



## Lignes directrices déontologiques pour médiatrices et médiateurs FSM du 1er janvier 2022 (édition du 1er janvier 2024)

### I. Introduction

- Art. 1 Objectif
- Art. 2 Champ d'application

### II. Médiateurs et médiatrices FSM

- Art. 3 Posture et compétence
- Art. 4 Indépendance
- Art. 5 Multipartialité et neutralité

### III. Principes de la médiation

- Art. 6 Confidentialité – Transparence
- Art. 7 Caractère volontaire – Ouverture
- Art. 8 Responsabilité personnelle – Autonomie

### IV. Processus de médiation

- Art. 9 Conditions-cadres
- Art. 10 Contrat de médiation
- Art. 11 Clôture du processus

### V. Dispositions diverses

- Art. 12 Entrée en vigueur



## I. Introduction

### Art. 1 Objectif

<sup>1</sup> La médiation se prête à la gestion amiable de conflits dans quasiment tous les domaines de la vie, que ce soit dans la société et le secteur privé, dans l'économie et le monde du travail ou dans la politique et le secteur public.

<sup>2</sup> Les lignes directrices déontologiques (LDD)

- définissent le comportement professionnel des médiatrices et médiateurs en médiation;
- fournissent une orientation pour le processus de traitement de conflits;
- renforcent la confiance en la médiation auprès du public.

<sup>3</sup> Les LDD sont en relation avec les réglementations FSM suivantes:

- Règlement sur les formations dans le domaine de la médiation (RF)  
du 22 octobre 2019, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020 sur décision du Comité FSM;
- Lignes directrices pour les formations dans le domaine de la médiation (LDF)  
du 22 octobre 2019, entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020 sur décision du Comité FSM.

### Art. 2 Champ d'application

<sup>1</sup> Les lignes directrices déontologiques sont applicables aux processus proposés en tant que médiations (art. 4 RF), ainsi qu'aux facilitations et aux accompagnements de processus de recherche de consensus utilisant des approches analogues à la médiation et des méthodes propres à la médiation (art. 3 RF).

<sup>2</sup> Le respect des lignes directrices assure la crédibilité lors de l'exécution de prestations dans les domaines de la facilitation et de la médiation (y compris les relations publiques, p.ex. sites internet, publications, contacts avec les médias).

<sup>3</sup> Les médiatrices et médiateurs reconnus par la FSM se conforment aux lignes directrices. L'autorisation du port du titre FSM peut être retirée en cas de grave infraction aux dispositions légales ou de manquement sérieux aux lignes directrices déontologiques.

## II. Médiateurs et médiatrices FSM

### Art. 3 Posture et compétence

<sup>1</sup> Les médiatrices et médiateurs renforcent le degré de confiance accordé à la médiation essentiellement par leur posture et leur compétence. Elles/ils sont guidés par les principes de la médiation (chiffre III) et appliquent le processus de médiation (chiffre IV).



- <sup>2</sup> Les médiatrices et médiateurs se distinguent en particulier par
- leur formation approfondie, la réflexion portée sur leur propre travail et une formation continue régulière;
  - leur absence de préjugés, leur attitude empreinte d'estime et de respect;
  - leur indépendance, leur multipartialité et leur neutralité.

<sup>3</sup> Les médiatrices et médiateurs prennent en compte la situation à l'origine de la médiation et le contexte du mandat pour déterminer si les conditions sont réunies pour qu'elles/ils assurent un déroulement approprié du processus. Au besoin, elles/ils décident de prendre des mesures adéquates (art. 9, al. 2).

#### **Art. 4 Indépendance**

<sup>1</sup> Les médiatrices et médiateurs n'acceptent une médiation que si elles/ils sont indépendant·e·s et en mesure de mener la médiation en adoptant une posture impartiale envers toutes les personnes concernées par le conflit.

<sup>2</sup> Avant, pendant ou après une médiation, les médiatrices et médiateurs n'acceptent aucun autre mandat en faveur des participants à la médiation, si cela risque de porter préjudice à leur indépendance. La prise en charge d'autres mandats, même de nature différente, exige la transparence et le consentement exprès de toutes les parties concernées. Il est exclu de représenter l'une ou l'autre des parties dans le cas traité en médiation.

#### **Art. 5 Multipartialité et neutralité**

<sup>1</sup> Les médiatrices et médiateurs accordent une attention égale à toutes les personnes impliquées. Elles/ils veillent à ce que les préoccupations de tous les participants, ainsi que d'autres personnes touchées, puissent être exprimées et prises en considération durant la médiation, indépendamment en particulier de la sympathie ressentie, de l'âge, du sexe, de l'appartenance, de la vision du monde ou du comportement.

<sup>2</sup> Les médiatrices et médiateurs font preuve de neutralité au sujet des thèmes et contenus abordés et s'abstiennent d'exercer une influence. Le passage de la médiation à une autre procédure ADR (Alternative Dispute Resolution, par exemple la conciliation, les procédures hybrides) nécessite la transparence et le consentement exprès de toutes les parties concernées. Les médiatrices et médiateurs abordent ouvertement les circonstances qui pourraient amener à questionner leur neutralité ou donner l'apparence d'éventuels conflits d'intérêts.



### III. Principes de la médiation

#### Art. 6 Confidentialité – Transparence

<sup>1</sup> Les discussions menées durant le processus de médiation et les informations partagées sont confidentielles. Le cas échéant, les participants conviennent quels contenus peuvent être portés à la connaissance de tiers, en particulier du mandant, lorsque celui-ci ne participe pas au processus.

<sup>2</sup> Sauf accord contraire exprès, les médiatrices et médiateurs s'interdisent de divulguer toute information sur l'identité des participants ainsi que sur l'ensemble des contenus de la médiation qui n'ont pas expressément été autorisés. Elles/ils ne peuvent servir de témoin à aucune des personnes concernées par le conflit dans le cadre d'une éventuelle procédure judiciaire ou arbitrale.

<sup>3</sup> Les médiatrices et médiateurs encouragent les parties à traiter de manière transparente et ouverte les informations et les faits pertinents à la clarification du conflit.

#### Art. 7 Caractère volontaire – Ouverture

<sup>1</sup> La médiation repose sur l'adhésion volontaire des participants et se caractérise par son ouverture à l'égard des perspectives de solutions. Elle peut être interrompue en tout temps autant par les participants que par les médiateurs ou médiatrices.

<sup>2</sup> Des clauses contractuelles, des dispositions légales, une ordonnance judiciaire ou un mandat attribué par la hiérarchie en cas de médiation dans les organisations et les entreprises peuvent restreindre le caractère volontaire de la médiation. Elles ne concernent que la phase de mise en oeuvre ou le libre choix de la personne du médiateur ou de la médiatrice, mais n'ont en aucun cas une influence sur le contenu de l'accord.

#### Art. 8 Responsabilité personnelle – Autonomie

<sup>1</sup> En médiation, les participants assument une responsabilité conjointe. Ils prennent leurs décisions en toute connaissance de cause. Les médiatrices et médiateurs les aident à traiter leur différend de manière constructive, à rechercher des solutions durables de manière créative, et s'efforcent d'assurer un déroulement et un résultat équitables du processus.

<sup>2</sup> Lorsque la responsabilité personnelle ou l'autonomie des participants est menacée, par exemple en cas de situation de faiblesse d'une partie, de capacité de discernement réduite, de manipulation, d'abus de pouvoir, de menaces ou d'actes de violence, les médiatrices et médiateurs prennent les mesures adéquates.



### III. Processus de médiation

#### Art. 9 Conditions-cadres

<sup>1</sup> Le processus de médiation présuppose que toutes les parties concernées soient informées et aient donné leur consentement.

<sup>2</sup> Les médiatrices et médiateurs examinent avec les participants si la médiation est bien la méthode adéquate pour leur situation et expliquent quels en sont les risques et limites. Le cas échéant, elles/ils recommandent le recours à des mesures et processus adaptés à leurs besoins. Avec l'accord de tous les participants, des mandataires/représentants légaux peuvent participer aux séances de médiation et des experts désignés conjointement peuvent être consultés.

<sup>3</sup> Les médiatrices et médiateurs informent les participants sur les coûts prévisibles de la médiation. À la fin du mandat, ou sur requête, elles/ils présentent un récapitulatif détaillé des coûts. Elles/ils calculent leurs coûts en tenant compte du type, de l'importance et de l'étendue escomptée du mandat, ainsi que de leurs propres compétences dans le cas soumis.

<sup>4</sup> Les médiateurs et médiatrices informent les médians sur les services de l'Ombudsman FSM (information, conseil, facilitation).

#### Art. 10 Contrat de médiation

Le contrat de médiation contient en règle générale tous les éléments essentiels au bon déroulement de la collaboration, notamment : le nom des personnes participant à la médiation, leur rôle respectif; la clarification de la relation entre les procédures légales et la médiation; les principes relatifs au caractère volontaire, à l'autonomie et à la responsabilité des protagonistes en ce qui concerne leur participation et leurs décisions; la base de calcul des coûts.

#### Art. 11 Clôture du processus

1 Le processus de médiation est clos

- lorsque les participants à la médiation ont trouvé un accord sur leur litige;
- lorsque les participants n'arrivent manifestement pas à conclure un accord;
- lorsque la médiatrice, le médiateur y met fin.

2 Les points faisant l'objet d'un accord sont, en règle générale, formulés par écrit dans un «accord de médiation». S'il est nécessaire ou pertinent de transmettre des informations à des tiers, le contenu sera déterminé conjointement (art. 6, al.1).



3 Les médiatrices et médiateurs s'assurent que les participants sont en mesure de prendre leurs décisions en ayant à leur disposition les informations techniques et juridiques pertinentes. Avant la signature de l'«accord de médiation», elles/ils peuvent recommander aux parties à l'accord de le soumettre à l'examen critique d'un expert externe, portant sur les conséquences de la solution adoptée et, en cas d'incertitude, sur sa conformité juridique.

## V. Dispositions diverses

### Art. 12 Entrée en vigueur

Le Comité FSM a adopté les présentes lignes directrices déontologiques le 22 décembre 2021 et fixé son entrée en vigueur au 1er janvier 2022. L'édition actualisée a été adoptée par le Comité le 20 décembre 2023 et entre en vigueur le 1er janvier 2024.

Les instituts de formation offrant des filières de formation reconnues par la FSM sont tenus de respecter pleinement les dispositions des LDD, du RF et des LDF pour les filières de formation débutant en 2022 au plus tard.