes qu'il peut avoir à l'égard des médiateurs.

**La médiation est un processus volontaire et coopératif dans le cadre duquel des personnes entreprennent, au moyen d'échanges confidentiels et avec l'aide d'un (ou plusieurs) tiers, le médiateur (ou les médiateurs), d'établir ou de rétablir des liens, de prévenir ou de régler à l'amiable un conflit.**

**Le médiateur, tiers indépendant, impartial, formé à la médiation, sans pouvoir de décision, favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les participants.<sup>45</sup>**

La déontologie<sup>46</sup> désigne l'ensemble des règles et des devoirs liés à l'exercice d'une profession ou d'une activité qui permet de guider les comportements. L'éthique traduit les valeurs morales fondamentales universellement partagées qui doivent régir les comportements humains, comme le respect de l'autonomie d'autrui et la bienfaisance. La déontologie, parfois dénommée éthique professionnelle, s'inspire des valeurs éthiques et les adapte aux pratiques de la médiation.

Dans la mesure où l'activité de médiation a pour finalité le rétablissement du lien social ou la résolution des conflits et qu'elle s'exerce parfois dans un cadre judiciaire, il est impératif que

---

<sup>45</sup>. Définition méthodologique adoptée par le CNM lors de sa séance du 9 novembre 2023

<sup>46</sup> Jeremy Bentham, philosophe et juriconsulte, est considéré comme le père de la déontologie qu'il définit (deon en grec ancien signifie ce qui convient, ce qui est convenable) comme la science des devoirs. *Déontologie ou la science de la morale*, 1834, éd. Encre marine, 2006

des règles de déontologie soient mises en œuvre et garanties. Il en va de la légitimité et de la crédibilité de la médiation qui conditionnent la confiance que les personnes peuvent lui accorder.

Les obligations applicables à la pratique de la médiation comprennent :

I - Les obligations déontologiques inhérentes à la qualité du processus de médiation.

II – Les obligations déontologiques inhérentes à la qualité de médiateur.

Ces obligations sont **applicables à toutes les pratiques de médiation**, quelles que soient les conditions dans lesquelles le médiateur est désigné pour conduire sa mission ou les conditions dans lesquelles il exerce son activité, sauf si la loi ou le règlement en dispose autrement.

Le respect de ces obligations garantit la qualité et la sécurité du processus de médiation.

Le médiateur s'abstient et refuse toute pratique qui leur serait contraire.

\*\*\*

#### Table des matières

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>I - Les obligations déontologiques inhérentes à la qualité du processus de médiation</u> .....                    | 52 |
| <u>1 - Le respect de la liberté des personnes</u> .....                                                              | 52 |
| <u>2 - Le respect de la qualité des échanges</u> .....                                                               | 52 |
| <u>3 - L'obligation de confidentialité</u> .....                                                                     | 52 |
| <u>4 - Le recours à des technologies numériques de traitement des données dans la conduite de la médiation</u> ..... | 53 |
| <u>II - Les obligations déontologiques inhérentes à la qualité de médiateur</u> .....                                | 53 |
| <u>5 - L'obligation de formation</u> .....                                                                           | 53 |
| <u>6 - L'indépendance</u> .....                                                                                      | 54 |
| <u>8 - La neutralité</u> .....                                                                                       | 54 |
| <u>9 - L'obligation de déport</u> .....                                                                              | 55 |
| <u>10 - La loyauté</u> .....                                                                                         | 55 |
| <u>11 - L'intégrité et probité</u> .....                                                                             | 55 |
| <u>12 - La prévention des conflits d'intérêts</u> .....                                                              | 55 |
| <u>13 - La rémunération</u> .....                                                                                    | 55 |
| <u>14 - La diligence</u> .....                                                                                       | 55 |
| <u>15 - L'absence de pouvoir de décision</u> .....                                                                   | 56 |
| <u>16 - Les devoirs envers les autres médiateurs et les partenaires de justice</u> .....                             | 56 |
| <u>17 - Les devoirs envers les juridictions</u> .....                                                                | 56 |

## **I - Les obligations déontologiques inhérentes à la qualité du processus de médiation**

### **1 - Le respect de la liberté des personnes**

Avant d'engager le processus de médiation, le médiateur s'assure que le consentement des participants à s'y engager est libre et éclairé et que les informations préalables à l'entrée en médiation ont été correctement comprises.

À cet effet, le médiateur leur dispense une information claire et précise sur les principes de la médiation et les modalités de son déroulement ainsi que sur son rôle. Cette information porte notamment sur :

- L'étendue de la confidentialité, des échanges en médiation, d'une part, et des pièces éventuellement communiquées dans ce cadre, d'autre part ; la possibilité (i) d'entretiens séparés ou communs (ii) d'interrompre à tout moment la médiation sans avoir à s'en expliquer (iii) de prendre conseil ou de faire prendre conseil auprès de professionnels compétents, s'ils ne sont pas impliqués dans le processus.
- Les modalités de sa rémunération, les coûts éventuels et leur financement.

Pendant la médiation, le médiateur est respectueux de la liberté des participants à poursuivre ou à interrompre la médiation, de leur libre consentement à l'accord éventuellement conclu à l'issue de la médiation comme aux modalités de son homologation ou de sa mise en œuvre.

Le médiateur suspend ou met fin à la médiation lorsqu'il constate que les conditions nécessaires à la qualité du processus ne sont pas ou plus réunies<sup>47</sup>.

### **2 - Le respect de la qualité des échanges**

Le médiateur rappelle aux personnes concernées par la médiation les règles de comportement et de communication indispensables à la qualité d'échanges courtois, loyaux et équilibrés.

Le médiateur veille à ce que les paroles et les actes de ces personnes manifestent respect mutuel et esprit de coopération.

### **3 - L'obligation de confidentialité**

Le médiateur est tenu à une stricte obligation de confidentialité qu'il peut opposer à tous les tiers à la médiation.

Cette obligation de confidentialité concerne toutes les étapes de la médiation et couvre tout ce qui est dit, écrit ou fait dans le cadre du processus de médiation et jusqu'à son issue, tant lors des entretiens séparés que lors des réunions plénières.

Les faits constants déjà connus et les pièces déjà communiquées restent des données partagées sans que la médiation leur confère une quelconque confidentialité.

---

<sup>47</sup> Tel peut être le cas lorsque des violences sont alléguées, notamment au sein d'un couple ou sur un enfant, ou en cas d'emprise manifeste de l'un des participants sur l'autre.

Le médiateur informe les personnes de leur obligation de respecter la confidentialité du processus et, au besoin, le leur rappelle, à moins qu'elles n'en conviennent autrement.

Le médiateur peut être délié de son obligation de confidentialité dans les conditions prévues par la loi ou le règlement<sup>48</sup> :

- a) En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ;
- b) Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre ou son exécution.

#### **4 - Le recours à des technologies numériques de traitement des données dans la conduite de la médiation**

Lorsqu'il fait appel à des technologies numériques, en particulier d'intelligence artificielle, un médiateur, personne physique, doit conserver le contrôle humain de la médiation et de sa conduite.

Le médiateur appelle l'attention des personnes sur les risques liés à l'utilisation de systèmes faisant appel à l'intelligence artificielle. Lorsqu'il recourt à de tels outils, il en informe les participants et recueille leur consentement préalable. Il veille à ce que les dispositifs qu'il met en œuvre ne compromettent pas le respect du principe de confidentialité.

La médiation, processus essentiellement relationnel et humain, ne peut consister exclusivement en un traitement automatisé ou algorithmique de données à caractère personnel des participants ou relatives à leur différend.

## **II – Les obligations déontologiques inhérentes à la qualité de médiateur**

### **5 - L'obligation de formation**

La formation à la médiation, initiale et continue, constitue un des éléments indispensables à la légitimité du médiateur.

La formation initiale à la médiation est une formation spécifique qui permet à l'apprenant d'acquérir les connaissances et compétences essentielles, lui permettant d'assurer le processus singulier qu'est la médiation, et de tenir la posture de tiers caractéristique du médiateur.

Le médiateur actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue incluant la participation à des séances régulières d'analyse de pratiques ou de supervision.

Le médiateur doit pouvoir justifier à tout moment qu'il satisfait à ces exigences de formation.

Le médiateur expérimenté est invité à apporter sa contribution à l'apprentissage de ses pairs et des futurs médiateurs, notamment dans une démarche de mentorat.

---

<sup>48</sup> Voir notamment : Article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 ; Article L. 213-2 du code de justice administrative ; Article 1528-3 du code de procédure civile.

## **6 - L'indépendance**

L'indépendance du médiateur s'entend de l'absence de lien, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, susceptible de compromettre sa posture de médiateur et la conduite du processus de médiation.

Le médiateur est indépendant à l'égard des participants au processus de médiation. Il l'est également à l'égard de la personne ou de l'autorité tierce qui a proposé sa désignation ou qui l'a désigné. Dans le champ de la médiation, il ne reçoit aucune instruction de la personne publique ou privée qui l'a nommé, qui le rémunère ou qui contribue au financement de la mesure.

Préalablement à la médiation et pendant toute sa durée, le médiateur doit divulguer toutes les circonstances qui seraient de nature à affecter son indépendance ou à entraîner un conflit d'intérêts ou encore susceptibles d'être perçues comme telles.

Lorsqu'il est désigné par une personne ou autorité tierce ou lorsqu'il se trouve dans une relation de subordination ou institutionnelle, ou lorsque le financement de la mesure de médiation est assuré par un tiers, le médiateur informe les participants des conditions dans lesquelles son indépendance est objectivement garantie et répond à leurs interrogations à cet égard.

En toutes circonstances, le médiateur donne à voir son indépendance, tant objective que subjective.

## **7- L'impartialité**

L'impartialité s'entend de l'équilibre de traitement qu'offre le médiateur à chacun des participants ainsi que de l'absence de parti pris.

Le médiateur doit agir en toutes circonstances de manière impartiale et faire en sorte que son attitude soit perçue comme telle. Il doit conserver une capacité d'écoute équivalente et bienveillante à l'égard de toutes les personnes en médiation, tout au long du processus.

## **8 - La neutralité**

En toutes circonstances, le médiateur agit de manière neutre et fait en sorte que son attitude et son apparence soient perçues comme telles.

Le médiateur s'efforce de mettre à distance ses croyances, ses représentations et les résonances qui pourraient exister entre sa vie personnelle et le contexte en cause.

Il n'a pas de projet pour les personnes en médiation.

Le médiateur n'a pas à émettre d'avis, de recommandations ou de propositions de solutions au conflit, sauf lorsque la loi ou le règlement le prévoit<sup>49</sup>.

---

<sup>49</sup> Lorsque la loi ou le règlement lui en fait obligation ou lui permet de formuler un avis, le médiateur peut adopter une approche en équité si l'application des règles de droit est susceptible de produire des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

Lorsque les personnes le lui demandent, le médiateur peut contribuer à l'élaboration de la solution.

## **9 - L'obligation de déport**

Le médiateur qui suppose en sa personne une cause susceptible de compromettre la qualité du processus de médiation ou qui estime en conscience ne pouvoir adopter la posture de tiers s'abstient de toute intervention et le cas échéant y met fin.

## **10 - La loyauté**

Le médiateur s'interdit de remplir des fonctions de représentant ou de conseil de l'un ou l'autre des participants au processus de médiation, pendant son déroulement.

## **11 - L'intégrité et probité**

Le médiateur respecte les exigences d'intégrité et de probité prévues par la loi et le règlement.

## **12 - La prévention des conflits d'intérêts**

Le médiateur doit divulguer aux personnes toutes les circonstances qui sont de nature à entraîner un conflit d'intérêts ou qui sont susceptibles d'être perçues comme telles. Cette obligation subsiste tout au long du processus de médiation.

Le médiateur ne peut avoir aucun lien personnel, intérêt matériel ou financier direct ou indirect dans le résultat de la médiation.

## **13 - La rémunération**

Lorsque les frais de la médiation sont à la charge des participants, le médiateur fait preuve de mesure dans la fixation de la rémunération qu'il propose aux personnes ou soumet au juge. Cette rémunération doit être adaptée aux circonstances et aux diligences effectuées.

Le montant des frais et honoraires, quelle qu'en soit la nature, ainsi que leurs conditions d'établissement ou de règlement, doivent être définis de façon prévisible et transparente, en accord avec les personnes, avant leur entrée en médiation<sup>50</sup>.

Le médiateur s'interdit tout intéressement au résultat de la médiation.

## **14 - La diligence**

Le médiateur accomplit sa mission avec diligence.

Pour ce faire, il accepte la mission de médiation uniquement s'il peut garantir sa disponibilité, prend rapidement contact avec les participants, initie sans délai sa mission de médiation et veille à faire vivre et prospérer le processus de médiation dans les meilleurs délais sans que cela affecte la qualité du processus et la sérénité des échanges.

Il respecte les délais impartis par la décision qui le désigne ou par la convention qui organise la médiation et, le cas échéant, par la loi.

---

<sup>50</sup> En médiation conventionnelle entre entreprises, il peut être envisagé que le médiateur perçoive un honoraire additionnel, au regard de la qualité de l'accompagnement ou de la satisfaction des participants. Dans une telle hypothèse, le médiateur doit inviter toutes les personnes en médiation à le définir, préalablement et en commun, et à en fixer la nature ainsi que les conditions d'établissement et de règlement, de façon prévisible et transparente, dans la convention d'entrée en médiation.

### **15 - L'absence de pouvoir de décision**

Le médiateur n'a pas de pouvoir de décision.

Garant méthodologique d'un processus qu'il met à la disposition des participants, sa mission est d'établir ou de rétablir les conditions d'une communication entre les personnes et de les accompagner dans la recherche d'une solution amiable à leur conflit.

Il ne rédige pas les engagements des participants, sauf si la loi ou le règlement le prévoit, et ne les signe pas.

Si les participants le souhaitent, il peut contribuer à ce que la formulation des accords soit bien le reflet de leurs volontés.

### **16 - Les devoirs envers les autres médiateurs et les partenaires de justice**

Le médiateur adopte un comportement empreint de respect et de délicatesse envers les autres médiateurs et les partenaires de justice avec lesquels il est en relation.

### **17 - Les devoirs envers les juridictions**

Le médiateur agit en toutes circonstances avec respect et loyauté dans ses rapports avec la juridiction qui lui a confié la mission de médiation.

### **18 - Le respect de la laïcité :**

Lorsqu'il participe au service public, le médiateur s'interdit toute atteinte au principe de laïcité<sup>51</sup>.

---

<sup>51</sup> Voir notamment : *La charte de la laïcité dans les services publics* ; *La circulaire du Garde des sceaux, ministre de la Justice du 8 décembre 2025* ; *La charte de la laïcité de la branche famille de la CNAF et de ses partenaires*

## VII- Recommandations en matière de formation initiale à la pratique de la médiation



### RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE FORMATION INITIALE À LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION

Selon l'article 21-6 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative dans sa rédaction issue de l'article 45 de la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021, le Conseil national de la médiation est chargé de proposer des référentiels nationaux de formation des médiateurs et faire toute recommandation sur la formation.

**La médiation est un processus volontaire et coopératif dans le cadre duquel des personnes entreprennent au moyen d'échanges confidentiels et avec l'aide d'un [ou plusieurs] tiers, le médiateur [ou les médiateurs] d'établir ou de rétablir des liens, de prévenir ou de régler à l'amiable un conflit.**

**Le médiateur, tiers indépendant, impartial, formé à la médiation, sans pouvoir de décision, favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les participants.<sup>52</sup>**

La formation du médiateur est un des éléments essentiels à sa légitimité.

Le référentiel d'activités (I) décline les activités correspondant aux quatre fonctions exercées par le médiateur.

Le référentiel des compétences de base du médiateur (II) détaille les blocs des compétences que le médiateur doit maîtriser pour attester de son aptitude à la pratique de la médiation.

Le référentiel des modules de formation initiale (III) précise l'objet des enseignements qui doivent être suivis pour garantir l'acquisition des connaissances théoriques et des compétences techniques indispensables à la pratique de la médiation.

Le référentiel méthodologique (IV) décline la méthodologie adaptée qui doit être mise en œuvre pendant les formations.

---

<sup>52</sup> Définition méthodologique adoptée par le CNM lors de sa séance du 9 novembre 2023

Le référentiel d'évaluation (V) précise les modalités d'évaluation qui garantissent l'acquisition des différents blocs de compétences.

Le référentiel des dispenses (VI) indique celles des formations et expériences antérieures de la personne en matière de médiation et/ou de formation dans le domaine de la médiation qui permettent de considérer qu'elle dispose en tout ou partie des savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à la pratique de la médiation.

Les recommandations qui en résultent doivent permettre dans un délai de 18 mois<sup>53</sup> :

- (i) Aux organismes de formation : de mettre leur offre de formation à la pratique de la médiation en conformité avec les préconisations formulées.
- (ii) Aux autorités et organisations en charge de reconnaître la qualité de médiateur : d'apprécier, sous réserve des exigences propres à certaines médiations spécialisées<sup>54</sup> au regard des exigences de formation, l'aptitude du candidat à la pratique de la médiation.
- (iii) Aux responsables des administrations, organisations ou associations proposant un service de médiation : de déterminer les actions de formation qui doivent être suivies par les personnes affectées dans ces services pour assurer une médiation de qualité.
- (iv) Au médiateur : de déterminer, sous le contrôle des autorités habilitées par la loi ou le règlement, les actions de formation initiale et continue qu'il doit suivre pour se conformer aux préconisations du CNM et aux exigences propres à certaines médiations spécialisées.

## Table des matières

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| I - RÉFÉRENTIEL DES FONCTIONS-ACTIVITÉS EXERCÉES PAR LE MÉDIATEUR.....         | 59 |
| II - RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES DE BASE DU MÉDIATEUR .....                    | 61 |
| III - RÉFÉRENTIEL DES MODULES DE LA FORMATION INITIALE DU MÉDIATEUR.....       | 64 |
| IV - RÉFÉRENTIEL METHODOLOGIQUE APPLICABLE AUX FORMATIONS A LA MÉDIATION ..... | 65 |
| V - RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION .....                                             | 67 |
| VI - RÉFÉRENTIEL DES DISPENSES .....                                           | 68 |

<sup>53</sup> La fin de l'année 2027 correspond à cinq années de politique de l'amiable soutenue par le ministère de la Justice ainsi qu'à l'échéance actuellement envisagée d'expiration des listes établies par les médiateurs.

<sup>54</sup> Diplôme d'Etat de médiateur familial (cf. arrêté du 19 mars 2012 relatif au diplôme d'Etat de médiateur familial, modifié par l'arrêté du 24 juin 2024) ; Médiation de la consommation (titre Ier du livre VI du code de la consommation).

## I - RÉFÉRENTIEL DES FONCTIONS-ACTIVITÉS EXERCÉES PAR LE MÉDIATEUR

### Fonction 1 : Préparation et conduite du processus

- Préparer la médiation ou l'entretien d'information à la médiation : se préparer, préparer les personnes, mettre en œuvre des entretiens individuels si nécessaire ;
- Accueillir et informer les personnes et leurs accompagnants en explicitant le cadre, les enjeux de la médiation et la fonction du tiers médiateur ;
- Dérouler les différentes étapes d'une médiation en s'assurant de la compréhension des personnes à chaque étape du processus et de leur consentement ;
- Recueillir, analyser et traiter les éléments de la situation faisant l'objet de la médiation ;
- Favoriser l'expression des intérêts, besoins, préoccupations, motivations, valeurs ;
- Faire émerger les propositions des personnes en stimulant la créativité ;
- Conclure une médiation ou décider d'y mettre fin si nécessaire et proposer, éventuellement, une orientation vers d'autres intervenants ou processus.

### Fonction 2 : Accompagnement et régulation

#### 1. Élaborer et proposer le cadre adapté à l'entretien ou à la médiation juridictionnelle ou conventionnelle

- Organiser les conditions des rencontres en se posant comme tiers médiateur ;
- Présenter le cadre spécifique de la médiation en définissant les règles d'organisation et de déroulement de la médiation ;
- Recueillir l'engagement de médiation et le formaliser, le cas échéant.

#### 2. Conduire et réguler des entretiens qui favorisent l'écoute mutuelle, l'expression de la parole et des émotions et qui garantissent l'équilibre de la parole entre les personnes.

- Adapter le mode de communication (présentiel, téléphone, visioconférence) aux réunions de médiation (aparté ou plénière) ;
- Vérifier la compréhension mutuelle dans les échanges et identifier les éventuels blocages ;
- Permettre la confrontation des points de vue et faciliter l'expression des besoins et des intérêts ;
- Favoriser l'émergence de solutions à l'initiative des personnes assistées par leurs accompagnants, de projets de solutions à options multiples.

#### 3. Maîtriser la communication écrite utile au processus de médiation

- Rédiger l'engagement d'entrée en médiation ou la convention de médiation ;
- Rédiger les courriels et/ou courriers nécessaires aux échanges avec les personnes participant à la médiation et, en cas de médiation judiciaire, au juge ;
- Aider les personnes, dans certains cas et sous leur dictée, à la rédaction de l'accord, sans pour autant le signer.
- Lorsque l'accord issu d'une médiation est constaté dans un écrit signé par les parties, établir l'attestation prévue par les articles 1535-7 et 1536-4 du code de procédure civile.
- Rédiger la proposition de solution, lorsque la loi ou le règlement lui en fait obligation ou le lui permet

**Fonction 3 : Connaissance et compréhension de la médiation**

- S'approprier les travaux fondamentaux, théoriques et pratiques, sur la médiation, ses processus et la posture du médiateur ;
- Se former et se tenir informé sur le cadre législatif et réglementaire ainsi que sur l'organisation institutionnelle et administrative dans lesquels le médiateur exerce son activité ;
- Se tenir informé sur les politiques publiques menées en faveur de l'amiable et de la médiation.

**Fonction 4 : Formation et promotion de la médiation**

- Participer à des séances d'analyse de la pratique professionnelle (APP) de médiation ou de supervision.
- Enrichir ses connaissances de médiateur et ses compétences en médiation par la formation continue.
- Participer, intervenir ou animer à terme, dans un cadre collectif (groupes de travail, colloques, séminaires, journées d'étude), aux réflexions sur les spécificités de l'activité de médiation ;
- Accueillir en médiation des médiateurs nouvellement formés, en observation et/ou co-médiation dans une action de mentorat.

## II - RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES DE BASE DU MÉDIATEUR

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <p><b>Compétence 1 : Comprendre les spécificités de la médiation et les finalités de ce processus de régulation des conflits</b></p> <p>C1-1 : Comprendre les spécificités de la médiation en en connaissant les origines historiques et philosophiques et les enjeux sociologiques dans les sociétés contemporaines, pour appréhender la fonction sociale du médiateur.</p> <p>C1-2 : Différencier la posture du tiers facilitateur de celle du tiers sachant en respectant l'autonomie et la responsabilité des personnes pour garantir leur liberté.</p> <p>C1-3 : Distinguer le litige du conflit en sachant analyser l'origine d'un différend, sa dynamique, les positions et les intérêts en jeu, pour adapter la conduite du processus de médiation.</p> <p>C1-4 : Maîtriser le cadre légal de la médiation en connaissant les différents modes de règlement des différends et leurs articulations possibles, l'organisation des juridictions, les exigences de la relation du médiateur avec les juridictions judiciaires et administratives et les autres tiers, pour comprendre la place institutionnelle du médiateur.</p> <p>C1-5 : Utiliser, dans le cadre légal en vigueur<sup>55</sup>, les potentialités de l'intelligence artificielle, en préservant les principes éthiques et déontologiques de la médiation, pour garantir la primauté de l'humain en médiation.</p> | <p><b>Bloc 1</b></p> |
| <p><b>Compétence 2 : Maîtriser la communication orale et écrite en médiation</b></p> <p>C2-1 : Créer un environnement collaboratif, neutre et sécurisé en établissant les règles de comportement et de communication indispensables à la qualité des échanges pour susciter la confiance des personnes dans le processus de médiation.</p> <p>C2-2 : Prendre en compte les émotions des personnes, en sachant faire face aux situations délicates de stress, dénigrement, cynisme, agressivité, tristesse, colère, mutisme, etc., pour apaiser les tensions.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>Bloc 2</b></p> |

<sup>55</sup> Notamment : le règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle et modifiant les règlements (CE) n° 300/2008, (UE) n° 167/2013, (UE) n° 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 et (UE) 2019/2144 et les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 et (UE) 2020/1828 (règlement sur l'intelligence artificielle, dit RIA ; la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 ; directive (UE) 2025/2647 du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 à la suite de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <p>C2-3 : Organiser les échanges entre les personnes (parties en médiation, avocats, tiers), en faisant respecter les règles de communication en médiation pour maintenir un climat propice au cheminement du processus.</p> <p>C2-4 : Maîtriser la communication écrite utile au processus de médiation, en sachant la mettre en œuvre (<i>rédaction de courriels et de courriers, établissement des documents annexes liés à certains types de médiations, convention préalable, engagement de confidentialité, information du juge, rapport d'activités ; rapport d'activités annuel pour les médiateurs institutionnels ou des collectivités territoriales</i>) pour assurer les échanges nécessaires entre les différentes parties prenantes (<i>personnes concernées par la médiation, avocats, juge, expert, tiers...</i>).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |
| <p><b>Compétence 3 : Conduire les étapes du processus de médiation</b></p> <p>C3-1 : Conduire une médiation, en respectant le cadre légal afin que le processus, son déroulement et son issue présentent un haut niveau de sécurité juridique.</p> <p>C3-2 : Accueillir les personnes, en les informant sur l'objet, le déroulement, l'issue possible et le coût de la mesure de médiation ainsi que sur le rôle du médiateur pour vérifier leur consentement libre et éclairé à entrer librement et à se maintenir en médiation.</p> <p>C3-3 : Organiser les conditions des entretiens individuels et/ou des rencontres plénières de médiation, en fixant un calendrier adapté au type de médiation menée et aux besoins des acteurs concernés pour progresser dans les délais impartis.</p> <p>C3-4 : Accompagner les personnes, en leur permettant d'exprimer leurs attentes vis-à-vis de la médiation, la cause de leur litige ou conflit pour identifier les points à aborder et/ou à résoudre en médiation.</p> <p>C3-5 : Identifier les besoins respectifs des personnes, en leur permettant de les nommer, de les hiérarchiser et de les reconnaître, si possible mutuellement, pour favoriser l'établissement ou le rétablissement des liens et/ou la recherche de solutions.</p> <p>C3-6 : Accompagner les personnes, en leur permettant d'imaginer ou de concevoir des solutions possibles pour favoriser l'émergence d'un accord satisfaisant ou acceptable.</p> <p>C3-7 : Accompagner les personnes dans l'issue de leur médiation, en leur rappelant les démarches qui leur incombent, pour sécuriser l'accord auquel elles sont parvenues.</p> <p>C3-8 : Confirmer que l'accord, s'il est constaté dans un écrit signé par les parties, est issu d'une médiation, en produisant une attestation signée du médiateur, pour établir que l'accord résulte bien de la médiation.</p> | <p><b>Bloc 3</b></p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <p><b>Compétence 4 : Maîtriser l'éthique et la déontologie du médiateur</b></p> <p>C4-1 : Maîtriser l'obligation d'indépendance du médiateur, en identifiant les circonstances susceptibles de lui faire perdre sa liberté ou de le placer en conflit d'intérêts, pour déclarer les conflits d'intérêts et donner à voir son indépendance tant objective que subjective.</p> <p>C4-2 : Maîtriser l'obligation d'impartialité du médiateur, en garantissant aux personnes une absence de parti pris pour leur assurer un traitement équitable.</p> <p>C4-3 : Maîtriser l'obligation de neutralité du médiateur, en respectant l'autonomie et la responsabilité des personnes, pour favoriser la recherche de leurs propres solutions.</p> <p>C4-4 : Maîtriser l'obligation de confidentialité du médiateur et la confidentialité du processus de médiation, en en rappelant leur étendue et les dérogations possibles, pour permettre aux personnes d'échanger en toute confiance.</p> <p>C4-5 : Respecter l'absence de pouvoir de décision<sup>56</sup> du médiateur, en stimulant la créativité des personnes dans la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes pour leur permettre de conserver la maîtrise de la gestion de leur conflit.</p> | <p><b>Bloc 4</b></p> |
| <p><b>Compétence 5 : Enrichir/développer la réflexivité du médiateur</b></p> <p>C5-1 : S'interroger sur sa posture de facilitateur, en prenant de la distance avec ses émotions et résonances en médiation, pour assurer pleinement sa fonction de tiers.</p> <p>C5-2 : Développer par tous moyens (mémoire, travail réflexif, analyse de cas) une réflexion personnelle sur la médiation, pour construire un projet d'exercice professionnalisant en lien avec la médiation.</p> <p>C5-3 : S'impliquer dans le développement et la pratique de la médiation, en participant à des jeux de rôles, des stages de médiation ou d'observation ou un accompagnement en médiation, pour s'assurer de sa capacité à mener une médiation en situation réelle.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>Bloc 5</b></p> |

<sup>56</sup> Lorsque la loi ou le règlement lui en fait obligation ou lui permet de formuler un avis, le médiateur peut adopter une approche en équité si l'application des règles de droit est susceptible de produire des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

Lorsque les personnes le lui demandent, le médiateur peut contribuer à l'élaboration de la solution.

### III - RÉFÉRENTIEL DES MODULES DE LA FORMATION INITIALE DU MÉDIATEUR

La maîtrise des compétences de base du médiateur s'acquiert par le suivi d'une ou de plusieurs formations qui dispensent la totalité des modules suivants.

1. Les fondamentaux de la communication (Bloc 2 – compétence 2 : Maîtriser la communication orale et écrite en médiation) ;
2. La phénoménologie de la médiation : histoire, philosophie et sociologie de la médiation (Bloc 1- compétence 1 : Comprendre le conflit et/ou le litige en situant la médiation dans son contexte sociologique, économique et juridique) ;
3. La conflictologie : analyse des conflits grâce aux apports des sciences politiques, de la sociologie et de la psychologie sociale (Bloc 1- compétence C-1) ;
4. L'éthique et la déontologie (Bloc 1 – compétence C1-5 : Utiliser les potentialités de l'intelligence artificielle ; Bloc 4 – compétence 4 : Maîtriser l'éthique et la déontologie du médiateur et de la médiation) ;
5. La posture de tiers (savoir-être / savoir-faire) (Blocs 2, 3 et 4) ;
6. La place du droit dans la médiation (Blocs 1 et 2 – compétences C1-4 : Maîtriser le cadre légal de la médiation, C1-5 : Utiliser les potentialités de l'intelligence artificielle et C2-4 : Maîtriser la communication écrite du médiateur) ;
7. La connaissance des courants et des modèles de la médiation (Bloc 1) ;
8. Le processus de médiation en pratique, en ce compris les potentialités des systèmes d'intelligence artificielle adaptés (Bloc 1 – compétence 5 : Utiliser les potentialités de l'intelligence artificielle ; Bloc 3).

#### IV - RÉFÉRENTIEL MÉTHODOLOGIQUE APPLICABLE AUX FORMATIONS A LA MÉDIATION

1. La formation initiale à la pratique de la médiation doit être proposée selon une méthodologie active et interactive.

Elle doit être mise en œuvre au sein de groupes de stagiaires/d'apprenants venant d'horizons professionnels et culturels variés pour favoriser la pluralité des regards au cours des apprentissages théoriques et pratiques et construire une culture commune aux médiateurs, quel que soit leur activité ou domaine d'intervention<sup>57</sup>. Les stagiaires/apprenants d'un même groupe doivent être en nombre raisonnable afin que la pédagogie privilégie les mises en situation ainsi qu'un suivi personnalisé de l'apprenant ;

2. La formation initiale à la pratique de la médiation doit comprendre :

- Un contenu théorique (cours théoriques, lectures et travaux réflexifs) impliquant un nombre d'heures suffisant d'acquisition de connaissances de la part de l'apprenant ;
- Un contenu pratique supervisé par les formateurs (exercices de pédagogie active, ateliers participatifs, exposés, mises en situation sous forme de jeux de rôles et, éventuellement, observations de médiation lors d'un stage) représentant au moins 50% du temps de la formation ;
- Un travail sur soi/réflexif pour comprendre les raisons pour lesquelles on veut intervenir en tant que pacificateurs et son rapport personnel au conflit.
- Des temps d'évaluation des savoirs, savoir-faire et savoir-être.

3. La formation initiale peut précéder ou accompagner une formation spécialisée dans un domaine d'activité (médiation familiale, médiation de la consommation, médiation scolaire, médiation organisationnelle, médiation commerciale, médiation administrative, etc.).

4. La formation en médiation, qu'elle soit initiale ou continue, d'actualisation, de perfectionnement ou de spécialisation, doit, dans tous les cas, être suivie d'analyse de pratiques, de supervision et d'un mentorat<sup>58</sup>, dans les conditions précisées par le référentiel de la formation continue du médiateur.

À cet effet, les organismes de formation sont encouragés à élaborer une offre de stage en collaboration avec les organisations et services de médiation et les médiateurs libéraux à même d'accueillir des apprenants et les personnes nouvellement formées en médiation pour leur permettre d'expérimenter la médiation en situation réelle.

---

<sup>57</sup> La mixité et la pluralité des origines professionnelles des apprenants en médiation assurent au groupe de médiateurs en formation la richesse de l'altérité et permet la mise en pratique d'une réelle diversité culturelle. La mixité des inscrits casse les codes de langage et de raisonnement propres à certaines professions et qui se reproduisent instinctivement en formation.

<sup>58</sup> Le mentorat est une relation d'apprentissage entre un médiateur expérimenté et un médiateur apprenant ou nouvellement formé qui facilite l'expérimentation de la médiation par le médiateur nouvellement formé.

5. La maîtrise des fonctions, activités et compétences de base du médiateur nécessite un nombre minimum d'heures de formation, théorique et pratique, ainsi que d'évaluation suffisant.

Le volume horaire global de la formation ou des formations proposées à une personne qui, souhaitant pratiquer la médiation, ne justifie d'aucune formation ou expérience antérieure en matière de médiation, ni d'une expérience professionnelle permettant de considérer, conformément aux présents référentiels, qu'elle a acquis tout ou partie des connaissances ou des compétences nécessaires pour la pratique de la médiation, devrait être de l'ordre de 200 heures, sans préjudice des exigences propres à certaines médiations spécialisées.

## V - RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

| Blocs de compétences                                                                                           | Type d'évaluation recommandée                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BC1 : Comprendre les spécificités de la médiation et les finalités de ce processus de régulation des conflits. | Évaluation écrite.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| BC2 : Maîtriser la communication orale et écrite en médiation.                                                 | Évaluation tout au long de la formation par des jeux de rôles en situation de conflit et, à l'issue de la formation, devant un jury.                                                                                                                                     |
| BC3 : Conduire les étapes du processus de médiation.                                                           | Évaluation devant un jury comportant des personnes n'appartenant pas à l'équipe pédagogique sous la forme de :<br>- Cas pratique de médiation<br>ou<br>- Jeux de rôles en situation de conflit avec déroulé des étapes de médiation.                                     |
| BC4 : Maîtriser l'éthique et la déontologie du médiateur et de la médiation.                                   | Évaluation par les formateurs :<br>- QCM<br>ou<br>- Cas pratique déontologique<br>ou<br>- Jeux de rôles sur un cas de conflit mettant en tension des principes déontologiques.                                                                                           |
| BC5 : Enrichir/ développer la réflexivité du médiateur.                                                        | Soutenance devant un jury comportant des personnes n'appartenant pas à l'équipe pédagogique :<br>- D'un mémoire<br>ou<br>- D'un travail réflexif en médiation (fiches de lecture commentées, carnet de bord personnel de la formation, dissertation, analyse de cas...). |

## VI - RÉFÉRENTIEL DES DISPENSES

1. Le référentiel des dispenses indique celles des formations antérieures déjà suivies en médiation et des expériences antérieures de la personne en matière de médiation et/ou de formation dans le domaine de la médiation qui permettent de considérer qu'elle dispose en tout ou partie des savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à la pratique de la médiation.

2. L'expérience antérieure d'une personne en matière de médiation et/ou de formation dans le domaine de la médiation peut établir que celle-ci dispose en tout ou partie :

- Du savoir nécessaire à la pratique de la médiation qui s'entend des connaissances théoriques acquises après avoir suivi les huit modules de formation ;
- Du savoir-faire nécessaire à la pratique de la médiation qui s'entend de l'aptitude de la personne à effectuer les diverses activités du médiateur ;
- Du savoir-être du médiateur qui exige que la personne maîtrise la totalité des blocs de compétence de base du médiateur.

3. L'expérience antérieure d'une personne s'entend :

- De la pratique d'un ou plusieurs dispositifs de médiation (civil, commercial, familial, consommation, administratif...), en co-médiation ou en situation de mentorat ;
- De l'accompagnement des personnes dans un ou plusieurs processus de médiation, notamment en qualité de conseil ou d'expert technique ;
- De la pratique régulière et à titre professionnel des outils de communication écrite et orale du médiateur
- D'actions dispensées de formation ou d'enseignement portant sur un ou plusieurs modules de la formation initiale du médiateur.

À titre exceptionnel, l'expérience peut également s'entendre :

- De l'exercice d'une activité d'organisation ou d'administration d'un service de médiation ou de mise en œuvre d'une politique publique dans le domaine de la médiation ;
- De l'exercice d'une activité de prescription de médiation, notamment au sein des juridictions judiciaires ou administratives, d'un cabinet d'avocats, d'une étude de notaire ou d'un office de commissaire de justice ou d'un service d'une organisation privée ou publique.

4. Il appartient à tout organisme en charge d'une formation à la médiation, d'apprécier lesquels des savoirs sont acquis par la personne et de déterminer, en conséquence, ceux des modules de formation que la personne intéressée peut, en tout ou partie, être dispensée de suivre, et, à titre dérogatoire, celles des compétences qui peuvent être réputées acquises sans évaluation. Après vérification des justificatifs de formation antérieure et des expériences invoquées, il est souhaitable que les dispenses soient accordées à la suite d'un entretien avec le candidat à la formation et/ou après observation de sa pratique de la médiation. Les dispenses accordées devraient être mentionnées dans l'attestation de formation délivrée à son issue.

## VIII - Recommandations en matière de formation continue du médiateur- analyse de pratiques- supervision-mentorat



### RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE FORMATION CONTINUE, ANALYSE DE PRATIQUES, SUPERVISION ET MENTORAT DANS LE DOMAINE DE LA MÉDIATION

#### Préambule

Selon l'article 21-6 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative dans sa rédaction issue de l'article 45 de la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021, le Conseil national de la médiation est chargé de proposer des référentiels nationaux de formation des médiateurs et faire toute recommandation sur la formation.

**La médiation est un processus volontaire et coopératif dans le cadre duquel des personnes entreprennent au moyen d'échanges confidentiels et avec l'aide d'un [ou plusieurs] tiers, le médiateur [ou les médiateurs] d'établir ou de rétablir des liens, de prévenir ou de régler à l'amiable un conflit.**

**Le médiateur, tiers indépendant, impartial, formé à la médiation, sans pouvoir de décision, favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les participants.<sup>59</sup>**

La formation à la médiation, initiale et continue, constitue un des éléments indispensables à la légitimité du médiateur<sup>60</sup>.

Le médiateur expérimenté est invité à apporter sa contribution à l'apprentissage de ses pairs, notamment dans une démarche de mentorat<sup>61</sup>. La contribution à la formation des pairs et des médiateurs en formation est prévue en matière familiale<sup>62</sup>.

---

<sup>59</sup> Définition méthodologique adoptée par le CNM lors de sa séance du 9 novembre 2023

<sup>60</sup> Cf. Pt 5, al1 du Recueil de déontologie applicable à la pratique de médiation

<sup>61</sup> Cf. Pt 5, al 5 du Recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation

<sup>62</sup> Cf. Arrêté du 19 mars 2012 relatif au diplôme d'Etat de médiateur familial, modifié par l'arrêté du 24 juin 2024

L'exigence de formation continue professionnelle est déjà posée par certains centres et associations de médiateurs qui ont mis en place des règles propres variant d'une organisation à l'autre. Elle s'impose pour les listes des cours d'appel prévues par l'article 22-1 A de la loi n° 95-125 du 8 février 1995<sup>63</sup>. La CECMC peut s'en inspirer pour l'inscription des médiateurs de la consommation sur la liste mentionnée au 1° de l'article L. 615-1 du code de la consommation<sup>64</sup>.

Les présentes recommandations définissent la finalité et le contenu de la formation continue du médiateur ainsi que les modalités selon lesquelles, en l'absence de dispositions particulières, celui-ci en justifie (I).

Elles apportent en outre des précisions concernant, eu égard à leur importance pour les médiateurs ayant une activité régulière de médiation, l'analyse de pratiques (II), la supervision (III) et le mentorat (IV).

## Table des matières

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| I - LA FORMATION CONTINUE EN MEDIATION .....   | 70 |
| II - L'ANALYSE DE PRATIQUES EN MEDIATION ..... | 72 |
| III - LA SUPERVISION EN MEDIATION .....        | 73 |
| IV- LE MENTORAT EN MEDIATION.....              | 73 |

## I - LA FORMATION CONTINUE EN MÉDIATION

1. La formation continue en médiation est à la fois utile et nécessaire pour garantir la qualité, l'éthique et l'adaptabilité de la pratique de la médiation.

D'une part, elle permet aux médiateurs de mettre à jour leurs compétences, en lien avec l'évolution des contextes sociaux, juridiques ou institutionnels.

D'autre part, elle favorise une remise en question régulière de la posture professionnelle, essentielle dans un métier fondé sur l'écoute, la neutralité et la gestion des conflits.

<sup>63</sup> L'inscription sur les listes des cours d'appel prévues par l'article 22-1 A de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 impose à la personne candidate de justifier des formations continues suivies au cours des trois dernières années et les justificatifs des ateliers d'échanges ou d'analyse de pratiques et supervision suivis au cours des trois dernières années. (Art. 2 de l'arrêté du 29 janvier 2021).

<sup>64</sup> Pour l'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation prévue à l'article L. 615-1 du code de la consommation, les exigences en matière de formation continue sont appréciées par la CECMC lors de l'évaluation du dossier d'un candidat à la médiation ou lors du contrôle du médiateur. Celui-ci doit lui transmettre, tous les deux ans au moins, une description des formations suivies en matière de médiation (Art. R 614-4 du code de la consommation).

Enfin, elle constitue une exigence éthique garantissant, aux personnes en médiation, un accompagnement respectueux, pertinent et professionnel.

La formation continue offre également un espace pour partager des expériences, analyser des situations complexes et renforcer sa capacité à faire face à des enjeux émotionnels ou relationnels.

2. La formation continue s'entend des trois registres de formation suivants :

- **L'actualisation** : elle permet de remédier aux éventuelles insuffisances d'une formation initiale ou de la compléter, notamment pour consolider les fondamentaux de la communication, de l'éthique et de la déontologie ;
- **Le perfectionnement** : il permet l'acquisition de nouvelles techniques ou l'approfondissement d'un savoir-faire qui n'auraient pas ou peu été abordés (par exemple : l'approche systémique, la médiation transformative, l'analyse transactionnelle, l'intelligence artificielle, etc.) ;
- **La spécialisation** : elle permet le développement de l'aptitude à pratiquer la médiation dans de nouveaux champs (par exemple : la médiation administrative, la médiation environnementale, la médiation en protection de l'enfance, la médiation de la consommation, etc.).

3. La formation continue s'entend également des différents processus de dynamisation intellectuelle du médiateur, en France comme à l'étranger, tels :

- La participation ou la contribution à des séminaires ou colloques sur la médiation,
- La lecture et l'analyse d'ouvrages et publications, celles de médias écrits, audiovisuels ou numériques en lien avec la médiation,
- La production d'ouvrages, articles, podcasts, webinaires sur la médiation,
- Un stage dans tous types d'entités intervenant dans le domaine de la médiation, qu'il s'agisse de la prescription, de l'accompagnement ou de la mise en œuvre de mesures de médiation, de l'organisation ou de la gestion de services de médiation, de formation à la médiation ou de promotion de la médiation (juridiction, association, collectivité territoriale, professionnel du droit, administration, entreprise publique ou privée...),
- La pratique de la co-médiation.

4. La méthodologie définie par le référentiel méthodologique est applicable aux formations continues à la médiation.

5. Un médiateur doit effectuer, tous les ans, un volume d'heures de formation continue suffisant pour satisfaire aux finalités rappelées au point I-1.

Sur une période de référence donnée et sous réserve des exigences propres à certaines médiations spécialisées, le volume horaire annuel moyen de formation continue devrait être de l'ordre de 10 heures.

Les actions de formation continue suivie par le médiateur au titre de ses autres obligations professionnelles peuvent être prises en compte dans le volume horaire, lorsqu'elles ont un intérêt pour la pratique de la médiation.

6. Le médiateur est seul responsable des actions de formation continue qu'il s'impose.

Le médiateur justifie du respect des exigences de formation continue par tout moyen et notamment par :

- Des attestations délivrées par un organisme de formation, par un centre ou une association de médiation, un ordre professionnel, une structure d'accueil de stage en médiation, etc.
- Une déclaration sur l'honneur comportant les informations suffisantes pour évaluer et, le cas échéant, contrôler la nature, l'objet et la qualité des formations suivies ou des processus entrepris.

Les médiateurs sont invités à documenter et évaluer leurs activités de formation continue au fur et à mesure de leur mise en œuvre. Peuvent utilement y contribuer les éléments relatifs à la nature, à l'objet et aux caractéristiques de l'action (thématique, méthodologie, qualification du formateur, évaluation...), à son lien avec la pratique de la médiation, aux bénéfices retirés par l'apprenant de sa pratique personnelle ou des personnes accompagnées en médiation.

## **II - L'ANALYSE DE PRATIQUES EN MÉDIATION**

1. L'analyse de pratiques en médiation est un dispositif collectif de réflexion sur les expériences professionnelles vécues.

Elle consiste en des rencontres périodiques, entre pairs, animés par un formateur, visant à examiner les cas complexes ou signifiants rencontrés dans l'exercice de la médiation. Ce processus permet de questionner la pertinence de la posture du médiateur ainsi que sa capacité d'adaptation personnelle et/ou technique aux situations rencontrées. Il est un levier essentiel pour clarifier les dilemmes déontologiques et renforcer la cohérence des pratiques.

L'analyse de pratiques relève d'un travail sur soi fondée sur un partage collectif et une réflexion commune. Elle permet d'identifier des points de vigilance propres au tiers médiateur. Elle a pour but de faciliter la réflexivité de chacun sur sa pratique de la médiation à la lumière des échanges avec les autres participants et des apports du formateur. En créant une culture commune et un espace de soutien, le processus est un outil indispensable à la qualité de la pratique de la médiation.

2. Les séances d'analyse de pratiques en médiation doivent être animées par des formateurs qualifiés dans le domaine de la médiation. Elles se déroulent au sein de groupes composés de personnes aux profils variés et doivent être d'une durée suffisante.

3. Sur une période de référence donnée et sous réserve des exigences propres à certaines médiations spécialisées, les médiateurs ayant une activité régulière de médiation devraient

s'astreindre à suivre un nombre de séances d'analyse de pratiques, de l'ordre de 10 heures en moyenne par an, voire au-delà compte tenu de l'importance de leur activité et de leurs besoins de réflexivité.

4. Le médiateur en justifie dans les conditions précisées au I.6.

### **III – LA SUPERVISION EN MÉDIATION**

1. La supervision en médiation est un accompagnement individuel animé par un superviseur.

Son objectif est de permettre au médiateur de prendre du recul sur ses interventions, de mieux comprendre ses réactions et de renforcer sa posture professionnelle.

À la différence de l'analyse de pratiques, la supervision s'inscrit dans une démarche plus introspective, en explorant les résonances personnelles ainsi que les éventuels blocages rencontrés.

La supervision est recommandée dans les cas où la situation de conflit résonne chez le médiateur avec une particulière intensité.

2. Les séances de supervision en médiation doivent être animées par un professionnel expérimenté dans le domaine de la médiation et/ou un thérapeute.

La supervision peut être individuelle ou collective, en petit groupe.

3. Le médiateur n'est pas tenu de justifier des séances de supervision qu'il considère devoir suivre.

### **IV- LE MENTORAT EN MÉDIATION**

1. Le mentorat en médiation consiste en l'accompagnement de médiateurs en formation ou de médiateurs nouvellement formés par des médiateurs expérimentés qui contribuent ainsi à l'apprentissage de leurs pairs ou de futurs médiateurs.

2. Le mentorat s'envisage durant la formation initiale, en fin de parcours et/ou tout au long de la carrière du médiateur, afin de découvrir et d'expérimenter de nouveaux modèles de médiation ou d'explorer de nouveaux champs d'intervention.

3. Pour faciliter la mise en œuvre du mentorat, les médiateurs peuvent solliciter du juge et des personnes en médiation la possibilité de s'adjoindre un médiateur en formation ou récemment diplômé ou certifié, sans que cette modalité ne renchérisse le coût de la mesure.

## IX- Charte de la médiation pour les entreprises et les organisations



### CHARTRE DE LA MEDIATION POUR LES ENTREPRISES ET LES ORGANISATIONS

#### Préambule

Selon l'article 21-6 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative dans sa rédaction issue de l'article 45 de la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021, le Conseil national de la médiation est chargé de rendre des avis dans le domaine de la médiation et de proposer aux pouvoirs publics toutes mesures propres à l'améliorer.

C'est dans ce cadre que la présente charte a été adoptée par le CNM pour contribuer à la promotion de la culture du dialogue et de la prévention des conflits au sein des entreprises.

**La médiation est un processus volontaire et coopératif dans le cadre duquel des personnes entreprennent, au moyen d'échanges confidentiels et avec l'aide d'un (ou plusieurs) tiers, le médiateur (ou les médiateurs), d'établir ou de rétablir des liens, de prévenir ou de régler à l'amiable un conflit.**

**Le médiateur, tiers indépendant, impartial, formé à la médiation, sans pouvoir de décision, favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les participants.<sup>65</sup>**

\* \* \*

#### Table des matières

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Article 1 – Principes généraux .....                    | 75 |
| Article 2 – Sensibilisation et prévention .....         | 75 |
| Article 3 – Recours à la médiation .....                | 75 |
| Article 4 – Choix du médiateur .....                    | 75 |
| Article 5 – Médiation et responsabilité sociétale ..... | 75 |
| Article 6 – Suivi et engagement public.....             | 76 |

---

<sup>65</sup>. Définition méthodologique adoptée par le CNM lors de sa séance du 9 novembre 2023

Les entreprises et organisations privées ou publiques signataires de la présente charte reconnaissent que :

- Les différends commerciaux, contractuels ou liés aux relations de travail font partie de la vie des affaires ;
- Ces situations peuvent être gérées efficacement, rapidement et en réduisant les coûts financiers et humains, grâce à la médiation, par le dialogue, dans un esprit de responsabilité et de coopération.

#### Article 1 – Principes généraux

Les signataires s'engagent à promouvoir effectivement la médiation comme mode privilégié de prévention et de résolution amiable de leurs différends, dans le respect des principes de liberté, confidentialité et respect mutuel.

#### Article 2 – Sensibilisation et prévention

Les signataires s'engagent à :

- Sensibiliser leurs collaborateurs aux atouts de la médiation ;
- Favoriser dans leurs contrats, l'insertion de clauses de recours à la médiation ;
- Favoriser le recours à la médiation pour la prévention et la résolution efficace des conflits, y compris ceux survenant au sein de leurs équipes de travail.

#### Article 3 – Recours à la médiation

En cas de différend, les signataires s'engagent à privilégier le processus de médiation avant toute action contentieuse, en en proposant spontanément la mise en œuvre ou en examinant avec sérieux toute proposition qui leur serait faite à cet effet.

#### Article 4 – Choix du médiateur

Les signataires s'efforcent, en cas de recours à la médiation, de désigner ou de proposer un médiateur indépendant, neutre et impartial, formé à la médiation :

- lorsqu'il s'agit d'un dispositif de médiation interne à une entreprise ou une organisation, de s'assurer qu'il est désigné selon une procédure transparente et qu'il dispose des moyens, de la compétence et de l'autorité nécessaires au respect des obligations inhérentes à la qualité du processus de médiateur et à la qualité de médiateur définies par le recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation, proposé par le Conseil national de la médiation ;
- lorsqu'il s'agit d'un médiateur externe, d'encourager la désignation d'un médiateur institutionnel (par ex : médiateur des entreprises, médiateur national du crédit) ou d'un professionnel adhérent à une organisation ou à un centre de médiation ou inscrit sur une des listes établies par les cours d'appel.

#### Article 5 – Médiation et responsabilité sociétale

Les signataires reconnaissent que la médiation contribue à leurs objectifs de responsabilité économique et sociétale (RSE), en favorisant la qualité du dialogue social, la cohésion interne, la confiance entre partenaires économiques et la durabilité des relations.

## Article 6 – Suivi et engagement public

Les signataires acceptent la publication, sous l'égide du Conseil national de la médiation, du nom de leur entité afin de :

- Valoriser leur engagement ;
- Favoriser le partage de bonnes pratiques ;
- Promouvoir la médiation comme outil de performance durable et de réduction du coût des conflits, tant internes qu'externes.

*Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_*

*Pour l'entreprise signataire : \_\_\_\_\_*

*Nom / Fonction : \_\_\_\_\_*

*Signature et cachet : \_\_\_\_\_*