

# CODE D'ÉTHIQUE DES MÉDIATEURS

Adopté par le conseil d'administration le 15 février 2007 et  
à l'assemblée générale annuelle des membres le 19 avril 2007

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1-</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>2-</b>	<b>DÉFINITIONS</b>	<b>3</b>
2.1	MÉDIATION	3
2.2	MÉDIATEUR	3
2.3	ÉTHIQUE	4
<b>3-</b>	<b>CODE D'ÉTHIQUE DU MÉDIATEUR</b>	<b>4</b>
3.1	L'AUTODÉTERMINATION DES PARTIES	4
3.2	L'IMPARTIALITÉ DU MÉDIATEUR	4
3.3	LES CONFLITS D'INTÉRÊTS	5
3.4	L'INTÉGRITÉ	5
3.5	L'INDÉPENDANCE/L'AUTONOMIE PROFESSIONNELLE	5
3.6	LE RESPECT	6
3.7	LA COMPÉTENCE	6
3.8	LA CONFIDENTIALITÉ DE LA MÉDIATION	7
3.9	LA QUALITÉ DU PROCESSUS	8
3.10	LA CONSULTATION D'AUTRES PROFESSIONNELS	8
3.11	L'ENTENTE	9
3.12	POST-MÉDIATION	9
3.13	LA PUBLICITÉ ET LA SOLLICITATION	9
3.14	LES HONORAIRES ET LES AUTRES FRAIS	10
3.15	L'AVANCEMENT DE LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION	11

Dans le présent Guide, la forme masculine désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes

## **1. INTRODUCTION**

Le présent *Code d'éthique des médiateurs* (ci-après appelé le « Code ») s'applique aux médiateurs qui sont membres de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (ci-après l'« IMAQ »). Son objet est d'indiquer les normes de conduites et les devoirs que ces derniers doivent respecter envers leurs clients et le public.

Les dispositions de ce Code doivent être lues et interprétées les unes par les autres. L'ordre dans lequel les dispositions sont énoncées ne leur accorde pas de priorité.

## **2. DÉFINITIONS**

### **2.1 La médiation**

La médiation est un mode de règlement des différends par lequel un tiers impartial sans pouvoir décisionnel, soit le médiateur, intervient à la demande des parties pour les aider à négocier, développer et choisir les solutions appropriées à leurs différends.

À l'inverse des autres modes de règlement des différends, tels l'arbitrage ou l'adjudication, le médiateur ne détient pas de pouvoir décisionnel. La médiation est un processus d'accompagnement non autoritaire d'aide à la décision, visant la responsabilisation et l'autonomie des personnes. Les parties s'y expriment et communiquent afin de résoudre elles-mêmes leurs problèmes. Le médiateur ne peut forcer les parties à adhérer à une entente, prendre de décision pour l'une ou l'autre d'entre elles, ni donner d'avis d'expert professionnel.

### **2.2 Le médiateur**

Dans le présent Code, le terme médiateur désigne toute personne physique répondant aux exigences d'aptitudes, de capacités et de compétences définies par l'IMAQ.

Le médiateur est indépendant, impartial, neutre et garant d'un processus confidentiel. Il doit s'assurer du libre consentement des parties et de leur capacité à prendre des décisions. Tout au long du processus, il doit donc tenir compte :

- des besoins et des intérêts des parties ;
- de la volonté et de l'implication des parties ;
- de la confidentialité du dossier.

Le tout en conformité avec le droit, l'équité et les règles de l'art.

### **2.3 L'éthique**

Elle fait référence aux comportements qu'un médiateur adopte dans le respect de son libre arbitre et des normes généralement reconnues dans la pratique de la médiation.

### **3. CODE D'ÉTHIQUE DU MÉDIATEUR**

#### **3.1 L'autodétermination des parties**

- 3.1.1 Le médiateur doit conduire une médiation sur la base de l'autodétermination des parties. Les parties sont dans un processus de décision volontaire, chacune d'elles faisant des choix libres et éclairés notamment quant au choix du médiateur, la détermination du processus, la participation ou le retrait du processus et l'élaboration des solutions.
- 3.1.2 Le médiateur devra intervenir pour rééquilibrer le processus lorsqu'il est d'avis que cela est nécessaire pour le bon déroulement de la médiation.
- 3.1.3 Le médiateur ne peut garantir que chaque partie procédera à un choix libre et éclairé, mais, lorsque cela est approprié, il informe les parties de l'importance de consulter un autre professionnel pour les aider à faire des choix informés.

#### **3.2 L'impartialité du médiateur**

- 3.2.1 Le médiateur agit avec impartialité. Cela signifie qu'il est exempt de tout favoritisme, biais, ou préjugé à l'égard de l'une ou l'autre des parties, tant dans ses propos, ses attitudes que dans ses actes.
- 3.2.2 Le médiateur ne doit pas :
  - 3.2.2.1 Agir avec partialité ou de façon préjudicielle sur la base des caractéristiques personnelles, de passé, des valeurs et croyances, du niveau de performance des parties pendant la médiation, ou pour toute autre raison ;
  - 3.2.2.2 Donner ou accepter de la part des parties, des cadeaux, faveurs, prêts ou objets de valeur. Il peut cependant accepter ou donner des cadeaux, des objets ou services accessoires, sous condition que ceux-ci sont fournis dans le but de faciliter la médiation ou pour respecter des normes culturelles et que cette pratique ne soulève aucune question sur l'impartialité ou l'apparence d'impartialité du médiateur.
- 3.2.3 Dès que le médiateur reconnaît une situation réelle ou potentielle de partialité, que ce soit avant ou pendant la médiation, il doit le divulguer aux parties. Le médiateur peut alors décider de mettre fin au mandat de médiation ou, suivant l'accord des parties impliquées, continuer d'agir.

### **3.3 Les conflits d'intérêts**

- 3.3.1 Il y a conflit d'intérêts lorsque le médiateur est impliqué, directement ou indirectement, dans le sujet du différend ou lorsqu'il entretient une relation, qui peut raisonnablement mettre en doute l'impartialité du médiateur, avec une ou plusieurs parties à la médiation, que cette relation soit passée ou présente, personnelle ou professionnelle.
- 3.3.2 Dès que le médiateur reconnaît l'existence de faits créant une situation réelle ou potentielle de conflit d'intérêts, que ces éléments soient dévoilés au moment de la réception du mandat ou après l'acceptation du mandat, il dévoile cette situation aux participants et le consigne dans l'entente de services professionnels de médiation.
- 3.3.3 Après avoir divulgué le conflit d'intérêts, le médiateur refuse le mandat ou se retire de la médiation à moins que toutes les parties consentent à ce qu'il continue d'agir.
- 3.3.4 Postérieurement à la médiation, le médiateur ne doit pas établir de relation avec aucune des parties sur des sujets pouvant soulever des doutes sur l'intégrité de la médiation. Dans l'éventualité où le médiateur développe des relations personnelles ou professionnelles avec les parties, il doit prendre en considération :
- le temps écoulé depuis la médiation ;
  - la nature de la relation établie ;
  - les services offerts.

### **3.4 L'intégrité**

- 3.4.1 Le médiateur s'interdit toute manipulation, c'est-à-dire tout stratagème lui permettant de tirer des avantages personnels autres que la rémunération convenue.
- 3.4.2 Le médiateur contribue au règlement du différend en toute sincérité et transparence. Il fait preuve d'honnêteté professionnelle dans ses communications.

### **3.5 L'indépendance/ l'autonomie professionnelle**

- 3.5.1 Le médiateur doit sauvegarder en tout temps son indépendance dans sa relation avec les parties. Il est indépendant de toute autorité.

- 3.5.2 Le médiateur est maître du processus de médiation. Il fait preuve de diligence et évite toute influence des parties cherchant à lui dicter son approche ou son style de médiation.
- 3.5.3 Dans les cas où le médiateur est nommé par une autorité ou que la médiation est ordonnée par un tiers, alors il doit s'assurer que les parties accueillent son intervention dans l'objectif de leur permettre de trouver la solution la plus satisfaisante possible.

### **3.6 Le respect**

- 3.6.1 Le médiateur se comporte de manière respectueuse envers les parties. Il ne porte pas de jugement sur le différend.
- 3.6.2 Le médiateur considère chaque personne qui s'adresse à lui comme étant importante et il fait preuve dans son accueil de respect et de civilité.
- 3.6.3 Le médiateur respecte le principe de non-discrimination. Il désavoue les idées discriminatoires, sans cependant discréditer ou mettre à l'écart ceux qui les propagent.
- 3.6.4 Le médiateur fait preuve d'écoute et d'humanité dans ses échanges et il favorise le développement d'un respect mutuel entre personnes pleinement mandatées et capables de prendre des décisions éclairées afin de faciliter la continuité des travaux et le règlement du différend.
- 3.6.5 Le médiateur est porteur d'un message pacificateur et respectueux. À ce titre, il est attentif à ne pas apporter son concours à l'élaboration de stratégies au détriment d'une tierce partie.
- 3.6.6 Le médiateur veille à maintenir l'équilibre dans les négociations et ne tolère aucune intimidation ou manipulation de la part des parties ou de l'une d'entre elles lors des séances de médiation.

### **3.7 La compétence**

- 3.7.1 Le médiateur ne doit accepter et exécuter le mandat de médiation que s'il a la compétence nécessaire pour satisfaire raisonnablement les attentes des parties.
- 3.7.2 Si, au cours de la médiation, le médiateur ne se sent pas apte ou compétent à poursuivre le processus en raison de considérations morales, de circonstances personnelles ou pour toute autre raison, il doit le divulguer aux parties. Le médiateur peut alors discuter avec les parties des mesures à prendre pour pallier la situation. Cela peut signifier de mettre fin au

mandat de médiation ou, suivant l'accord des parties impliquées, continuer d'agir avec l'aide d'une assistance appropriée.

- 3.7.3 Le médiateur a l'obligation de développer et maintenir la compétence professionnelle nécessaire à l'accomplissement de son rôle.
- 3.7.4 Le médiateur doit maintenir à jour ses connaissances afin de parfaire les capacités qui définissent les compétences indispensables pour agir en médiateur professionnel. Il se tient informé de l'actualité de la médiation et des progrès en matière de prévention et de règlement des différends.

### **3.8 La confidentialité**

- 3.8.1 La médiation est une procédure privée qui se déroule à huis clos et à laquelle ne peuvent assister que les personnes invitées par une partie avec l'accord du médiateur.
- 3.8.2 En cours de médiation, le médiateur fait preuve de prudence et de réserve. Lorsqu'il le juge approprié et utile, le médiateur peut avoir des rencontres individuelles (aparté ou caucus) avec l'une ou l'autre des parties. Les informations reçues lors de ces rencontres individuelles sont confidentielles. Sous réserve de l'autorisation expresse des parties à révéler le contenu des rencontres individuelles, le médiateur ne révèle que les éléments qu'il est spécifiquement autorisé à dévoiler.
- 3.8.3 Le médiateur, les parties, ainsi que toute personne ayant pris connaissance d'un fait ou d'un renseignement au cours ou à l'occasion de la médiation, doivent respecter son caractère confidentiel. Le médiateur ne révèle, ne communique, ni ne transmet aucun renseignement obtenu durant la médiation à qui que ce soit n'étant pas partie à la médiation, sans le consentement écrit de toutes les parties.
- 3.8.4 Un médiateur peut communiquer un renseignement protégé par son engagement de confidentialité, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable. Il a, face à une situation où une personne est en danger, le devoir éthique d'agir pour que tout soit fait dans l'intérêt du respect de la vie et des personnes.

Toutefois, il ne peut alors communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours.

- 3.8.5 Le médiateur informe les parties que le choix de la médiation les engage à la stricte confidentialité, que tout ce qui est dit ou écrit au cours du

processus de médiation est formulé sous toutes réserves et n'est pas recevable en preuve dans une procédure judiciaire ou autre.

- 3.8.6 Le médiateur ne peut être appelé à comparaître pour témoigner à l'occasion d'une procédure judiciaire ou autre que celle-ci soit liée ou non aux différends qui fait l'objet de la médiation.
- 3.8.7 Si le médiateur participe à l'enseignement ou à la recherche, il doit, s'il désire utiliser des informations obtenues au cours de la médiation, protéger l'anonymat des parties de manière à répondre aux attentes de confidentialité des parties.

### **3.9 La qualité du processus**

- 3.9.1 Le médiateur doit diriger le processus de la médiation en accord avec le présent Code et les normes généralement reconnues dans la pratique de la médiation d'une manière qui favorise le règlement hâtif du différend, la sécurité des parties, la participation active des parties au règlement de leur différend, l'équité procédurale, l'accroissement des compétences des parties dans le règlement des différends.
- 3.9.2 Le médiateur doit diriger le processus en conformité avec les règles de médiation qui peuvent être de temps à autre édictées par l'IMAQ dans un domaine en particulier.

### **3.10 La consultation d'autres professionnels**

- 3.10.1 Lorsqu'il l'estime utile et approprié, le médiateur encourage les parties à consulter d'autres professionnels pour les aider à faire des choix informés.
- 3.10.2 Comme le médiateur ne peut donner d'avis d'expert professionnel, les parties ont la responsabilité entière de faire vérifier l'entente finale auprès de leurs experts professionnels respectifs.
- 3.10.3 Le médiateur informe les parties qu'elles peuvent se faire assister par les personnes de leur choix, à condition qu'elles en avisent, au préalable, le médiateur et les autres parties. Les parties peuvent également convenir de participer au processus de médiation sans leur procureur.
- 3.10.4 Les parties peuvent, de leur propre initiative ou à la suggestion du médiateur, suspendre toute séance afin de prendre conseil auprès de leur procureur ou d'une autre personne, selon la nature du conseil recherché.

### **3.11 L'entente**

- 3.11.1 Le médiateur veille à ne pas imposer le contenu d'une entente. Elle consacre plutôt ses efforts à favoriser un climat de dialogue en vue de permettre une ouverture au point de vue de l'autre.
- 3.11.2 Si une entente intervient entre les parties sur l'ensemble ou une partie du différend, le médiateur s'assure que les termes sont consignés dans un écrit.
- 3.11.3 L'entente de règlement constitue l'expression de la volonté des parties. Le médiateur ne peut, en principe, juger de la valeur ou de l'opportunité de celle-ci. Néanmoins, lorsqu'il est d'avis que la poursuite du processus de médiation risque de causer un préjudice grave à l'une ou l'autre des parties, de créer une situation de net déséquilibre ou d'injustice manifeste pour une partie ou une situation d'illégalité, il en informe les parties et les invite à prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation. S'il l'estime nécessaire, il peut suspendre le processus de médiation ou y mettre fin.

### **3.12 Post-médiation**

- 3.12.1 Le médiateur ne doit pas agir comme représentant ou conseiller une partie dans une procédure arbitrale ou judiciaire liée au différend qui a fait l'objet de sa médiation.

### **3.13 La promotion et la sollicitation**

- 3.13.1 Le médiateur peut faire la promotion des modes de prévention et règlement des différends et tenter de contribuer au développement de celle-ci. Il peut notamment favoriser l'insertion de clauses de médiation dans les contrats.
- 3.13.2 Dans le cas où le médiateur exerce parallèlement une profession régie par le Code des professions, il doit s'assurer de ne pas créer de confusion avec ses autres activités professionnelles, notamment pour les professions dont la publicité et le démarchage sont strictement réglementés.
- 3.13.3 Le médiateur peut proposer ses services aux parties à un différend. Il peut le faire par l'approche d'une des parties ou aux deux simultanément, et ce, par voie directe ou indirecte.

- 3.13.4 Le médiateur ne doit pas solliciter un mandat de manière à créer une apparence de partialité, pour ou contre une des parties, à défaut de quoi cela diminue l'intégrité du processus.
- 3.13.5 Le médiateur ne doit pas, sans leur permission, communiquer, par des moyens promotionnels ou par toute autre forme de communication, le nom des personnes pour lesquelles il a agi comme médiateur.
- 3.13.5 Le médiateur, dans sa promotion, sa sollicitation et toute autre forme de communication ne doit pas faire de fausses représentations quant à ses qualifications, son expérience, les services qu'il offre et ses honoraires et autres frais.
- 3.13.6 Dans ses communications, le médiateur s'assure de ne pas promettre de résultats et met plutôt l'accent sur les moyens utilisés en médiation pour traiter les différends.

### **3.14 Honoraires du médiateur et les autres frais de la médiation**

- 3.14.1 Le médiateur est libre d'établir sa tarification.
- 3.14.2 En plus des honoraires du médiateur, les frais de la médiation peuvent comprendre :
  - 3.14.2.1 les frais de déplacement et de séjour du médiateur et autres frais directs encourus par ce dernier à l'occasion de la médiation;
  - 3.14.2.2 les frais de location de salles et autres frais afférents à la tenue des séances de médiation.
- 3.14.3 Le médiateur doit fournir aux parties ou aux représentants nommés par celles-ci une information complète et véridique sur les honoraires, dépenses et tous autres frais actuels ou potentiels à encourir pour la médiation.
- 3.14.4 Dans la détermination de ses honoraires, le médiateur devrait tenir compte, entre autres, de la complexité du différend, de ses qualifications, du temps requis et des honoraires habituellement requis pour des services de même nature.
- 3.14.5 L'entente sur les honoraires du médiateur et les autres frais de la médiation devrait être mise par écrit, à moins que les parties en conviennent autrement.
- 3.14.6 Le médiateur ne doit pas facturer ses honoraires de manière à mettre en doute son impartialité

3.14.6.1 Le médiateur ne doit pas conclure, avec les parties, une entente sur les honoraires et les autres frais, laquelle serait tributaire du résultat de la médiation ou du montant du règlement.

3.14.6.2 Le médiateur peut accepter que les honoraires du médiateur et les frais de la médiation soient répartis à parts inégales, mais cela ne doit pas affecter sa capacité à conduire la médiation de manière impartiale.

3.14.6 En cours de médiation, le médiateur peut soumettre des comptes partiels aux parties.

### **3.15 L'avancement de la pratique de la médiation**

3.15.1 Le médiateur devrait agir de manière à promouvoir l'avancement de la pratique de la médiation, il devrait entre autres :

3.15.1.1 Encourager la diversité des champs de pratique de la médiation;

3.15.1.2 S'efforcer à rendre la médiation accessible;

3.15.1.3 Participer à la recherche sur la médiation lorsque l'opportunité se présente, incluant l'obtention d'une rétroaction de la part des participants lorsque cela est approprié;

3.15.1.4 Participer aux efforts d'éducation du public dans le but de développer et d'améliorer la compréhension et l'appréciation que celui-ci a de la médiation;

3.15.2 Le médiateur doit assister les nouveaux médiateurs, par exemple par l'encadrement, le parrainage et la création d'un réseau.