

Les médiateurs qui interviennent dans la cadre de l'URIOPSS Ile-de-France adhèrent aux dispositions ci-après :

## La médiation

La médiation est un processus confidentiel et libre mené par des médiateurs indépendants, neutres et impartiaux.

L'URIOPSS Ile-de-France propose une médiation appelée conventionnelle car elle résulte de la volonté des personnes et/ou groupes de personnes concernées.

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

Le processus de médiation se déroule en six étapes :

1. Introduire la médiation. Il s'agit d'une prise de contact entre les acteurs. Elle peut prendre des formes diverses en fonction de la nature du projet de médiation.
2. Identifier le *problème* et les *faits*. Au cours de cette étape le médiateur aide les personnes en médiation à dialoguer pour identifier clairement les difficultés.
3. Déterminer les *besoins* et les *enjeux* sous-jacents des parties. Dans cette étape le médiateur aide les personnes en médiation à clarifier les intérêts profonds qui s'attachent aux difficultés identifiées.
4. Explorer différentes *options* de solutions négociées. Dans cette phase le médiateur stimule la créativité des personnes et fait émerger des options mutuellement satisfaisantes en vue d'une solution.
5. Obtenir des *engagements* éventuels. A cette étape, le médiateur peut proposer que les personnes en médiation formalisent leur accord par un écrit.
6. Conclure la médiation.

# Le médiateur



Expert spécialiste du dialogue, de la communication et de la négociation, il respecte les principes du Code de conduite européen pour les médiateurs. Il respecte les exigences du Code de déontologie et d'éthique européen sur la médiation de 2008 ainsi que les dispositions figurant à l'article 1532 et suivants du Code de procédure civile.

Il a été choisi par l'URIOPSS Ile-de-France pour son indépendance, son expertise, et sa connaissance du champ de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS). Il participe une fois par an à une journée de capitalisation d'expériences afin de contribuer au développement de la médiation dans l'ESS.

Le médiateur est un tiers. Il n'est pas un négociateur mais un facilitateur de la négociation entre des personnes. Il aide des personnes à mobiliser ou à retrouver les compétences qui sont les leurs.

Le médiateur pilote le processus, régule les échanges et facilite l'établissement ou la restauration du dialogue ; il ne propose pas de solutions mais aide les personnes en présence à faire émerger des réponses et solutions mutuellement satisfaisantes.

Il a une formation initiale de médiateur qualifié et s'oblige à bénéficier d'une formation permanente. En particulier il participe à un groupe d'analyse des pratiques de son choix.

Il ne fait pas l'objet d'une condamnation, d'une incapacité ou d'une déchéance mentionnée sur le bulletin n° 2 du casier judiciaire. Il a souscrit une assurance professionnelle.

Il n'a pas d'obligation de résultat. Il est le garant du bon déroulement du processus de médiation. Il informe les personnes de ce que, tout au long du processus de médiation, elles ont la possibilité de prendre conseil auprès de différents professionnels. S'il a un doute sur la faisabilité et/ou l'équité d'un accord, ou la connaissance d'un risque d'atteinte à l'ordre public il invite expressément les personnes à prendre conseil auprès du professionnel compétent avant tout engagement. Il propose à la ou les personnes dont il aurait reçu des confidences, de révéler au cours des séances de médiation, les éléments indispensables à la progression de celle-ci.

Seul l'engagement de confidentialité peut engager la responsabilité du médiateur. La responsabilité du médiateur ne pourra pas être engagée en raison des concessions faites par les personnes en médiation, des engagements qu'elles auront pris dans le cadre d'un accord éventuel entre elles ou de l'absence d'accord entre elles à la fin du processus de médiation.

# Le déroulement de la médiation

Pour organiser sa mission, le médiateur prend contact avec les personnes concernées dans les meilleurs délais à compter de son acceptation de mission. Le médiateur délivre aux personnes en médiation, préalablement à l'engagement de la médiation, une information présentant la médiation et ses modalités d'une façon complète, claire et précise.

Il recueille l'accord des parties sur la possibilité, pour lui, et s'il l'estime opportun, de s'entretenir séparément avec chacune d'elles. Dans cette hypothèse, il s'engage à respecter un équilibre entre les parties. Le médiateur analyse avec chaque partie à la médiation sa position dans le différend et s'assure de la parfaite compréhension par chacune d'elles de la position de l'autre.

La médiation se déroule par séances plénières d'environ 2 à 3 heures. Les dates et heures en seront fixées d'un commun accord entre le médiateur et les parties concernés. Dans tous les cas, le médiateur informera l'URIOPSS Ile-de-France et le signataire de convention de médiation de l'organisation du processus de médiation (dates, heures et lieux des rendez-vous & réunions, début et fin de la médiation quelle qu'en soit l'issue).

Les parties sont informées qu'elles demeurent libres de transmettre au médiateur des documents sans avoir à les communiquer à l'autre partie à la médiation. Le médiateur ne transmettra aucun document qu'il aura reçu d'une partie à l'autre partie sans accord exprès. Le médiateur pourra entendre les parties en entretiens séparés, soit de son initiative, soit à la demande d'une partie afin de lui permettre d'approfondir sa compréhension du litige. Aucune information transmise au médiateur dans le cadre de ces entretiens privés ne pourra être dévoilée sauf accord exprès de la partie dont elle émane.

Moyennant l'accord de toutes les parties, les personnes en médiation peuvent éventuellement être assistées de leur avocat, d'un expert, consultant ou autre tiers, dont les connaissances (techniques ou autres) pourraient aider à la résolution du différend. Tout tiers appelé à intervenir devra signer un engagement de confidentialité.

Il est rappelé que les personnes en médiation peuvent interrompre à tout moment le processus de médiation. De même, le médiateur a la faculté de mettre fin à sa mission à tout moment sans qu'il soit tenu d'indiquer les raisons pour lesquelles il décide de se retirer du processus.

## La manière de finaliser la médiation

La médiation peut se terminer par un accord écrit (protocole), ou non écrit, entre les personnes en médiation, selon leur choix. Ce protocole est la transcription des points d'accord que les personnes ont décidé de faire apparaître. Les documents écrits sont signés par les seules personnes concernées. Les accords écrits sont la propriété des personnes concernées. Elles ont la possibilité de les faire homologuer par un juge.

A l'issue de la médiation, les personnes en médiation et le médiateur décident ensemble du contenu et des modalités (par les personnes en médiation ou par le médiateur) du retour vers le signataire de la convention de médiation ou vers toute autre personne.

# La confidentialité

La médiation a un caractère strictement confidentiel qui s'impose à toute personne y ayant participé. A ce titre, les personnes concernées signent un engagement de confidentialité sur les informations et /ou tous documents échangés à l'occasion de la médiation.

Le signataire de la convention de médiation reconnaît le principe de confidentialité de la médiation et s'engage à ne pas chercher à obtenir du médiateur et/ou des personnes en médiation des informations sur le déroulement ou le contenu des échanges.

Une copie de l'engagement de confidentialité signé est adressée par le médiateur à l'URIOPSS Ile-de-France.

Le médiateur ne divulgue ni ne communique à quiconque le contenu des entretiens, tout document et/ou information dont il aurait eu connaissance dans le cadre de la médiation, sauf obligation légale et/ou risque de non-respect de l'ordre public. Le médiateur ne peut notamment pas faire état devant les instances judiciaires des éléments dont il aurait eu connaissance lors de la médiation. Les parties à la médiation s'interdisent de citer le médiateur comme témoin dans toute procédure relative au litige de la médiation.

Les parties à la médiation décident conjointement du caractère confidentiel ou non du protocole d'accord éventuellement conclu en fin de médiation.

## L'obligation de loyauté entre les médiateurs et l'URIOPSS Ile-de-France

L'obligation mutuelle de loyauté établie entre l'URIOPSS Ile-de-France et les médiateurs sera précisée en continu. Lors de médiations, l'URIOPSS Ile-de-France met en relation le médiateur avec des acteurs de l'ESS pour lesquels elle a reçu une demande de médiation. Une fois cette mise en relation effectuée, le médiateur s'interdit de proposer ses services directement à ce dernier.