

CONSEIL NATIONAL DE LA MEDIATION
de fin de mandat Juin 2023 – Avril 2026
Recommandations pour une médiation de qualité Rapport
SYNTHESE

TABLE DES MATIERES

1. Le CMN propose une nouvelle définition de la médiation	1
2. Recommandations à l'attention des pouvoirs publics pour améliorer la médiation	2
3. Recommandations en matière de formation du médiateur	2
4. Améliorer le financement de la médiation :	3
5. Améliorer l'attractivité de la médiation :	3
6. Recommandations en matière fiscale et financière :	3
7. Recommandations relatives à l'aide à l'accès à la médiation :	3
8. Simplifier le recueil du serment des médiateurs en prévoyant que :	4
9. Etablissement des listes de médiateurs	5
1. Recommandations à l'attention des services et centres de médiation relatives à l'évaluation de la médiation	5
2. Recommandations à l'attention des organismes de formation.....	6
3. Recommandations à l'attention des acteurs de l'assurance et de la prévoyance;.....	6
4. Recommandations à l'attention des fournisseurs de financement d'actions contentieuses	7

1. Le CMN propose une nouvelle définition de la médiation

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.

Le CMN prend acte du :

- décret n° 2025-772 du 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 ;

- décret n° 2026-74 du 12 février 2026 relatif aux magistrats coordonnateurs de l'amiable et aux conciliateurs de justice.

2. Recommandations à l'attention des pouvoirs publics pour améliorer la médiation

a. Promouvoir la médiation et sa culture

b. Institution d'une " Charte de déontologie de la pratique de la médiation "

- 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);
- 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.;
- 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 »;

3. Recommandations en matière de formation du médiateur

Déterminer les actions de formation initiale et continue et les séances d'analyse de pratiques qui 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.

a. Recommandations aux organismes de formation :

- Assurer la qualité de leur offre de formation à la pratique de la médiation en la mettant en **conformité avec ces recommandations** ;
- **Evaluer 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 ;
- Prévoir :
 - Que la personne physique doit **justifier d'une formation et d'une expérience** attestant son aptitude à la pratique de la médiation ;
 - 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** ;

- 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 ;
- Que les **documents produits permettent d'évaluer la réalité et l'étendue de l'expérience acquise ou approfondie dans la pratique de la médiation 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.

4. Améliorer le financement de la médiation :

- Incitation financière au titre de l'aide juridictionnelle et création d'une procédure accélérée d'attribution de l'aide juridictionnelle pour la prise en charge des médiations.

5. Améliorer l'attractivité de la médiation :

- **Interruption effective des délais de recours contentieux ;**
- 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 ;

6. Recommandations en matière fiscale et financière :

- **Exonération ou réduction de TVA** sur les honoraires des médiateurs et des avocats accompagnants pour le particulier, notamment en matière familiale ;
- Octroi de **crédits d'impôt** au bénéfice des particuliers pour les frais de médiation ;
- Envisager les moyens d'offrir 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.

7. Recommandations relatives à l'aide à l'accès à la médiation :

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...

- 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. . Instaurer une limite d'âge pour une première inscription .
- d. 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.

8. 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.**

9. Etablissement des listes de médiateurs

- 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, et en prévoyant des délais butoirs de dépôts des candidatures.
- 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 :
 - Étendant aux médiateurs le « **référentiel partenaires de justice** » (RPJ) et permettant dans les meilleurs délais le déploiement des outils « demarches-simplifiees.fr » et « Axelor » ;
 - 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 ;
 - 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... ;
 - des enquêtes nationales régulières auprès des médiateurs inscrits ;
 - d'établir des statistiques à partir des rapports d'activité annuels des médiateurs inscrits.

Recommandations à l'attention des acteurs de la médiation pour promouvoir la médiation

1. Recommandations à l'attention des services et centres de médiation relatives à l'évaluation de la médiation

- 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
- 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.

2. Recommandations à l'attention des organismes de formation

- Assurer la loyauté et la transparence de l'offre de formation en matière de médiation :
 - En **précisant l'objectif de la formation** : formation sur la médiation, formation initiale ou continue à la pratique de la médiation, formation de spécialisation ... ;
 - 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.
 - 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....
- 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....
- **Solliciter l'inscription des formations à la pratique de la médiation au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)** ou au Répertoire Spécifique (RS).

3. Recommandations à l'attention des acteurs de l'assurance et de la prévoyance;

Promouvoir la médiation par :

- 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 ;
- 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 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 ;
- couverture, au titre de l'assistance juridique comme de la protection juridique ou relevant de la « défense pénale recours ») de tous les frais liés au processus de médiation ;
- Proposition d'une offre « protection juridique » spécifique à la matière familiale

Sur ce point, rappelons d'abord qu'il est interdit d'imposer une conciliation ou une médiation à un consommateur;

Que La Médiation de l'Assurance est particulièrement efficace pour parvenir régler les litiges opposant des assurés consommateurs à des professionnels de l'assurance.

Toutefois, le dispositif de la médiation de consommation étant totalement différent de la médiation conventionnelle ou judiciaire, celle-ci pourrait être encouragé dans le domaine de l'assurance, notamment en cas d'échec de la " médiation " de l'assurance.

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

(Il paraît s'agir essentiellement de l'assurance protection juridique régie par les [articles L127-1 à L127-8 du Code des assurances](#))

- 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 ;
- 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 ;
- 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.

De telles propositions paraissent relativement vagues...