



# **ANNEXES**

## **du rapport de fin de mandat du Conseil national de la médiation**

**Avril 2023 – Juin 2026**

## **X- Annexes**

|                                                                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>1 - Résultats et synthèse des réponses au questionnaire « médiateurs » du CNM</u> .....                                                              | 3  |
| <u>2 - Réflexions sur le financement de la médiation</u> .....                                                                                          | 24 |
| <u>3 - Réflexions sur l'utilisation des outils de technologie numérique en médiation</u> .....                                                          | 45 |
| <u>4 – Faire primer le dialogue sur le conflit : une cartographie des médiations</u> .....                                                              | 54 |
| <u>5 – Discours de Mme Valérie Delnaud, directrice de la DACS, en clôture du séminaire « Médiateurs conciliateurs – le spectre de l’amiable »</u> ..... | 55 |
| <u>6 - Calendrier des travaux 2025-2026</u> .....                                                                                                       | 60 |

# 1 - Résultats et synthèse des réponses au questionnaire « médiateurs » du CNM

## Evaluation à mi-parcours du programme de la justice amiable

Résultats du  
questionnaire d'enquête

Direction des  
affaires civiles  
et du sceau

Secrétariat  
général

**OCTOBRE 2025**

## 1. L'OBJECTIF DE L'ETUDE

De nouvelles mesures ont été introduites en 2022 et 2023.

1

Le déploiement et les premiers résultats/impacts sont assez difficiles à suivre, faute d'indicateurs à ce stade.

2

Une évaluation visera à identifier les forces et les faiblesses des différents dispositifs au regard des objectifs programme.

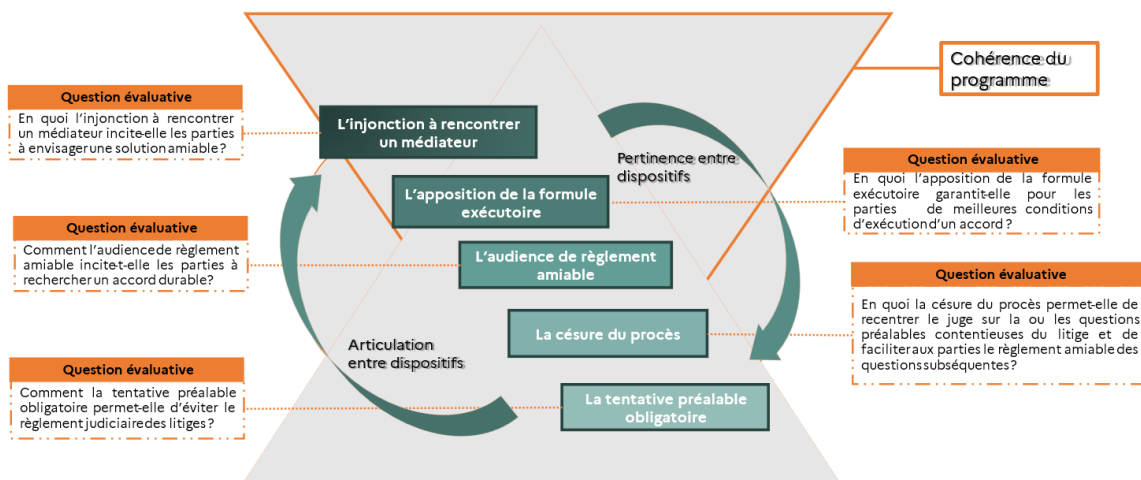
3

Cela s'appuiera particulièrement sur une analyse qualitative des expériences des justiciables et des professionnels.

4

## 2. LE QUESTIONNEMENT DE L'ÉTUDE

#Evaluation de programme

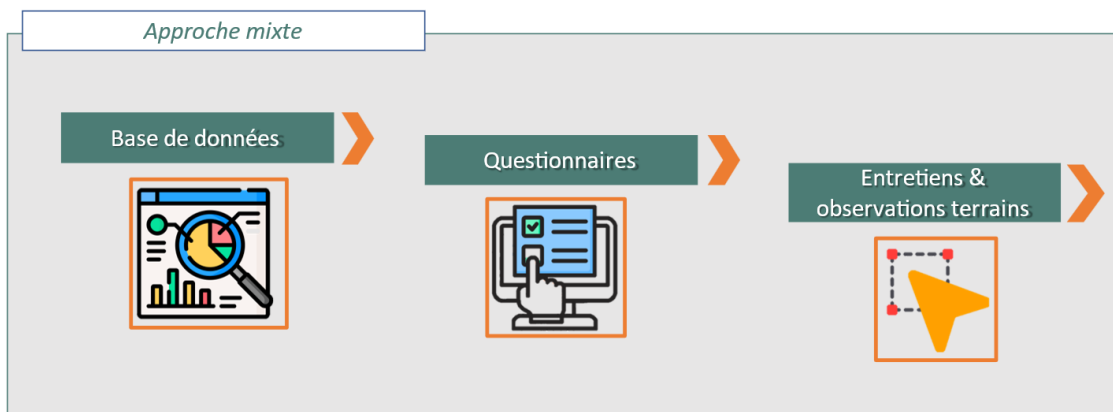


Préparation – Suivi-évaluatif de la stratégie politique de l'amiable

3

## 3. LA MÉTHODE D'ENQUÊTE

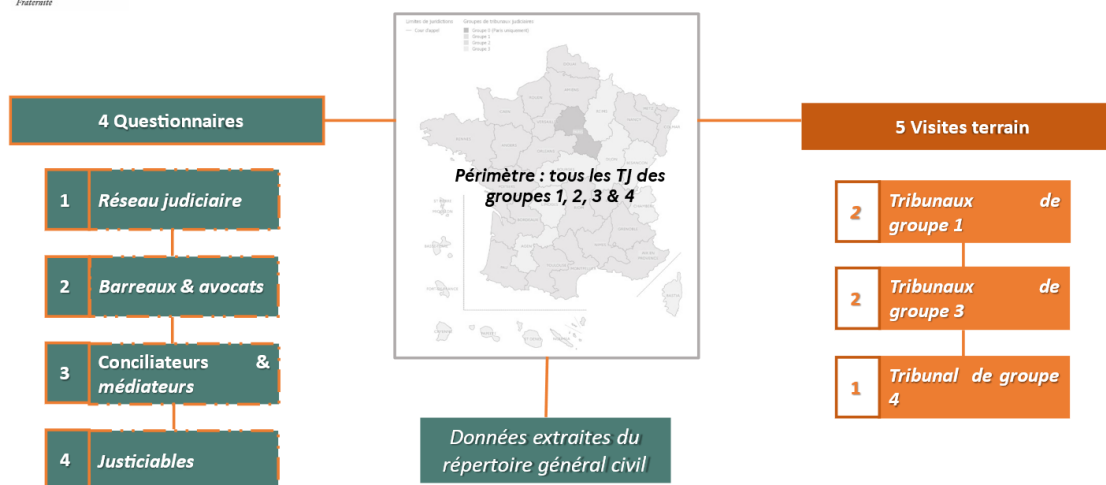
#La méthode



Préparation – Suivi-évaluatif de la stratégie politique de l'amiable

4

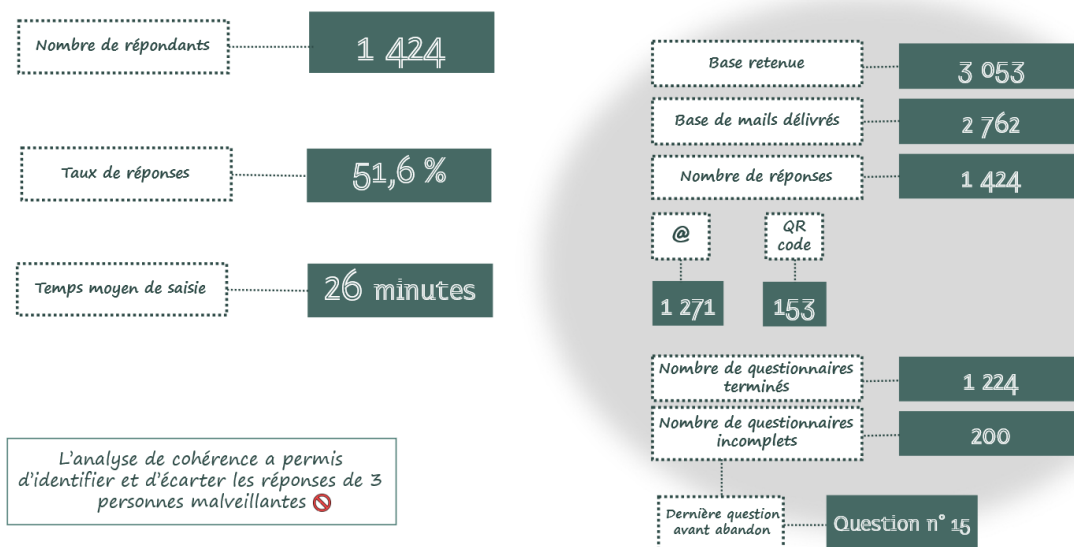
### 3. LA MÉTHODE D'ENQUÊTE



Préparation—Suivi-évaluatif de la stratégie politique de l'amiable

5

### 4. RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE





# MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Partie 1 :

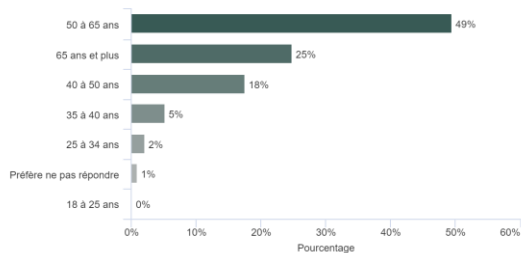
## Questionnaire sur l'activité de médiation 2024 traité par le CNM

## Thème 1 : profil des répondants

### 1. Merci de décliner votre civilité :



### 2. A quelle fourchette d'âge appartenez-vous ?



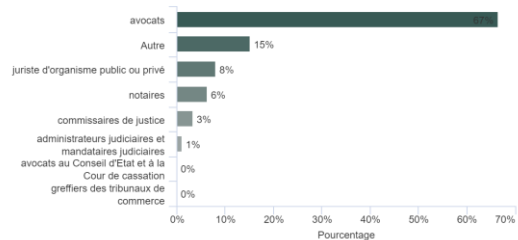
3. Merci d'indiquer le code postal de votre département d'exercice :



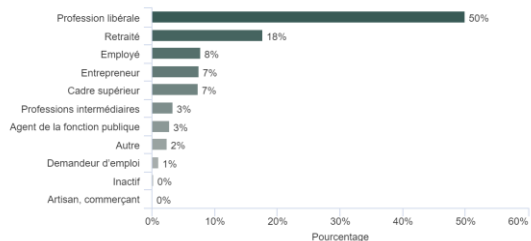
4. Exercez-vous également comme professionnel du droit : avocat, notaire ou commissaire de justice, professeur d'université, juriste ?



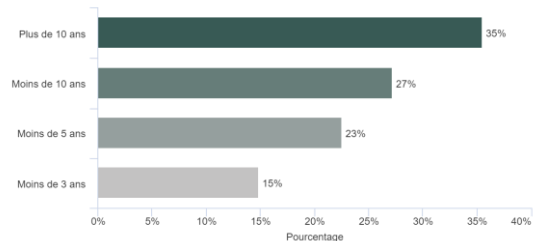
5. Si oui laquelle ?



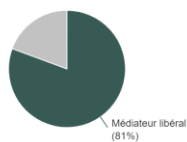
6. à quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ?



7. Depuis combien de temps pratiquez-vous la médiation ?

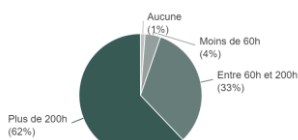


8. Merci d'indiquer votre mode d'exercice professionnel de la médiation :

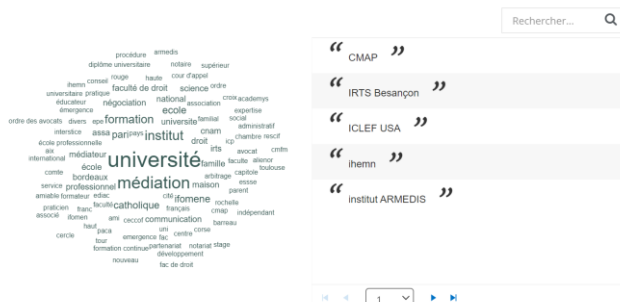


## Thème 2 : formation à la médiation

9. Combien d'heures de formation initiale à la pratique de la médiation avez-vous suivi ?



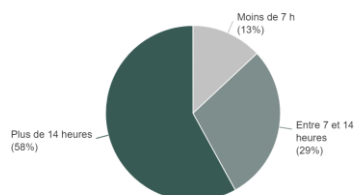
10. Merci de préciser le ou les organisme(s) de formation :



11. Merci de préciser le ou les diplôme(s) ou certificat(s) obtenu(s) :



12. Combien d'heures de formation continue en médiation avez-vous suivi en moyenne chaque année au cours des trois dernières années ?

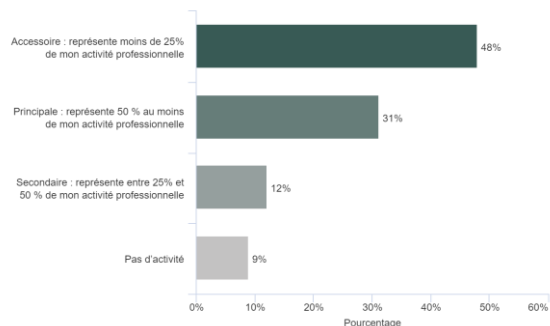




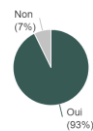


## Thème 3 : activité 2024

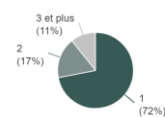
22. En 2024, la médiation représente votre activité :



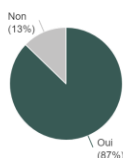
23. Etes-vous inscrit(e) sur les listes établies par les cours d'appel ?



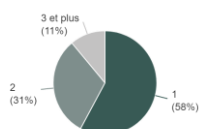
24. combien de cours d'appel :



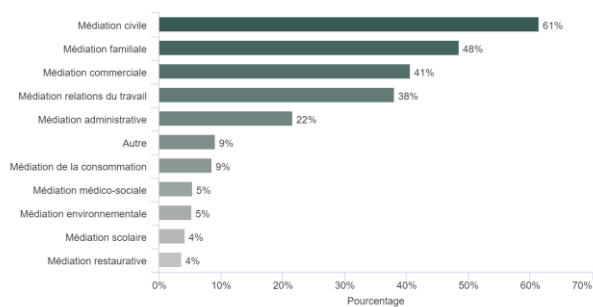
25. Avez-vous adhéré à un centre ou à une association de médiateurs ?



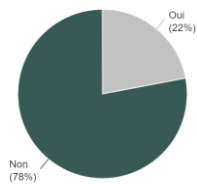
26. Pouvez-vous préciser à combien de centres ou associations vous avez adhéré ?



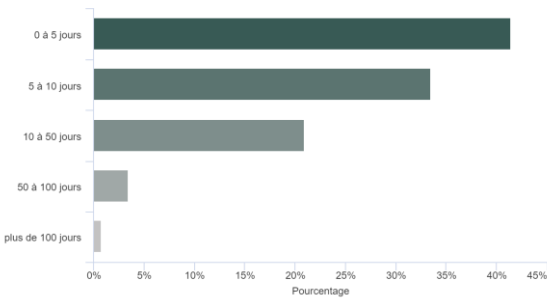
27. Quels sont vos principaux domaines d'intervention ? (Plusieurs choix possible)



28. Enseignez-vous la médiation en 2024 ?



29. Quel est le volume annuel de jours d'enseignement ?



Thème 4 : pratique de la médiation

30. En 2024, combien de médiations avez-vous réalisé ?

Réponses effectives : 1 174  
Moyenne : 23,0  
Ecart-type : 172,7

Taux de réponse : 82%  
Médiane : 6,0

23,0

Moyenne

31. Quelle a été leur durée en jours en moyenne, hors entretien préalable d'information ?

Réponses effectives : 1 066  
Moyenne : 23,7  
Ecart-type : 44,5

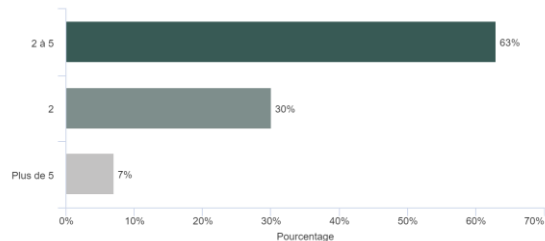
Taux de réponse : 75%  
Médiane : 3,0

23,7

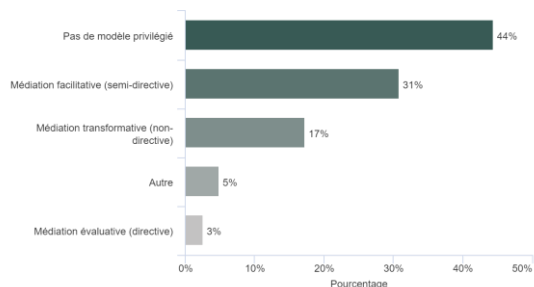
Moyenne

Population étudiée : **Echantillon total**  
Taille de l'échantillon : 1424 réponses

32. En moyenne, quel a été le nombre de rencontres nécessaires (plénières ou individuelles) avec les parties, hors entretien préalable d'information ?



33. Quel est le modèle de médiation que vous privilégiez ?

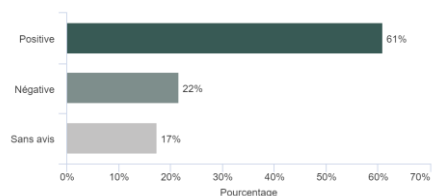


Population étudiée : **Echantillon total**  
Taille de l'échantillon : 1424 réponses

34. Pratiquez-vous la co-médiation ?



35. Quelle est votre appréciation générale sur le développement de votre activité de médiation ?



36. Pouvez-vous expliquer votre réponse en 1 ligne ? :

Word cloud containing terms related to mediation: médiation, activité, difficile, judiciaire, tribunal, magistrat, évolution, service, mission, bon, changement, communication, mode, écoute, prescripteur, justice, nombreux, enrichissant, principal, solution, conventionnel, désignation, pratique, développement, association, important, processus, médiateur, famille, résultat, expérience, travail, accord, approche, public, partie, avocats, demande, relation, frein, médiation, conflit, positif, amiable, libéral, client, confrère, dossier, entreprise, médiation, culture, cour d'appel, meilleur, temps, professionnelle, situation, acteur, juge, année, promotion, médiation, difficulté, jonction, information, réseau, connaissance, profession, fort, satisfaction, connaître, médiation.

Je dois décliner des propositions de **médiation** en raison d'une agenda parfois chargé

la **médiation** judiciaire se développe enfin. C'est plus compliqué au niveau de la **médiation** conventionnelle au sein des entreprises

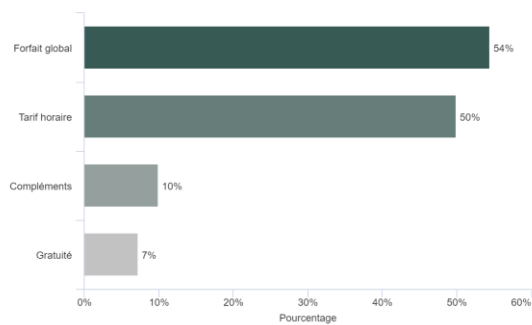
La méconnaissance de la **médiation** est un frein à son développement. Dans les tribunaux, il dépend de la volonté des chefs de juridiction et des moyens (quasiment inexistant) alloués à sa gestion.

Il reste beaucoup à faire pour faire connaître et reconnaître la **médiation**, en même temps je vois que la communication et le recours à la **médiation** progresse d'année en année

Depuis un an et demi le nombre de demandes a fortement augmenté, ainsi que le taux de conversion des demandes. La population semble avoir davantage le réflexe de recourir à la **médiation**

## Thème 5 : conditions financières

37. Pouvez-vous indiquer le type de tarification que vous pratiquez pour les médiés ?



38. Pouvez-vous préciser le montant du tarif horaire ?

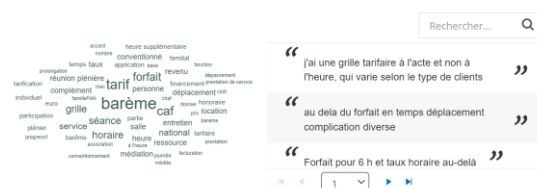
Réponses effectives : 510  
Moyenne : 206,8  
Ecart-type : 467,9

Taux de réponse : 89%  
Médiane : 200,0

**206,8**

Moyenne

39. Pouvez-vous préciser le ou les compléments de rémunération ?



40. Combien de médiations avez-vous réalisé avec une rémunération au titre de l'aide juridictionnelle ?

Réponses effectives : 1 055  
Moyenne : 27,1  
Ecart-type : 775,1

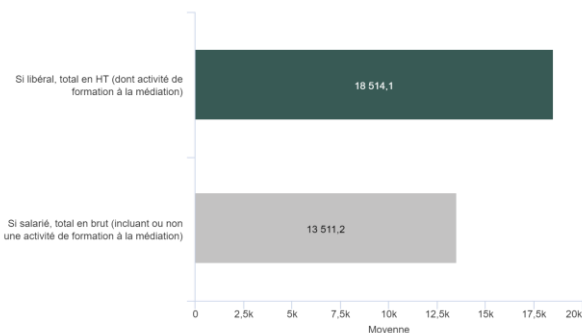
Taux de réponse : 74%  
Médiane : 0,0

**27,1**

Moyenne

La moitié des répondants n'a pas réalisée de médiations au titre de l'AJ. Les réponses à cette question sont anormalement dispersées empêchant toute interprétation sérieuse.

41. Pouvez-vous indiquer en ordre de grandeur votre rémunération annuelle issue de l'activité de médiation :





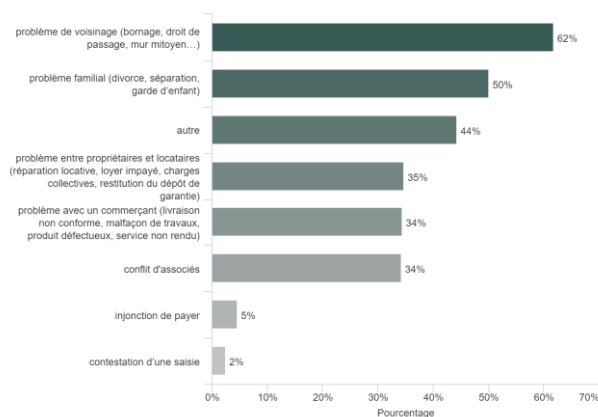
# MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Partie 2 : Questionnaire d'évaluation de la justice amiable (SEM)

### Thème 1 : perception de la justice amiable

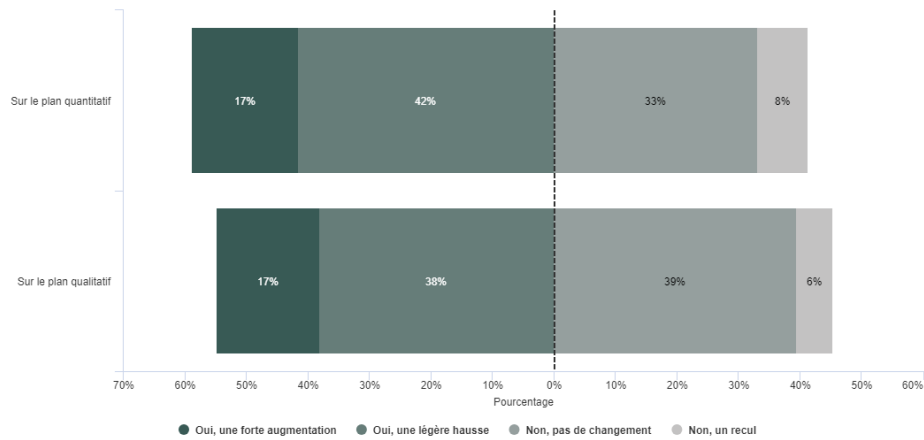
42. Quels sont les litiges dont vous êtes saisi le plus souvent en médiation ?



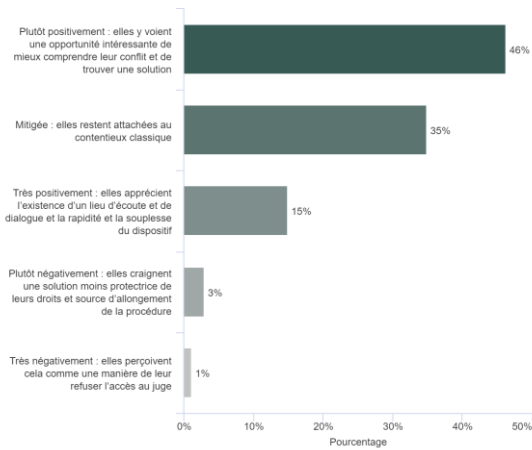
Si 'autre' précisez :

|                      | N  |
|----------------------|----|
| succession           | 14 |
| DROIT DU TRAVAIL     | 6  |
| relations de travail | 6  |
| successions          | 6  |
| Travail              | 4  |
| copropriété          | 3  |
| droit social         | 3  |
| administratif        | 2  |

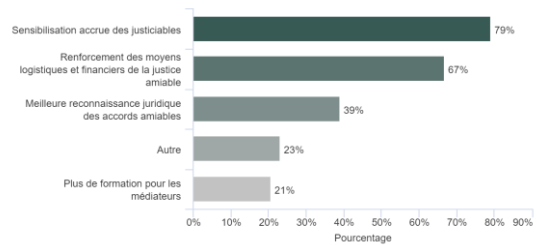
43. Avez-vous constaté une évolution dans le recours à la justice amiable depuis janvier 2023 (lancement de la politique de l'amiable)?



44. Comment les parties perçoivent-elles généralement la justice amiable ?



45. Quels ajustements suggérez-vous pour améliorer l'efficacité des règlements amiables ?



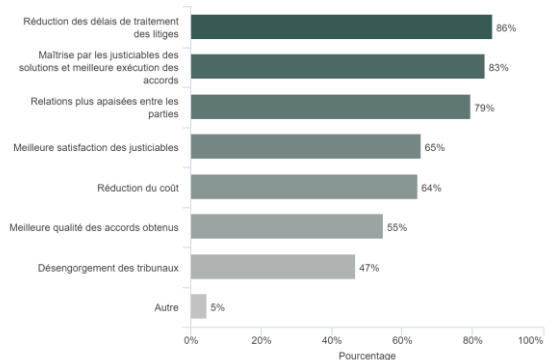
Si 'Autre' précisez :

|                                                        | N |
|--------------------------------------------------------|---|
| sensibilisation des avocats                            | 5 |
| sensibilisation accrue des avocats                     | 3 |
| Formation des avocats                                  | 2 |
| formation obligatoire pour les avocats accompagnateurs | 2 |

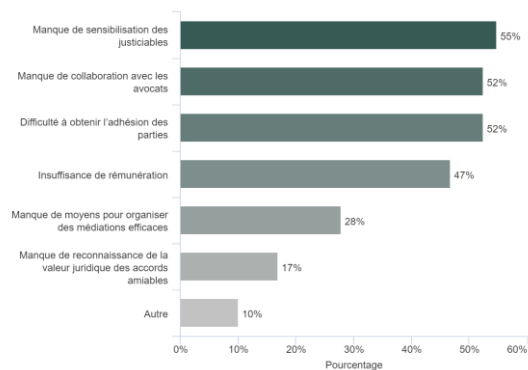
Afficher les items 1 - 10 de 101

## Thème 2 : pratique des outils de la justice amiable

46. Selon vous, quels sont les principaux atouts du programme de l'amiable ?

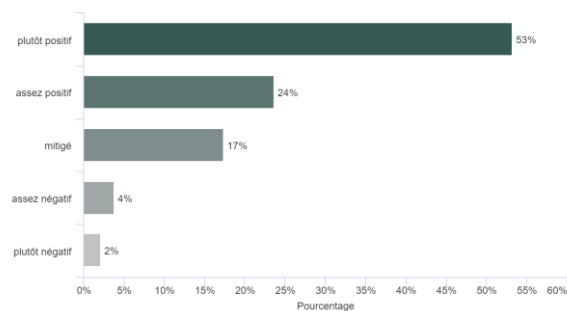


47. Quels sont les défis majeurs que vous rencontrez dans la mise en œuvre du programme ?



## Thème 3 : mesures du programme de la justice amiable

48. Quel regard portez-vous sur l'injonction à rencontrer un médiateur ou un conciliateur de justice ?



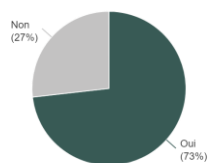
49. Identifiez-vous des leviers de réussite ?



50. lesquels ?



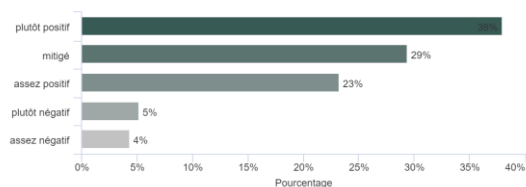
### 51. Identifiez-vous des points de blocage ?



### 52. lesquels ?



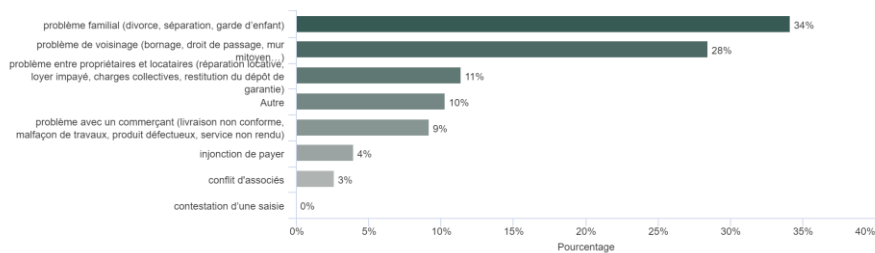
### 65. Quel regard portez-vous sur TPO comme critère de recevabilité des demandes ?



### 66. Sur une fourchette de 1 à 10 tentatives, combien aboutissent à une ou plusieurs séances de médiation ?

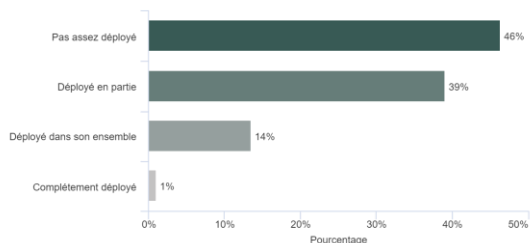


### 67. Quels sont les contentieux les plus concernés par la TPO ?

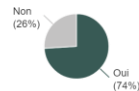


## Thème 4 : perspectives de la justice amiable

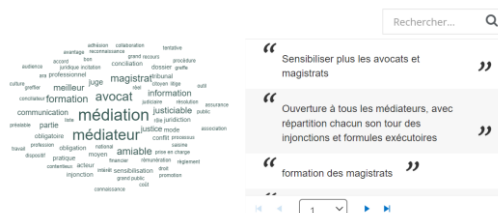
68. D'après-vous, le programme de la justice amiable est :



69. Identifiez-vous des pistes d'amélioration du déploiement de la justice amiable ?



70. lesquels ? (maximum 3 idées)



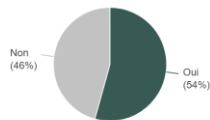
71. Identifiez-vous des pistes pour améliorer la fonction, le cadre de travail, les conditions du médiateur ?



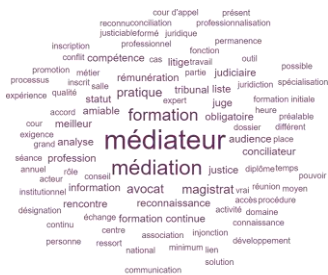
72. lesquels ? (maximum 3 idées)



77. Avez-vous des idées pour améliorer le rôle des médiateurs dans la justice amiable ?



78. lesquels ? (maximum 3 idées)



Rechercher...

“ Permanences au palais, tous les jours d'audience, ainsi qu'à la mairie de chaque commune ”

“ La médiation judiciaire devrait se dérouler au sein du tribunal, en mettant à disposition des médiateurs des salles pour mener les séances ”

“ Réglementer le statut et contrôler la formation ”

“ rencontres magistrats - médiateurs ”

“ Organiser une audience solennelle de rentrée des médiateurs inscrits sur la liste de la cour d'appel ”

1

◀ ▶ 🔍

81. Pour les besoins d'une démarche qualitative complémentaire, accepteriez-vous d'être contacté pour approfondir cette étude ?





**Synthèse des réponses au questionnaire adressé aux médiateurs avec le concours  
du service statistique du ministère de la Justice dans le cadre de l'évaluation du  
programme de justice amiable, (octobre 2025)**

*Synthèse établie par Jacques Faget*

Cette enquête n'est qu'à mi-parcours. Elle doit être complétée par une observation sur un échantillon représentatif de 5 terrains où seront réalisés des entretiens et une observation des pratiques.

Son objectif est de mesurer l'accueil des nouveaux dispositifs amiables (injonction, formule exécutoire, ARA, césure...) plus que leur effectivité dans la mesure ou les réformes récentes n'ont pas vraiment eu le temps de produire des effets systémiques.

Le CNM a souhaité que cette étude puisse permettre de donner un premier aperçu du petit monde des médiateurs inscrits sur les listes des cours d'appel (ils représentent 93% des répondants). C'est l'objet de ces commentaires.

La représentativité de l'échantillon est très correcte : le corpus est constitué de 1424 individus soit 51,6% des envois. Mais je rappelle que les réponses qui suivent sont déclaratives.

Enfin je précise que cette présentation se limitera aux résultats les plus significatifs.

**L'activité de médiation en 2024**

**Portrait des médiateurs**

- Relativement âgés : 74% des répondants ont plus de 50 ans dont 25% ont plus de 65 ans
- Plutôt chevronnés : 35% disent exercer la médiation depuis plus de 10 ans et 27% depuis plus de 5 ans tandis que 23% disent avoir 3 à 5 ans de pratique et 15% moins de 3 ans.
- Majoritairement féminins (65%).
- Majoritairement non professionnels du droit (59%). Parmi les 41% de juristes répondants, 67% sont avocats (soit environ un quart de l'échantillon total)
- 81% ont un mode d'exercice libéral contre 19% qui sont salariés
- 50% déclarent appartenir à la CSP profession libérale et 18% retraités.

**Formation des médiateurs**

- Une majorité dit avoir bénéficié d'une formation initiale de 200 heures ou plus (62%) et 33% de 60 à 200 heures. Le taux de satisfaction relatif à cette formation est élevé (82%). Elle est dispensée dans une université ou un institut privé et sanctionnée soit par un diplôme d'Etat pour les médiateurs familiaux (595 heures, soit par un diplôme universitaire ou une simple attestation de présence

- 58% des médiateurs ont suivi en 2024 une formation continue de plus de 14h pour 29% entre 7 et 14 heures. Son contenu consiste en une participation à des colloques (74%) ou au suivi de formations complémentaires (56%) dans le but d'actualiser les connaissances ou d'acquérir de nouvelles techniques
- 54% disent avoir participé à au moins 4 groupes d'analyse de pratiques pendant l'année

### **Activité de médiation**

- La médiation est une activité accessoire ou secondaire pour 60% de l'échantillon et une activité principale pour 31% (9% n'ont eu aucune activité en 2024)
- 87% des médiateurs sont adhérents à un centre de formation ou une association de médiateurs
- L'enquête ne fait pas clairement ressortir s'il s'agit de médiateurs généralistes ou spécialisés. Les domaines d'activité les plus investis sont la médiation civile (50%) puis la médiation familiale (44%) commerciale (35%) ou du travail (34%)
- 22% des médiateurs ont des activités d'enseignement en médiation dont la plupart de façon très ponctuelle.

### **Pratique de la médiation**

- Les médiateurs disent pratiquer 23 médiations par an en moyenne. Mais ce score est trompeur comme le suggère l'importance de l'écart type. Aussi la médiane de 6 médiations par an et par médiateur rend mieux compte de la dispersion des réponses. Ce décalage entre moyenne et médiane peut s'expliquer par l'activité plus intense du tiers de médiateurs professionnels.
- Les réponses sur la durée des médiations sont peu exploitables. L'évaluation en heures semble très approximative et celle en nombre de rencontres est trop large (63% indiquent entre 2 et 5) pour être significative et additionne entretiens individuels et plénières dont la nature et le contenu sont très différents.
- La question sur les différents modèles de médiation privilégiés (qui présuppose que les médiateurs connaissent la diversité des modèles existants) révèle que 44% des médiateurs disent n'avoir pas de modèle de pratique privilégié, 31% disent utiliser de préférence le modèle facilitatif et 17% le modèle transformatif. Seulement 3% évoquent le modèle évaluatif.
- 61% des médiateurs disent avoir pratiqué la co-médiation sans qu'on sache si cette pratique est rare ou fréquente.
- Enfin si 61% de l'échantillon se montre satisfait du développement de sa propre activité de médiation, 22% en ont une appréciation négative dont il faudrait connaître plus précisément la nature.

### **Conditions financières**

- On observe un taux assez équivalent de médiateurs pratiquant un forfait global et un tarif horaire tandis que 7% d'entre eux disent exercer bénévolement.
- Le tarif horaire déclaré serait en moyenne de 206 euros (200 euros en médiane) mais l'importance de l'écart type révèle une certaine dispersion des réponses.

- La rémunération moyenne tirée de l'activité de médiation, enseignement inclus serait de 18514 euros mais une analyse plus fine montre qu'elle serait de 29547 en libéral (mais avec un taux de dispersion important) et de 13558 en salarié (souvent à temps partiel).

### **Questionnaire sur la perception de la justice amiable**

- Les litiges relevant de la justice amiable le plus souvent mentionnés concernent des cas où les protagonistes entretiennent des relations de proximité, conflits de voisinage, conflits familiaux, entre propriétaires et locataires, avec des commerçants ou entre associés.
- Les personnes concernées ont une vision plutôt positive de l'amiable (61%) mais 35% se disent perplexes. D'où le besoin massivement exprimé par les répondants d'une meilleure sensibilisation des justiciables (79%) et d'un renforcement des moyens logistiques et financiers (67%).
- Les principaux atouts de l'amiable sont, dans un ordre décroissant, la réduction des délais, la maîtrise du processus par les justiciables, sa fonction irénique, la satisfaction des personnes, le moindre coût par rapport à la voie contentieuse, la qualité des accords.
- Les principales difficultés rencontrées seraient dues à la résistance de certains avocats et magistrats, à la difficulté d'obtenir l'accord des justiciables, au coût de la médiation et à l'insuffisance de la rémunération des médiateurs.
- L'injonction à rencontrer un médiateur ou un conciliateur recueille 77% d'opinions favorables notamment dans le cadre familial, les conflits de voisinage, entre propriétaires et locataires, avec les commerçants.
- Les tentatives de médiations préalables obligatoires seraient suivies d'un processus amiable dans près de 40% des cas.



## 2- REFLEXIONS SUR LE FINANCEMENT DE LA MÉDIATION

*Le Conseil national de la médiation (CNM) tient à remercier chaleureusement Stéphanie Rodon Fores, doctorante à l'Université Panthéon-Assas et à l'Université de Montréal, et Coline Mayaudon, doctorante à l'Université Panthéon-Assas, toutes deux membres du Centre de recherche sur la justice et le règlement des conflits (CRJ), pour leur contribution à la réalisation des travaux préparatoires du CNM et notamment à la rédaction de la présente synthèse des réflexions conduites sur le financement de la médiation.*

### SOMMAIRE

|                                                                                                                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introduction/Constats préalables.....</b>                                                                                                                                   | <b>25</b> |
| <b>1. Accessibilité de la médiation : alléger le financement de la médiation à charge des personnes qui y recourent</b>                                                        | <b>27</b> |
| 1.1 Utiliser le mentorat.....                                                                                                                                                  | 29        |
| 1.2 Améliorer le financement par les assurances de protection juridique .....                                                                                                  | 29        |
| 1.3 Améliorer la prise en charge de la médiation par les contrats d'assurance (hors garantie protection juridique) et garantir la prise en charge des frais de médiation ..... | 31        |
| 1.4 Mobiliser les dispositifs collectifs et individuels de prévoyance .....                                                                                                    | 32        |
| 1.5 Encadrer le financement par les tiers financeurs.....                                                                                                                      | 32        |
| 1.6 Améliorer le financement par l'aide juridictionnelle.....                                                                                                                  | 34        |
| 1.7 Conforter le financement de la médiation familiale .....                                                                                                                   | 35        |
| 1.7.1..... Simplifier et sécuriser le financement public des services conventionnés de la médiation familiale                                                                  | 36        |
| 1.7.2 .....Envisager un financement spécifique de la rémunération du médiateur familial libéral                                                                                | 38        |
| <b>2. Attractivité de la médiation.....</b>                                                                                                                                    | <b>38</b> |
| 2.1 Mobiliser le levier fiscal.....                                                                                                                                            | 38        |
| 2.2 Instituer une contribution au fonctionnement de la justice civile.....                                                                                                     | 39        |
| 2.3 Développer une politique judiciaire de l'application de l'amende civile et sanctionner le refus déraisonnable d'une offre transactionnelle pertinente.....                 | 40        |
| <b>3. Qualité de la médiation.....</b>                                                                                                                                         | <b>41</b> |
| 3.1 Assurer la qualité de l'offre de médiation gratuite.....                                                                                                                   | 41        |
| 3.2 Sécuriser le modèle économique de la médiation.....                                                                                                                        | 42        |

En application de l'article 21-6 de la loi du 8 février 1995, 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.

La question du financement de la médiation est rapidement apparue comme un vecteur essentiel de son amélioration. Un groupe de travail dédié a été constitué, avec mission d'explorer cette question en tenant compte du contexte budgétaire actuel <sup>1</sup>. Après avoir établi un inventaire des modalités selon lesquelles les dispositifs de médiation proposés en France sont financés, procédé à diverses auditions et analysé les propositions d'ores et déjà formulées par d'autres organisations, le groupe de travail a organisé ses travaux autour des trois axes suivants :

1. Comment améliorer l'accessibilité de la médiation : les réflexions ont été orientées sur le coût des médiations pour les personnes qui y recourent ;
2. Comment améliorer l'attractivité de la médiation : les réflexions ont été centrées sur les incitations financières à recourir à un dispositif de médiation ;
3. Comment améliorer la qualité de la médiation : les réflexions ont été organisées autour de la question de la rémunération des médiateurs.

### **Introduction/Constats préalables**

Les travaux menés ont d'abord confirmé qu'il est communément admis que le financement de la mesure de médiation, judiciaire ou extrajudiciaire, serait par principe à la charge des personnes qui décident d'y recourir, et ce alors même qu'est à disposition de nos concitoyens, dans de nombreux domaines, une offre gratuite ou à coût allégé de médiations. La médiation reste, en effet, perçue par nos concitoyens comme imposant un coût supplémentaire aux personnes auxquelles elle est proposée alors que l'accès à la justice est vécu comme gratuit. Il est en général fait abstraction des frais annexes (assistance et représentation, recours à un technicien, déplacement...), et plus encore de la charge représentée pour le contribuable par le fonctionnement des juridictions.

Les travaux conduits ont également confirmé l'insuffisance des données permettant une analyse des coûts directs et indirects de la conflictualité, individuels et collectifs, économiques, financiers ou sociaux.

---

<sup>1</sup> Voir : *Rapport d'étape du Conseil national de la médiation, Juin 2023 – Novembre 2024*, p. 82 et s.

Les seules données disponibles concernent les conflits commerciaux et sociaux inter et intra entreprises. Selon une étude dirigée par le professeur Bruno Deffains<sup>2</sup>, le coût annuel de la conflictualité en France est, pour les seuls conflits inter-entreprises, estimé à plus de 29 milliards d'euros, soit 1,18% du PIB national. Par ailleurs, selon l'Observatoire du coût des conflits du travail<sup>3</sup>, les conflits au sein des entreprises françaises engendreraient un coût salarial annuel de 152 milliards d'euros, correspondant à environ 20 jours de travail perdus par salarié chaque année. En combinant ces deux domaines, le coût minimal de la conflictualité en France s'élèverait à environ 181 milliards d'euros par an<sup>4</sup>.

Les données sont également insuffisantes pour évaluer l'efficacité globale des dispositifs, notamment lorsqu'ils sont financés sur fonds publics, et ce en dépit des obligations de reporting qui pèsent sur les médiateurs publics ou, en matière familiale, de la richesse de [l'Atlas de la médiation familiale](#) mis à disposition par la Caisse nationale d'allocation familiales.

Les rapports annuels des médiateurs de la consommation fournissent des données appréciables sur nombre de secteurs, tel que le secteur de l'assurance. Selon le rapport d'activité 2024<sup>5</sup>, le Médiateur de l'Assurance a fait l'objet de 36 540 saisines, ce qui représente une hausse de 19% par rapport à 2023, parmi lesquelles 15 930 étaient recevables (ce qui représente une hausse de 32% par rapport à 2023). Le rapport fait état de 10 130 litiges résolus (soit une hausse de 43 % par rapport à 2023) dont 39% sont résolus dans les 90 jours. Le rapport estime enfin qu'environ 35 500 consommateurs étaient engagés en médiation en 2024.

Pour autant les conséquences indirectes, économiques et sociales, n'étant pas chiffrées, l'impact financier global de la conflictualité demeure sous-estimé et compromet une analyse de l'utilité et de l'efficacité des solutions amiables, et partant des modalités de leur financement.

Par ailleurs, les travaux conduits ont confirmé qu'un frein au développement de la médiation tenait à la conviction, au sein de la profession d'avocat, que la résolution amiable d'un différend pourrait représenter une perte de revenus par rapport à un accompagnement

---

<sup>2</sup> Baromètre Equanim-Lamy Liasons 2024, Direction B. Deffains : <https://info.lamy-liaisons.fr/cout-conflictualite-entre-entreprises>.

<sup>3</sup> L'Observatoire du coût des conflits du travail a été développé par OpinionWay et All Leaders Initiative, avec le soutien de Topics, voir : <https://all-leaders.fr/observatoire-du-cout-des-conflits/>; voir également : <https://all-leaders.fr/wp-content/uploads/2025/10/Observatoire-du-Cout-des-Conflits-2021-plaquette-1.pdf>.

<sup>4</sup> Il faut noter que cette estimation ne prend pas en compte d'autres formes de conflictualité, telles que les différends civils, administratifs ou familiaux, pour lesquels des données consolidées sont actuellement indisponibles.

<sup>5</sup> Voir le rapport annuel pour l'année 2024 : [https://www.mediation-assurance.org/wp-content/uploads/2025/08/Rapport\\_annuel\\_2024\\_LMA\\_page-double.pdf](https://www.mediation-assurance.org/wp-content/uploads/2025/08/Rapport_annuel_2024_LMA_page-double.pdf).

sur l'ensemble d'une procédure contentieuse<sup>6</sup>. Les actions de formation et d'information menées par les professions sur l'attractivité économique de l'amiable pour les professionnels du droit devraient sans aucun doute y remédier.

**Suggestion n°1 :** Lancer un appel à projets sur (i) l'analyse des coûts primaires, secondaires et tertiaires de la conflictualité dans les litiges impliquant les personnes physiques, et (ii) l'impact économique de la politique amiable sur les coûts de la conflictualité.

### **1. Accessibilité de la médiation : alléger le financement de la médiation à charge des personnes qui y recourent**

En matière civile et administrative, soit dans un domaine très vaste qui recouvre de nombreux types de conflits et dans un cadre tant judiciaire qu'extrajudiciaire, le principe est celui du financement de la mesure de médiation par les personnes qui y recourent.

Selon les indications réunies, le coût d'une médiation pour les personnes est estimé en moyenne entre 200 et 600 euros HT par heure, réparti entre elles (soit entre 100 et 300 euros HT par heure par partie), et la durée de la médiation varie en fonction de la complexité du cas, généralement entre 8 et 15 heures, soit un coût total d'environ 1 600 à 9 000 euros <sup>7</sup>HT pour les honoraires du médiateur hors frais annexes (honoraires d'avocats, gestion administrative, location de salle, etc.).

En matière familiale, le coût d'une séance varie entre plusieurs dizaines ou centaines d'euros, avec généralement 2 à 6 séances par affaire, au-delà de 6 séances, le médiateur constate, en principe, l'échec de la mesure de médiation<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> Une enquête menée en 2024 par la Cour d'appel d'Aix-en-Provence, les barreaux d'Aix et de Marseille, avec le soutien d'Aix-Marseille Université, analyse les freins et leviers au recours aux MARD selon avocats et magistrats. Parmi les obstacles identifiés sont mentionnés : la culture contentieuse, le manque de formation, l'absence de modèle économique viable et la centralité du juge. L'étude souligne la nécessité d'une dynamique interprofessionnelle et d'une meilleure formation, v. Enquête « Recherche-Action sur la pratique des modes amiables dans la profession d'avocats et de magistrat », EGIDIO, disponible en ligne : [https://www.village-justice.com/articles/IMG/pdf\\_ra\\_mard\\_re\\_sultats.pdf](https://www.village-justice.com/articles/IMG/pdf_ra_mard_re_sultats.pdf) ; voir également : CSA, enquête réalisée pour le Conseil national des barreaux auprès de 4 315 avocats, Enquête sur les modes amiables, 2 juin 2025, laquelle montre que 53 % des avocats interrogés estiment que le recours aux modes amiables est peu lucratif, notamment en raison du coût du médiateur et de la fixation des honoraires au temps passé.

<sup>7</sup> Information issue du questionnaire mission IGJ-IGAS – outil d'évaluation de l'amiable faisant suite à l'entretien du 8 novembre 2024.

<sup>8</sup> La médiation familiale, « comment se déroule la procédure de médiation familiale ? », site du Ministère de la Justice, en ligne : <https://www.justice.fr/régler-litiges-autrement/médiation/médiation-familiale>.

Concernant la médiation administrative, les coûts sont également variables selon la complexité des affaires. Ils oscillent entre 800 et 2 000 €, parfois moins (400–500 €) ou bien plus (jusqu'à 6 000 € dans les cas les plus sensibles). Là encore, les frais sont majoritairement supportés par les parties, selon des modalités souvent fixées d'un commun accord avec le médiateur.

Si l'aide juridictionnelle peut apporter une réponse totale ou partielle, il n'est possible d'en bénéficier que si la médiation est ordonnée par le juge, ce qui suppose que le juge ait été saisi<sup>9</sup>.

La médiation familiale<sup>10</sup> bénéficie, en plus des possibilités de financement par l'aide juridictionnelle<sup>11</sup>, d'un financement étatique spécifique<sup>12</sup>, allégeant significativement le coût pour les parties. Elle est majoritairement financée par les Caisses d'Allocations familiales (CAF) et l'État (notamment via son programme « Accès au droit et à la justice » mis en œuvre par le SADJAV), via une prestation de service limitée à une participation par famille. Les centres de médiation conventionnés, financés en partie par la CAF, appliquent un barème progressif<sup>13</sup>.

Quoiqu'il en soit, et sauf lorsqu'elles peuvent solliciter un médiateur dont le financement est assuré par l'autre partie ou sur fonds publics, le coût de la rémunération du médiateur peut constituer un frein souvent financier, mais également psychologique. Le groupe de travail a donc exploré diverses voies pour alléger le coût de la médiation, notamment dans les litiges entre personnes privées.

---

<sup>9</sup> Voir : loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique.

<sup>10</sup> Le projet annuel de performances du Programme n°101 pour 2024 prévoit 14,5 M€ pour la médiation familiale via le ministère de la Justice et la CNAF, ainsi que 0,4 M€ pour les espaces de rencontre. En 2023, 22 809 médiations familiales ont été réalisées, impliquant 51 534 participants. Voir not. [https://www.budget.gouv.fr/files/uploads/extract/2024/PLF/BG/PGM/101/FR\\_2024\\_PLF\\_BG\\_PGM\\_101\\_STRAT.html](https://www.budget.gouv.fr/files/uploads/extract/2024/PLF/BG/PGM/101/FR_2024_PLF_BG_PGM_101_STRAT.html) et [https://www.caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Partenaires/Page\\_ParentsetFamilles/Page\\_MediationFamiliale/CNAF\\_Atlas\\_Mediation\\_Familiale\\_2023.pdf](https://www.caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Partenaires/Page_ParentsetFamilles/Page_MediationFamiliale/CNAF_Atlas_Mediation_Familiale_2023.pdf).

<sup>11</sup> Loi n°91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique ; Décret n°2020-1717 du 28 décembre 2020 portant application de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique ; Arrêté du 30 décembre 2020 relatif au contenu du formulaire de demande d'aide juridictionnelle et à la liste des pièces à y joindre.

<sup>12</sup> La médiation familiale bénéficie en France d'un financement étatique spécifique, principalement via la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et parfois par d'autres acteurs publics comme les conseils départementaux ou les juridictions.

<sup>13</sup> Référentiel national de financement partenarial des services de médiation familiale établi par la Caf, disponible en ligne : [https://caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Partenaires/Page\\_ParentsetFamilles/Page\\_MediationFamiliale/Referentiel\\_Mediation\\_Familiale\\_Dec2024.pdf](https://caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Partenaires/Page_ParentsetFamilles/Page_MediationFamiliale/Referentiel_Mediation_Familiale_Dec2024.pdf).

Dans un objectif d'améliorer l'accessibilité de tous à la médiation, en tenant compte du contexte budgétaire national contraint, les pistes suivantes pourraient être envisagées.

### Utiliser le mentorat

L'utilisation du mentorat permet de s'appuyer sur une offre abondante de médiateurs formés, mais encore insuffisamment expérimentés. En effet, ceux-ci n'ont pas encore eu l'opportunité de prendre part à un nombre conséquent de médiations et la pratique du mentorat leur permettrait de continuer de se former tout en pratiquant dans un cadre semi-encadré.

**Suggestion n°2 :** Développer un service de médiation à coûts réduits en s'appuyant notamment sur le développement du mentorat (de type clinique de médiation)

**Sous- Suggestion n°2.1 :** Valider au titre de la formation les médiations à coûts réduits menées par des médiateurs novices sous le contrôle de médiateurs confirmés.

### Améliorer le financement par les assurances de protection juridique

La médiation pour la résolution des contentieux de la vie courante des particuliers ou des PME peut être financée par des garanties d'assurance de protection juridique, qui couvrent tout ou partie des frais de médiation et d'avocat<sup>14</sup>. Conformément à la directive Solvabilité II n°2009/13/CE, ces contrats visent à permettre à l'assuré de défendre ses droits, que ce soit par voie amiable ou judiciaire. Pour y parvenir, l'assurance s'engage à fournir, à son assuré, des prestations destinées à résoudre le différend soit à l'amiable, soit par voie judiciaire, et à en prendre en charge les frais<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Le marché français de la protection juridique, en croissance (1,8 Md€; +5-6 %/an), est dominé par les contrats autonomes (coût moyen 89 €). La résolution amiable, moins coûteuse que la procédure, concerne 66-75 % des conflits. Seuls 30 % des Français y ont souscrit, laissant un fort potentiel de développement : v. not. Sarah Noufi, « Protection juridique : un pilier stratégique pour les assureurs », *La Tribune de l'assurance*, 4 juin 2025, en ligne : <https://tribune-assurance.optionfinance.fr/dommages-responsabilite/protection-juridique-un-pilier-strategique-pour-les-assureurs.html>.

<sup>15</sup> L'article 198 de la Directive n°2009/13/CE du Parlement européen et du Conseil relative à l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (dite Solvabilité II) du 25 novembre 2009 énonce la définition et le champ d'application de l'assurance de protection juridique, notamment au regard de la prise en charge financière d'un règlement amiable du différend de l'assuré.

En pratique, les frais sont pris en charge dans la limite des plafonds de garantie<sup>16</sup>. L'assureur a le choix entre prendre en charge les frais de résolution du conflit ou fournir les services de résolution amiable. Toutefois, les textes légaux ne précisent pas la nature des services qui doivent être fournis, celle-ci relevant de la liberté contractuelle.

En France, à l'exception des contrats de protection juridique, souvent limités à certains conflits (contrats ciblés), et des litiges de consommation entre assureurs et assurés, le secteur assurantiel semble encore peu mobilisé.

Les restrictions relevées pourraient être modifiées pour encourager davantage les résolutions amiables. Les assureurs s'engagent encore trop timidement dans la gestion amiable des sinistres couverts par les polices souscrites.

**Suggestion n°3 :** Améliorer le recours à l'assurance de protection juridique pour accompagner le recours à la médiation

- **Sous-Réflexion n°3.1 :** Évaluer l'opportunité de modifier les articles L. 127-1 et suivants du code des assurances et L. 224-1 et suivants du code de la mutualité pour y inclure le recours à la médiation, au sens de l'article 21 de la loi du 8 février 1995 [et aux autres modes amiables] dès la naissance du conflit, et compléter le dispositif afin que les montants garantis au titre de la médiation ne soient pas inférieurs à celui des autres prestations garanties.
- **Sous- Suggestion n°3.2 :** Améliorer l'information des assurés sur l'existence, le recours et la mise en œuvre de leurs polices d'assurance de protection juridique, telles que prévues par des contrats ciblés, en prévoyant notamment :
  - Des conditions d'information par les assureurs suffisamment claires et lisibles pour retenir l'attention des assurés sur la souscription, l'existence et le bénéfice de telles polices ;
  - En cas de différend, un devoir de questionnement de la part des avocats à l'égard de leur client, des juges et des médiateurs à l'égard des parties, sur l'éventuelle existence et applicabilité d'une telle police à leur bénéfice.
- **Sous- Suggestion n°3.3 :** Généraliser la prise en charge dans ces polices des frais de « médiation » (conformément à la définition

<sup>16</sup> Article L.127-1 du Code des assurances et article L.224-1 du Code de la mutualité. Voir sur cette question : Guillaume Brunel, « Le règlement amiable en assurance de protection juridique : du droit positif au droit prospectif », *Revue générale du droit des assurances*, n°3, mars 2023.

donnée par le CNM, hors médiation de la consommation déjà prise en charge par le professionnel) à tous les stades des conflits, judiciaires ou non, en y intégrant le temps de l'entretien individuel d'information à la médiation et en prévoyant, le cas échéant, un plafond de garantie suffisant pour assurer l'effectivité du recours à la médiation, y compris les frais « avant-litige » ou « assistance juridique » (distincts des frais de procédure).

- **Sous- Suggestion n°3.4 :** Inviter les acteurs du secteur de l'assurance à

- Assurer la formation de leur personnel en contact avec le public pour en faire des prescripteurs de médiation ;
- Développer l'information collective de leurs assurés sur l'objet, le déroulement, l'issue, le coût et les avantages des différents dispositifs de médiation ;
- Intégrer le temps de l'entretien individuel d'information à la médiation dans les frais de médiation, à tous les stades des conflits, judiciaires ou non.
- Mandater les avocats à accepter la médiation.

- **Sous- Suggestion n°3.5 : Prévoir** en matière d'assurance de protection juridique :

- Une offre de protection juridique spécifique à la matière familiale couvrant les conflits liés à la séparation des couples et à la séparation parentale et leurs conséquences patrimoniales, les conflits successoraux, les conflits liés à la protection de la vulnérabilité (enfance en danger, aînés ...) adaptés aux situations asymétriques et aux nouveaux modèles familiaux ;
- Des barèmes d'indemnisation (y compris pour les honoraires des médiateurs, avocats, experts) incitant les assurés et les professionnels les accompagnant en médiation à recourir à la médiation avant toute saisine du juge et à privilégier la solution amiable avant une décision juridictionnelle.

**Améliorer la prise en charge de la médiation par les contrats d'assurance (hors garantie protection juridique) et garantir la prise en charge des frais de médiation**

La prise en charge de la médiation par les contrats d'assurance, hors garantie de protection juridique, pourrait être développée dans plusieurs branches : assurance habitation, automobile, santé, dommages aux biens, construction ou responsabilité civile.

Dans ces contrats, les litiges entre l'assuré et un tiers ou entre l'assuré et l'assureur eux-mêmes sont fréquents, qu'il s'agisse d'un désaccord sur l'indemnisation d'un sinistre, la reconnaissance d'une responsabilité ou l'application d'une garantie. Intégrer la médiation dans

ces dispositifs permettrait de résoudre plus rapidement les différends, de limiter les coûts judiciaires et de préserver les relations entre les parties.

Une telle évolution pourrait passer par l'ajout de clauses contractuelles prévoyant la prise en charge totale ou partielle des frais de médiation. Cela pourrait passer par la mise en place de partenariats entre assureurs et services de médiation. Elle contribuerait ainsi à diffuser la culture de la résolution amiable des litiges tout en renforçant la confiance entre assurés et compagnies d'assurance.

**Suggestion n°4 :** Favoriser la prise en charge de la médiation par les contrats d'assurance (hors garantie de protection juridique) :

- Inciter les assureurs à inclure dans les polices une clause contractuelle de recours préalable obligatoire à une tentative de médiation ;
- Intégrer dans les polices les différends susceptibles d'opposer un assuré à des tiers, en prévoyant un mécanisme incitant au recours à la médiation, une obligation pour l'assureur d'examiner de bonne foi toute proposition issue de la médiation, et la prise en charge des frais de médiation dans les mêmes conditions que les frais d'avocats ;
- Prévoir des partenariats avec des médiateurs agréés afin d'offrir un accès facilité à la médiation à leurs assurés favorisant cette structure contractuelle afin de diffuser la culture du règlement amiable et de renforcer la confiance entre assurés et assureurs.

### **Mobiliser les dispositifs collectifs et individuels de prévoyance**

- **Sous- Suggestion n°4.1:** Promouvoir le recours à l'amiable dans les dispositifs collectifs et individuels de prévoyance :
  - Envisager 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 ;
  - Permettre 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.

### **Encadrer le financement par les tiers financeurs**

Le financement par des tiers<sup>17</sup> permet à un acteur extérieur de prendre en charge les frais d'un procès ou d'une médiation pour un justiciable, en échange d'un pourcentage (20 à 50 %) des sommes obtenues en cas de succès<sup>18</sup>. Ces financeurs, généralement à but lucratif, sélectionnent rigoureusement les dossiers à financer selon différents critères<sup>19</sup> comme les chances de succès, le montant en jeu, les preuves disponibles, la qualité de l'équipe juridique<sup>20</sup>, la solvabilité et les actifs disponibles du défendeur, mais aussi, le secteur, la durée prévisionnelle du contentieux et les juridictions concernées<sup>21</sup>. En cas d'échec de la procédure intentée, les tiers financeurs assument seuls les pertes (coûts de procédure, y compris ceux d'une éventuelle médiation), ce qui limite le risque financier pour la partie soutenue.

Le financement peut provenir de ressources propres ou de fonds d'investissement, avec un objectif clair de rentabilité. Si leur intervention peut contribuer à rendre la médiation plus accessible, elle ne doit pas compromettre la liberté et le contrôle par le justiciable de la recherche d'une solution amiable dans le cadre de la médiation. Ces financeurs doivent garantir la confidentialité de la médiation et s'adapter aux exigences de transparence posées par certains juges.

Par ailleurs, à titre principalement expérimental, des **tiers de confiance** (ou solidaires) peuvent aussi accompagner les entreprises tout au long du processus de médiation, y compris en apportant un soutien financier partiel<sup>22</sup>. Des tiers solidaires se proposent d'intervenir pour lever les obstacles financiers à l'accès à la médiation en prenant en charge tout ou partie des coûts du processus. En cas de succès, une contribution volontaire au fonds de solidarité est proposé. Ce modèle solidaire se veut transparent et défend une médiation accessible à tous, dont l'éthique et la neutralité serait préservée.

---

<sup>17</sup> Reconnu officiellement dans le droit positif français par la Loi n°2025-391 du 30 avril 2025 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique, financière, environnementale, énergétique, de transport, de santé et de circulation des personnes, dite Loi DDADUE.

<sup>18</sup> Maximilien de Fontmichel, « les sociétés de financement de procès dans le paysage juridique français », *revue des sociétés* 2012, p. 279.

<sup>19</sup> Charles Demoulin et Paul de Servigny pour le CNM / Groupe de travail « Financement » – Audition des tiers financeurs, réunion du 19 décembre 2024, 9h30–11h30, sur le thème : Comprendre l'activité du financement de litiges par des tiers financeurs et son impact potentiel sur la médiation.

<sup>20</sup> CNM / Groupe de travail « Financement » – Audition des tiers financeurs, réunion du 19 décembre 2024, 9h30–11h30, sur le thème : Comprendre l'activité du financement de litiges par des tiers financeurs et son impact potentiel sur la médiation.

<sup>21</sup> Sur cette question voir notamment l'étude du Service de recherche du Parlement européen sous la direction de J. Saulnier : J. Saulnier et al., *Responsible private funding of litigation*, PE 662.612, mai 2021, disponible en ligne : [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/662612/EPRS\\_STU\(2021\)662612\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/662612/EPRS_STU(2021)662612_EN.pdf). Ou encore, le rapport présenté par Axel Voss au Parlement européen le 17 juin 2021 : A. Voss, *Projet de rapport contenant des Réflexions à la Commission sur le financement privé responsable du règlement de contentieux*, 2020/2130(INL), disponible en ligne : [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/JURI-PR-680934\\_FR.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/JURI-PR-680934_FR.pdf) V. également l'étude ELI [https://www.europeanlawinstitute.eu/fileadmin/user\\_upload/p\\_eli/Publications/ELI\\_Principles\\_Governing\\_the\\_Third\\_Party\\_Funding\\_of\\_Litigation.pdf](https://www.europeanlawinstitute.eu/fileadmin/user_upload/p_eli/Publications/ELI_Principles_Governing_the_Third_Party_Funding_of_Litigation.pdf)

<sup>22</sup> Voir : <https://www.banque-france.fr/fr/votre-service/entreprises/la-banque-de-france-vous-aide/saisir-la-mediation-du-credit/les-tiers-de-confiance-de-la-mediation-du-credit> / B. Delcourt : Financement par les tiers solidaires.

**Suggestion n°5 :** Encourager les tiers financeurs de frais contentieux (financeurs de contentieux ou fonds solidaires) à promouvoir et faciliter le recours à la médiation :

- **Sous-Réflexion n°5.1 :** Soumettre les tiers financeurs à des règles éthiques de transparence, de confidentialité, de non-intervention ou de coopération dans la résolution amiable du conflit par le bénéficiaire du financement, afin de permettre au tiers médiateur de respecter ses obligations déontologiques et de faciliter la recherche d'un accord amiable entre les parties au conflit.

### **Améliorer le financement par l'aide juridictionnelle**

Le principal mode de financement public de la médiation est l'aide juridictionnelle, destinée aux personnes sans ressources ou à revenus modestes. Elle couvre tout ou partie des frais de procédure judiciaire et concerne principalement les personnes physiques, mais peut exceptionnellement être accordée à des personnes morales, notamment des associations.

Son attribution dépend de trois conditions. La première est une condition de nationalité/résidence, il faut être français ou ressortissant de l'UE (hors Danemark) ou, pour les autres nationalités, résider habituellement en France. Cette condition peut être levée dans certains cas, comme pour un mineur. La deuxième est l'absence de prise en charge par une assurance, les frais ne doivent pas déjà être couverts par une protection juridique ou un dispositif similaire. La dernière est une condition de ressources, il ne faut en effet pas dépasser les plafonds fixés, calculés à partir du revenu fiscal de référence.

Lorsque l'aide juridictionnelle est totale, l'ensemble des acteurs judiciaires – notamment le médiateur et l'avocat intervenant lors de la médiation – sont indemnisés directement par l'État. En cas d'aide partielle, l'État prend en charge une partie des frais, dans la limite d'un plafond défini. L'avocat peut alors réclamer des honoraires complémentaires, qui doivent faire l'objet d'une convention écrite préalable, soumise à l'homologation du bâtonnier.

Elle ne s'applique qu'en cas de médiation judiciaire<sup>23</sup>, elle inclut ainsi les honoraires des médiateurs, mais aussi les honoraires des avocats accompagnants<sup>24</sup>.

**Suggestion n°6 :** Mettre en œuvre les Réflexions des Ambassadeurs de l'amiable en poursuivant les efforts d'incitation financière en matière d'aide juridictionnelle « en cas de traitement amiable »<sup>25</sup> et en créant une procédure accélérée d'attribution de l'aide juridictionnelle pour la prise en charge des médiations<sup>26</sup>.

*La profession d'avocat est notamment attachée à une revalorisation des UV couvrant les honoraires du médiateur et de l'avocat accompagnant l'ensemble du processus de médiation (réunion d'information, séances de médiation, rédaction et signature du protocole), en écho aux demandes formulées par d'autres professionnels concernant le financement de la médiation.*

### Conforter le financement de la médiation familiale

En matière familiale, à l'instar des autres matières, la médiation peut être conventionnelle ou judiciaire<sup>27</sup>. Comme pour les autres types de conflits, le recours à la médiation peut constituer un obstacle pour les parties les plus modestes (coûts relatifs aux

---

<sup>23</sup> S'agissant de l'aide juridictionnelle des avocats et des médiateurs dans les processus de médiation : voir Décret no 2023-1299 du 28 décembre 2023 portant diverses dispositions en matière d'aide juridictionnelle et d'aide à l'intervention de l'avocat dans le cadre des modes amiables de règlement des différends ; Loi n°91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique ; Décret n°2020-1717 du 28 décembre 2020 portant application de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique ; Arrêté du 30 décembre 2020 relatif au contenu du formulaire de demande d'aide juridictionnelle et à la liste des pièces à y joindre.

<sup>24</sup> Le projet annuel de performances du Programme n°101 pour 2024 prévoit 657,1 M€ pour l'aide juridictionnelle, dont 0,6 M€ dédiés aux modes alternatifs de règlement des différends, notamment pour la rémunération des avocats, v. not. :

[https://www.budget.gouv.fr/files/uploads/extract/2024/PLF/BG/PGM/101/FR\\_2024\\_PLF\\_BG\\_PGM\\_101\\_STRAT.html#:~:text=Les%20cr%C3%A9dits%20budg%C3%A9taires%20consacr%C3%A9s%20%C3%A0,\(%2B2%2C5%20%25\).](https://www.budget.gouv.fr/files/uploads/extract/2024/PLF/BG/PGM/101/FR_2024_PLF_BG_PGM_101_STRAT.html#:~:text=Les%20cr%C3%A9dits%20budg%C3%A9taires%20consacr%C3%A9s%20%C3%A0,(%2B2%2C5%20%25).) (en ligne).

<sup>25</sup> Ministère de la Justice, Rapport de mission des ambassadeurs de l'amiable, remis en juin 2024, Réflexion visant à « poursuivre les efforts d'incitation financière en matière d'AJ en cas de traitement amiable », pp. 12 et 46, disponible en ligne : [https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/2024-07/rapport\\_mission\\_ambassadeurs\\_amiable.pdf](https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/2024-07/rapport_mission_ambassadeurs_amiable.pdf).

<sup>26</sup> Ministère de la Justice, Rapport de mission des ambassadeurs de l'amiable, remis en juin 2024, proposition visant à « créer une procédure accélérée d'attribution de l'aide juridictionnelle pour la prise en charge des médiations (notamment Outre-Mer du fait des spécificités des audiences foraines) », pp. 11 et 40, disponible en ligne : [https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/2024-07/rapport\\_mission\\_ambassadeurs\\_amiable.pdf](https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/2024-07/rapport_mission_ambassadeurs_amiable.pdf).

<sup>27</sup> Articles 131-1 à 131-15 du Code de procédure civile ; Articles 254 à 256 du Code civil ; Articles 373-2-6 à 373-2-13 du Code civil et article 373-2-10 du Code civil.

honoraires du médiateur, aux honoraires d'un avocat). Ces frais peuvent être pris en charge dans le cadre de l'AJ, et dans certains cas, par l'assureur (« protection juridique »)<sup>28</sup>.

Il faut, en effet, noter d'emblée que la médiation familiale fait l'objet d'un financement étatique spécifique<sup>29</sup> contribuant à réduire le poids pesant sur les parties souhaitant y recourir. Le financement de la médiation familiale se partage principalement entre les caisses d'allocation familiale au titre de la prestation de service (branche famille) et le ministère de la Justice au titre des subventions versées sur le budget de l'action 4 « Médiation et espaces de rencontre » du programme 101 « Accès du droit et à la justice » de la mission justice.

La plupart des financements proviennent des Caisses d'Allocations familiales (CAF) et de l'État. En effet, le financement se fait au titre de la prestation de service, et le coût est limité à une participation par famille déterminée suivant leurs revenus. Selon les données de la CNAF, environ 31 millions d'euros ont été alloués en 2024 pour la médiation familiale, ce qui est dérisoire au regard de l'intérêt de la médiation pour les familles : 426 000 séparations qui concernent 380 000 enfants mineurs, et environ 60 000 contentieux liés aux modifications des dispositions prises lors d'une séparation, qui concernent 100 000 enfants mineurs supplémentaires<sup>30</sup>

La médiation familiale constitue un cas très particulier avec un financement public conséquent par rapport aux autres domaines de médiation. En 2023, les Caisses d'Allocations familiales ont financé environ 75 % des coûts des médiations familiales<sup>31</sup>. Toutefois, il existe une disparité de la répartition des financements entre les départements et les régions, avec certains territoires offrant une prise en charge partielle ou totale selon les moyens financiers disponibles localement.

- i. Simplifier et sécuriser le financement public des services conventionnés de la médiation familiale

---

<sup>28</sup> Loi n°91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique ; Décret n°2020-1717 du 28 décembre 2020 portant application de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique ; Arrêté du 30 décembre 2020 relatif au contenu du formulaire de demande d'aide juridictionnelle et à la liste des pièces à y joindre.

<sup>29</sup> La médiation familiale bénéficie en France d'un financement étatique spécifique, principalement via la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et parfois par d'autres acteurs publics comme les conseils départementaux ou les juridictions.

<sup>30</sup> (Chiffres du Haut conseil de la famille <https://hcfea.gouv.fr/sites/hcfea/files/2025-Synth%C3%A8se%20et%20propositions%20-%20Les%20ruptures%20de%20couples%20avec%20enfants%20mineurs.pdf>)

<sup>31</sup> Bilan d'activité annuelle de l'activité des services de médiation familiale, exercice 2023, Atlas de la médiation familiale, Caisse nationale des allocations familiales, 2023, p.8.

Les centres de médiation conventionnés sont financés en partie par la CAF, en contrepartie de quoi ils appliquent un barème progressif<sup>32</sup> que la médiation soit judiciaire ou conventionnelle. La CAF couvre 75 % des frais de fonctionnement via un financement national, calculé par équivalent temps plein (ETP), déduction faite des participations familiales et des consignations versées au tribunal judiciaire, dans la limite d'un plafond annuel<sup>33</sup>.

Pour être éligible, un service de médiation familiale doit :

- disposer d'une équipe comprenant un secrétariat, des médiateurs diplômés d'État et un directeur référent ;
- appliquer un tarif par séance selon un barème national, avec un taux progressif selon les revenus ;
- assurer un minimum d'activité : 50 mesures de médiation et 320 entretiens par an par équivalent temps plein (ETP).

**Suggestion n°7 :** Simplifier et sécuriser le financement public des services conventionnés de la médiation familiale :

- **Sous- Suggestion n°7.1 :** Simplifier le mode de financement des services avec un guichet et un dossier unique et l'application des mêmes référentiels de financement quelle que soit l'origine des fonds.
- **Sous- Suggestion n°7.2 :** Permettre aux services de comptabiliser les participations des parents dans les compléments de ressources venant abonder les 25% complémentaires à la prestation de service versée par la CNAF.
- **Sous- Suggestion n°7.3 :** Permettre aux services de solliciter un montant de financement au titre de l'aide juridictionnelle conforme au forfait fixé par les textes, soit 256 € par parent et par médiation.
- **Sous- Suggestion n°7.4 :** Étendre le financement de la branche famille aux médiations proposées effectuées en protection de l'enfant dès lors que les personnes en médiation sont les parents de l'enfant.

<sup>32</sup> Référentiel national de financement partenarial des services de médiation familiale établi par la Caf, disponible en ligne :

[https://caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Partenaires/Page\\_ParentsetFamilles/Page\\_MediationFamiliale/Referentiel\\_Mediation\\_Familiale\\_Dec2024.pdf](https://caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Partenaires/Page_ParentsetFamilles/Page_MediationFamiliale/Referentiel_Mediation_Familiale_Dec2024.pdf).

<sup>33</sup> Circulaire 2024-253 du 19 décembre 2024 relative à la révision du référentiel national de financement partenarial des services de médiation familiale entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2025, propose un nouveau référentiel, voir :

[https://caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Nous\\_connaitre/Circulaire%202024/C%202024-253%20R%C3%A9vision%20du%20r%C3%A9f%C3%A9rentiel%20national%20de%20financement%20partenarial%20des%20services%20de%20m%C3%A9diation.pdf](https://caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Nous_connaitre/Circulaire%202024/C%202024-253%20R%C3%A9vision%20du%20r%C3%A9f%C3%A9rentiel%20national%20de%20financement%20partenarial%20des%20services%20de%20m%C3%A9diation.pdf).

- ii. Envisager un financement spécifique de la rémunération du médiateur familial libéral

**Suggestion n°8 :** Créer un modèle de financement spécifique de la rémunération du médiateur familial libéral :

- **Sous- Suggestion n°8.1 :** Proposer un dispositif de financement de la médiation assurée par/pour le secteur libéral sous la forme de bons ou de chèques couvrant forfaitairement le coût, pour une famille, d'un entretien d'information sur la médiation et d'une séance de médiation, assurés par un médiateur inscrit sur la liste de la cour d'appel – rubrique famille – et titulaire du diplôme d'Etat de médiateur familial (DEMF).
- **Sous- Suggestion n°8.2 :** Instituer un dispositif fiscal spécifique d'exonération ou de réduction de TVA sur les honoraires des médiateurs et des avocats accompagnants pour le particulier.

### Attractivité de la médiation

Ainsi que relevé par de précédents rapports<sup>34</sup>, la réflexion sur le développement de l'amiable doit nécessairement intégrer celle sur les incitations à y recourir à tous les stades du conflit.

Le déploiement d'une politique de l'amiable ambitieuse doit s'accompagner d'une mobilisation de tous les leviers possibles pour responsabiliser les parties dans leurs choix procéduraux et les inciter à envisager les voies d'une solution amiable à tous les stades de leurs différends. Le levier financier en est un.

#### a. Mobiliser le levier fiscal

**Suggestion n°9 :** Diversifier les modes de financement spécifiques à la médiation familiale en s'inspirant des modèles étrangers :

- **Sous- Suggestion n°9.1 :** En mobilisant l'aide juridictionnelle dès lors qu'une des parties au moins peut en bénéficier ;
- **Sous- Suggestion n°9.2 :** Instituer des dispositifs fiscaux incitatifs au recours à la médiation inspirés des modèles étrangers :

<sup>34</sup> Mission d'urgence relative à la déjudiciarisation Mars 2025 (page 47 et suivantes, propositions n° 24- fiche n°19).

- Exonérer ou réduire la TVA sur les honoraires des médiateurs et des avocats accompagnants pour le particulier, notamment en matière familiale<sup>35</sup>.
- Octroyer des crédits d'impôt au bénéfice des particuliers pour les frais de médiation<sup>36</sup>.
  - **Sous- Suggestion n°9.3 :** En invitant les acteurs de la protection juridique et de la prévoyance à développer une offre individuelle et collective de médiation en matière familiale.

**Suggestion n°10 :** Procéder à l'inventaire des dispositions législatives en vigueur<sup>37</sup> 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.

#### b. Instituer une contribution au fonctionnement de la justice civile

L'accès à la justice civile en France restait pour l'essentiel gratuit, bien que la création d'une contribution financière des parties était régulièrement débattue. Si la loi n° 2011-900 du 29 juillet 2011 avait instauré une contribution de 35 € par instance introduite en matière civile, commerciale, prud'homale, sociale ou rurale devant une juridiction judiciaire ou par instance introduite devant une juridiction administrative (art. 1635 bis Q du CGI), celle-ci a été abrogée par l'article 128 de la loi n° 2013-1278 du 29 décembre 2013. Seule subsistait la contribution de 225 € due en appel lorsque la constitution d'avocat est obligatoire (art. 1635 bis P-I du CGI).

Le rapport *Chantiers de la justice* (janvier 2018)<sup>38</sup> et le groupe « Simplification de la justice civile » des EGJ (juillet 2022)<sup>39</sup> recommandaient un financement partiel de la justice civile par les justiciables, avec dispense en cas de médiation préalable<sup>40</sup> la France restant, avec l'Espagne (pour les personnes physiques) et le Luxembourg, l'un des rares pays européens à ne pas imposer de taxe d'introduction de procédure. La Finlande ne taxe pas l'introduction, mais facture les frais de justice à la fin de la procédure<sup>41</sup>. Selon le rapport de la mission d'urgence

<sup>35</sup> Mesure en vigueur en Belgique, conformément à la circulaire 2024/C/39 relative à l'exonération de la TVA dans le cadre des services de médiation familiale fournis par les avocats. Pour plus d'information sur cette question, voir notamment : Laurent Tainmont, « Service de médiation familiale et exonération TVA – l'administration élargit les cas d'exemption », *La tribune*, n°261, 2024, disponible en ligne : <https://latribune.avocats.be/fr/services-de-mediation-familiale-et-exoneration-tva-l-administration-elargit-les-cas-d-exemption>.

<sup>36</sup> Mesure en vigueur en Italie : art. 20, d.lgs. n° 28 du 4 mars 2010, *Credito d'imposta*

<sup>37</sup> Exemples : Art. L1235-1 du code du travail ; art. 80 du GCI.

<sup>38</sup> Proposition n° 25

<sup>39</sup> Proposition n° 3

<sup>40</sup> Proposition n° 8 : pour la mise en œuvre d'une véritable politique nationale des MARD

<sup>41</sup> A titre d'exemple, la Belgique prévoit, depuis une réforme entrée en vigueur en février 2019, le versement d'un droit unique dit « de greffe » dont le montant varie à chaque degré de juridiction (50 € devant le tribunal de police et le tribunal

sur la déjudiciarisation<sup>42</sup>, un droit de timbre permettrait de rationaliser l'accès à la justice et de financer sa modernisation. Un coût d'entrée inciterait à évaluer les chances de succès et à envisager une voie amiable.

Ce débat est partiellement clos.

Depuis le 1er janvier 2025, une « contribution pour la justice économique » (CJE) est exigée devant les 12 tribunaux des activités économiques (TAE), à peine d'irrecevabilité. Son montant dépend du montant de la demande et de la capacité contributive de la partie demanderesse. Issue de la loi d'orientation et de programmation du ministère de la Justice 2023-2027 (20 novembre 2023), cette contribution est perçue par les greffes et reversée au budget de l'État. La CJE est remboursée en cas de désistement ou de règlement amiable mettant fin au litige.

Un amendement au projet de loi de finances pour 2025<sup>43</sup> a proposé la réintégration d'une contribution financière lors de l'introduction d'une instance devant les juridictions civiles, commerciales, prud'homales, sociales, rurales et administratives, rappelant que seuls quatre États de l'UE sur 27 n'avaient aucune contribution pour l'accès à la justice, malgré la hausse du coût des procédures. L'article 128 de la loi de finances pour 2026<sup>44</sup>, a ainsi instauré une contribution de 50 euros pour l'aide juridique due lors de l'introduction d'une instance civile ou prud'homale en première instance<sup>45</sup>. Cette contribution, entrée en vigueur le 1er mars 2026, pourrait contribuer au financement du développement des modes amiables de règlement des différends et, plus largement, des politiques d'accès au droit.

**Suggestion n°11 : Affecter au Ministère de la Justice une partie de la ressource budgétaire issue du droit de timbre** instauré par la [loi de finances pour 2026](#)<sup>46</sup>, afin de favoriser le développement et l'accessibilité de la médiation.

**c. Développer une politique judiciaire de l'application de l'amende civile et sanctionner le refus déraisonnable d'une offre transactionnelle pertinente**

---

*de première instance, 165 € devant le tribunal d'entreprise, 400 € devant la cour d'appel et 650 € devant la Cour de cassation), le paiement de la taxe n'intervenant qu'à l'issue du procès. Le tribunal détermine dans sa décision qui doit supporter la charge de la taxe.*

<sup>42</sup> [https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/2025-05/rapport\\_mission\\_urgence\\_dejudiciarisation.pdf](https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/2025-05/rapport_mission_urgence_dejudiciarisation.pdf).

<sup>43</sup> Présenté le 22 novembre 2024 par Mme Lavarde, Mme. Belin et Brisson, Mme Ciuntu, M. Daubresse, Mmes Di Folco, Dumont et Estrosi Sassone, Mme. Gremillet, Karoutchi et Klinger, Mme Lassarade, M. Mandelli, Mme Micouleau, Mmes. Olivier, Panunzi, Piednoir, Rapin et Sautarel, Mme Ventalon et M. Jean Pierre Vogel.

<sup>44</sup> Le 2° du paragraphe II de l'article 128 de la loi de finances pour 2026 rétablit l'article 1635 bis Q du code général des impôts.

<sup>45</sup> Le Conseil National des Barreaux (CNB) s'oppose au droit de timbre.

<sup>46</sup> Exemple : Expérimentation actuelle de la contribution financière devant le TAE, une partie de la ressource budgétaire étant affectée au développement et l'accessibilité de la médiation.

L'amende civile constitue en effet un instrument procédural de sanction des comportements contraires à la bonne administration de la justice. Elle permet au juge de condamner une partie à une somme versée lorsque celle-ci adopte une attitude procédurale abusive ou refuse sans motif légitime de participer à une mesure destinée à favoriser un règlement amiable du litige.

Le décret réformant les modes amiables de règlement des différends prévoit ainsi que la partie qui ne défère pas à l'injonction de rencontrer un conciliateur de justice ou un médiateur peut être condamnée à une amende civile pouvant atteindre 10 000 euros, le conciliateur ou le médiateur informant préalablement le juge de cette absence<sup>47</sup>.

La procédure civile prévoit déjà un mécanisme permettant de sanctionner le refus injustifié de participer à un mode amiable de règlement des différends. L'enjeu réside dès lors dans l'effectivité de son application, en incitant les juridictions à mobiliser plus systématiquement cet outil dans le cadre d'une politique judiciaire cohérente de promotion des modes amiables.

**Suggestion n°12 :** Développer une politique judiciaire homogène de l'application systématique de l'amende civile prévue notamment par [le décret n° 2025-660 du 18 juillet 2025](#) pour sanctionner le refus déraisonnable d'une personne de déférer à une mesure de médiation avant tout procès ou pendant l'instance, proposée par son adversaire ou par le juge.

**Suggestion 12.1 :** Sanctionner le refus déraisonnable d'une offre transactionnelle pertinente, notamment en matière de justice commerciale, en prévoyant que lorsque le demandeur refuse une telle offre et que la décision juridictionnelle lui accorde finalement une somme inférieure ou égale à celle proposée, il puisse être privé du remboursement de ses frais et condamné à supporter les frais exposés par le défendeur postérieurement à l'offre<sup>48</sup>.

## Qualité de la médiation

### d. Assurer la qualité de l'offre de médiation gratuite

**Suggestion n°13 :** Assurer la qualité du service public de médiation (gratuit) de qualité

<sup>47</sup> [Article 1533-3 du Code de procédure civile](#), créé par le décret n° 2025-660 du 18 juillet 2025 réformant l'instruction conventionnelle et recodifiant les modes amiables de règlement des différends.

<sup>48</sup> Mécanisme inspiré du Part 36 des Civil Procedure Rules UK, qui prévoit des conséquences procédurales et financières lorsque la partie qui refuse une offre de règlement n'obtient pas ultérieurement un résultat plus favorable devant le juge. Sur l'intérêt d'un tel dispositif pour favoriser les règlements amiables dans les litiges commerciaux, v. Livre vert sur la justice commerciale, Paris Place de Droit, 2023 : <https://www.parisplacededroit.org/wp-content/uploads/2023/10/Livre-vert-sur-la-justice-commerciale.pdf>.

- **Sous-Réflexion n°13.1 :** Veiller à ce que les médiateurs assurant une prestation de médiation gratuite pour les bénéficiaires soient soumis aux Recommandations du Conseil national de la médiation en matière de formation et de déontologie.
- **Sous-Réflexion n°13.2 :** Mettre en place les instruments de mesure permettant d'apprécier l'efficacité sociale et économique des dispositifs de médiation gratuits pour les usagers.

#### e. Sécuriser le modèle économique de la médiation

La qualité de la médiation **est** fragilisée par l'absence de modèle économique viable. La faible rémunération des médiateurs intervenant au titre de l'aide juridictionnelle constitue un frein majeur à l'attractivité et à la qualité du service rendu.

De plus, les médiations imposées ou incitées par le juge (injonctions de rencontrer un médiateur, orientations judiciaires) ne sont pas systématiquement rémunérées, ce qui engendre un risque de démotivation des professionnels et, à terme, une dégradation de la qualité des médiations<sup>49</sup>.

Plus largement, le secteur souffre de l'absence d'un cadre économique pérenne permettant aux médiateurs d'exercer leur activité dans des conditions viables, tant en termes de formation continue que de disponibilité.

**Suggestion n°14 :** Assurer une juste rémunération de la prestation de médiation, et laisser aux parties et au médiateur la charge de la fixation de celle du médiateur et de sa répartition entre les parties ; le juge n'intervenant qu'à défaut d'accord entre les parties sur la rémunération du médiateur<sup>50</sup>.

**Suggestion n°15 :** Permettre une rémunération de l'entretien d'information sur la médiation et en prévoir le financement selon des modalités transparentes :

- Par les parties

<sup>49</sup> Comme on a pu le constater dans d'autres pays comme le Canada.

<sup>50</sup> On pourrait prévoir que la réunion d'information, imposée par le juge, fera partie de la 1ère étape du processus de médiation, qu'elle sera donc payante, mais qu'elle ne sera facturée aux parties qu'en cas de succès de la médiation.

- Par les juridictions dans le cadre d'un bureau de la médiation dont le financement est assuré sur les crédits de fonctionnement du ministère de la Justice (ex. Pays-Bas)
- Par l'assurance de protection juridique des personnes
- Au titre de l'aide juridictionnelle
- Par un chèque/ bon « entretien d'information sur la médiation » payable aux médiateurs inscrits sur les listes des cours d'appel par les CDAD à partir du budget de l'accès au droit.

Par ailleurs, le modèle économique actuel de la médiation ne pratique pas le règlement d'un honoraire additionnel, au regard de la qualité de l'accompagnement ou de la satisfaction des participants. En effet, si en médiation conventionnelle, les parties déterminent ensemble<sup>51</sup> la rémunération du médiateur, les principes déontologiques du médiateur, qui lui interdisent tout intéressement quant au résultat de la médiation s'opposent au versement d'un honoraire de succès ou de résultat<sup>52</sup>.

Néanmoins, dans un souci d'attractivité juridique de la France en tant que place internationale de médiation, certaines matières, telle la matière commerciale, peuvent se prêter à un honoraire additionnel au bénéfice du médiateur.

Une telle gratification, même à titre dérogatoire au principe d'interdiction, n'emporte pas l'unanimité au sein du CNM compte tenu du risque qu'elle représente tant au regard de l'exigence de neutralité du médiateur, que d'une possible contagion aux autres matières. En effet, il est essentiel de tenir compte des risques d'ores et déjà identifiés inhérents à cette pratique, et sans que cette énumération ne soit exhaustive : des risque d'atteinte à la neutralité ; si le médiateur est mieux rémunéré en cas d'accord conclu entre les médiés, comment faire en sorte qu'il ne les incite pas d'une façon inappropriée à parvenir à un tel accord ? ; des risques de la « boîte de Pandore » : si cette pratique est admise, fut-ce par dérogation à un principe réaffirmé, comment faire en sorte que d'autres médiateurs, intervenant dans d'autres domaines, n'en revendiquent pas à leur tour le bénéfice au nom des mêmes considérations que celles qui auront présidé à l'instaurer en médiation commerciale (médiation sociale par exemple) ? ; des risque de l'instauration d'une « médiation à deux vitesses » : comment éviter que la possibilité d'attribuer un tel honoraire de succès ne creuse un écart entre deux populations de médiateurs (des « médiateurs de luxe » pour des médiations lucratives et des « médiateurs à bas coût » pour des médiations excluant cette pratique) ?

<sup>51</sup> Conformément aux principes d'autonomie de la volonté ([article 1101 C. civ.](#)) et de liberté contractuelle ([article 1102 C. civ.](#)).

<sup>52</sup> Voir VI - le recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation.

Toutefois, si elle devait être considérée comme admissible à titre dérogatoire, par analogie avec les pratiques constatées dans d'autres systèmes de droit et au regard des besoins spécifiques du monde des affaires, la rémunération devrait être déterminée conjointement par les parties en amont de la médiation, et sous réserve des règles de déontologie du médiateur, en particulier les exigences d'intégrité, de probité et de neutralité.

**Suggestion**

**N°16 :** Envisager, en médiation conventionnelle entre entreprises, la possibilité pour les parties, dans un processus transparent, de convenir préalablement et en commun, d'un honoraire additionnel tenant compte de la qualité de l'accompagnement ou de la satisfaction des participants, dans le respect des obligations déontologiques du médiateur, en particulier les exigences d'intégrité, de probité et de neutralité du médiateur.



### 3 - INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET MEDIATION

Table des matières

|                                                                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b><u>INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET MEDIATION</u></b>                                                                                   | <b>45</b> |
| <b><u>LE GROUPE DE TRAVAIL « IA ET MEDIATION »</u></b>                                                                                 | <b>45</b> |
| Ethique & Déontologie.....                                                                                                             | 47        |
| Formations .....                                                                                                                       | 47        |
| Observatoire national « IA & Médiation ».....                                                                                          | 48        |
| <b><u>PROPOSITION DE FEUILLE DE ROUTE « IA ET MEDIATION »</u></b>                                                                      | <b>50</b> |
| <u>Recenser les pratiques actuelles (et imminentes)</u> .....                                                                          | 50        |
| <u>Imaginer les utilisations possibles tant pour la formation que pour la pratique de la médiation</u> .....                           | 50        |
| <u>Identifier les questions induites par ces pratiques, anticiper les risques</u> .....                                                | 5         |
| <u>Auditionner des personnes ressources, compiler les idées</u> .....                                                                  | 52        |
| <u>Inventorier les dispositifs existants de prévention ou de réduction des risques, tant au niveau national qu'international</u> ..... | 52        |
| <u>Proposer des garde-fous et des garanties sous forme de recommandations</u> .....                                                    | 53        |
| <u>Mettre en œuvre un cadre dont la contrainte va croissant en fonction de ce niveau d'implication</u> .....                           | 53        |

#### • LE GROUPE DE TRAVAIL « IA ET MEDIATION »

Mis en place au printemps 2025, le groupe « IA et médiation » n'a pas pu travailler comme nous l'avions espéré (manque de disponibilité, absence de personnalité au sein du CNM disposant d'une expertise ou à tout le moins d'une expérience forte en la matière, période de fin d'année /de congés estivaux de rentrée).

Or, force est de constater que les questions, de fond comme de forme, qui se posent ou qui doivent se poser concernant les interactions entre Intelligence Artificielle et Médiation sont nombreuses, sensibles et souvent stratégiques. Elles nécessitent un travail de réflexion ouvert et minutieux, alimenté de contributions fines et variées, à la fois technique, éthiques, déontologiques, économiques, stratégiques et même politiques. Il s'agira très probablement du sujet « phare » à traiter par le Conseil national de la médiation lors de son second mandat (2026-2029).

Aujourd'hui, compte tenu des contraintes d'agenda et de la charge de travail des membres du CNM, ce travail de fond ne peut être valablement engagé par l'équipe actuelle. Toutefois,

compte tenu des constats et éléments d'appréciation qui suivent, les membres du CNM souhaitent émettre un avis / une recommandation forte en faveur de l'inscription d'une véritable mission « IA » dans l'agenda de la prochaine mandature du CNM (2026-2029).

En effet :

L'intelligence artificielle s'impose aujourd'hui comme un facteur structurant des transformations sociales et professionnelles. Son influence s'étend désormais à tous les domaines, notamment aux domaines du droit et de la justice amiable et donc à la médiation. L'IA générative, les plateformes de règlement en ligne des différends (*ODR Online Dispute Resolution*), les outils de traduction ou de synthèse automatique, ou encore les assistants conversationnels susceptibles d'être intégrés à certaines médiations, modifient déjà les pratiques.

Si ces technologies facilitent l'accès à la médiation et peuvent permettre d'aller plus loin et plus vite dans le processus de médiation, elles soulèvent aussi des questions majeures : confidentialité, acceptabilité par les médiés et leurs conseils, fiabilité des algorithmes, responsabilité du médiateur, neutralité, standardisation des processus et risques de relâchement de la réflexion méthodologique et critique, protection des données, sécurité juridique du processus et des accords de médiation, etc.

Dans ce contexte, il paraît indispensable qu'une instance de référence garantisse une intégration maîtrisée et éthique de l'IA dans le champ de la médiation. Le Conseil National de la Médiation (CNM), du fait de sa légitimité et de ses compétences transversales en matière de médiation, apparaît comme le cadre naturel de cette réflexion.

La mission "IA & Médiation" qui pourrait ainsi être confiée au CNM (second mandat) aurait pour vocation de conjuguer innovation technologique et valeurs fondamentales de la médiation : humanité, respect de la singularité de chacun, impartialité, indépendance, confidentialité, consentement éclairé, respect du libre arbitre des médiés, qualité de l'intervention.

Elle poursuivrait trois finalités principales, en lien avec le CIAN (Conseil de l'Intelligence Artificielle et du Numérique) :

1. **Encadrer les usages** de l'IA dans la médiation, afin de prévenir de façon aussi réactive que possible toute dérive contraire à l'éthique et aux droits fondamentaux, de recenser et diffuser les bonnes pratiques visant à contenir de telles dérives et de garantir le maintien d'une intervention humaine significative dans le processus.
2. **Conscientiser les usagers** de la médiation, les médiateurs, les médiés, leurs accompagnants et les tiers (formateurs, prescripteurs, financeurs, accompagnateurs...), les accompagner dans l'appropriation des outils numériques et la montée en compétences, et faciliter un égal accès du plus grand nombre à des systèmes d'IA.
3. **Assurer une veille et une prospective** sur les impacts sociétaux et juridiques de l'IA dans les modes amiables de règlement des différends ainsi que sur les risques induits par les évolutions de l'IA.

- **Ethique & Déontologie**

Le CNM, instance nationale de référence en matière de déontologie et de bonnes pratiques de la médiation s'est attelé, lors de son premier mandat, à « *Proposer un recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation* ». Dans le cadre de ses travaux, le CNM a d'ores et déjà identifié des enjeux et problématiques éthiques et déontologiques ayant trait à l'usage de l'intelligence artificielle. Ainsi, en matière d'obligations déontologiques inhérentes à la **qualité du processus de médiation**, le recueil élaboré prévoit, parmi les 4 obligations listées, que « lorsque le médiateur est assisté par l'intelligence artificielle, la médiation ne doit pas consister exclusivement en un traitement par algorithme ou en un traitement automatisé de données à caractère personnel. Le médiateur s'assure qu'il ne contrevient pas aux règles édictées à l'article qui précède. Le médiateur informe les participants de l'utilisation, le cas échéant, d'un processus d'intelligence artificielle et recueille leur consentement préalable » (point 4. « Le recours à des technologies numériques »).

A l'occasion de son prochain mandat, le CNM pourrait élargir et approfondir ce travail et notamment définir des principes directeurs concernant l'usage de l'IA : transparence des algorithmes et respect de la diversité, supervision humaine obligatoire, protection des données personnelles, respect de la confidentialité de la médiation, information des parties et recueil de leurs consentements, etc. Ces travaux pourraient déboucher sur un référentiel éthique de la médiation numérique, aligné sur le RGPD, sur la Charte éthique européenne d'utilisation de l'IA adoptée par la CEPEJ (Commission Européenne pour l'Efficacité de la Justice) et sur les exigences de l'AI Act européen, et venir utilement compléter le « recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation » adopté par le CNM durant son premier mandat (2023-2026).

- **Formations**

En matière de formation, le CNM dispose là aussi d'une compétence, d'une légitimité et d'un positionnement fort. D'ores et déjà, les travaux menés par le CNM pour « *Proposer des référentiels nationaux de formation des médiateurs et faire toute recommandation sur la formation* » a permis d'intégrer a minima la thématique « IA ». En outre, les recommandations formulées en matière de formation initiale du médiateur (Bloc de compétence n° ) invitent à « utiliser, dans le cadre légal en vigueur, 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 (C -5) ». Le CNM a également estimé que la maîtrise des compétences de base du médiateur devait s'acquérir par le suivi d'une ou de plusieurs formations à même de dispenser les apprentissages regroupés dans une série de 8 modules, listés et présentés dans le rapport, et dont trois d'entre eux intègrent la problématique de l'IA :

- L'éthique et la déontologie ;
- La place du droit dans la médiation ;
- Le processus de médiation en pratique.

Au-delà de ce premier travail, le CNM pourrait élaborer, lors de son prochain mandat, un référentiel de compétences numériques susceptible d'être intégré aux cursus de formation

initiale et continue des médiateurs et, éventuellement, de certains prescripteurs et accompagnateurs en médiation (juridictions, professionnels du droit, etc.). Le CNM pourrait suivre / accompagner et encourager les organismes proposant des modules "IA et médiation responsable", destinés à familiariser les praticiens avec les outils d'assistance technologique tout en consolidant la posture éthique du médiateur.

Le CNM pourrait notamment :

- Définir un référentiel de compétences IA (numériques et éthiques) pour la médiation ;
  - Identifier, promouvoir et accompagner les formations "IA & médiation responsable" ;
  - Accompagner les formateurs (instituts, universités, centres de formations, etc.) dans la conception de modules hybrides combinant simulation IA et supervision humaine.
- **Observatoire national « IA & Médiation »**

Lors du 2ème Congrès international de toutes les médiations, tenu à Angers du 5 au 7 octobre 2022, une proposition majeure avait émergé : la création d'un observatoire indépendant dédié à l'interface entre intelligence artificielle (IA) et médiation.

#### **PROPOSITION N° 57:**

##### **Créer un observatoire indépendant, préconisé par les chercheurs et les praticiens du champ de la médiation.**

Cet observatoire apparaît aujourd'hui plus que jamais impérieux, ne serait-ce que pour accompagner ce changement radical de paradigme que génère ces nouvelles technologies intelligentes. En effet, la technologie évolue beaucoup plus vite que l'encadrement juridique et déontologique des pratiques et les réflexions professionnelles qui s'y rapportent.

Cette initiative, soutenue par des chercheurs et praticiens du domaine, visait à anticiper les transformations induites par l'IA sur les pratiques de médiation, en particulier dans les domaines de la justice, du travail et des services publics. L'objectif recherché était de développer des outils d'analyse, des codes de conduite et des formations pour accompagner les médiateurs face aux transformations induites par l'IA.

L'objectif principal de cet observatoire serait de structurer une veille éthique, juridique et technologique sur l'intégration de l'IA dans les processus de médiation. Parmi les propositions formulées figurent l'élaboration d'un code éthique spécifique à l'usage de l'IA en médiation, la mise en place de clauses de confidentialité adaptées, ainsi que la conduite d'études prospectives sur la digitalisation des modes de résolution des conflits.

Cette proposition s'inscrit dans un ensemble plus large de 60 recommandations issues du congrès, destinées à être portées auprès des institutions nationales telles que le Président de la République, le gouvernement et le Conseil d'État. <https://www.amct-mediation.fr/post/les-60-propositions-issues-du-congrès-d'Angers>.

À ce jour, la mise en œuvre concrète de cet observatoire reste à suivre et aucune initiative particulière n'a été diligentée depuis ce congrès (octobre 2022).

Le CNM pourrait ainsi instaurer, au-delà d'un « simple » groupe de travail dédié à l'IA, un tel Observatoire national "IA & Médiation". Cette structure, placée sous l'autorité du CNM, assurerait une veille technique et juridique. Elle recenserait les outils disponibles (plateformes, logiciels, chatbots, etc.), en évaluerait la conformité aux principes et valeurs auxquels le CNM

est attaché, nonobstant les certifications qui leur auraient été décernées (par exemple certification de conformité à la norme ISO 27001) et publierait des rapports annuels.

Cet observatoire pourrait également soutenir la recherche universitaire et favoriser les partenariats avec les laboratoires, start-ups et institutions, notamment avec le conseil de l'intelligence artificielle et du numérique (CIAN).

- **PROPOSITION DE FEUILLE DE ROUTE « IA ET MEDIATION »**

- **Recenser les pratiques actuelles (et imminentes)**

L'IA est déjà présente dans les processus de médiation, sous plusieurs formes :

- Soutien administratif pour les tâches répétitives ou chronophages (planification, suivi, documentation automatisée).
- Analyse sémantique et émotionnelle des échanges, facilitant la détection des tensions ou malentendus.
- Suggestion de questions ou de reformulations à la demande des médiateurs.
- Mise à disposition de diagnostics ou d'analyses prédictives pour les médiés et leurs conseils.
- Traductions et transcriptions assistées dans les médiations internationales ou à distance.
- Réduction des risques juridiques inhérents à la construction d'un accord inapproprié.
- Plateformes en ligne certifiées (ex. *iMel-mediation.fr*), qui démocratisent l'accès aux MARD à coût réduit.

Ces innovations offrent des gains d'efficacité, de rapidité et d'accessibilité/disponibilité, tout en proposant des outils de simulation et de formation pour les médiateurs (cas pratiques, chatbots d'entraînement, MOOC interactifs).

Par ailleurs, l'utilisation de l'IA en médiation ne se limite pas aux seules pratiques du médiateur. En effet, les médiés utilisent ou peuvent utiliser amplement cet outil technologique à tous les stades du processus, comme en amont et en aval de ce processus : recherches, analyses, études stratégique, rédaction de documents / courriers / propositions, appréciation des risques (juridiques, stratégiques, institutionnels, psychosociaux, économiques, etc.), synthèse, rédaction de comptes rendus, aide à l'élaboration du protocole d'accord, etc.

Enfin, l'IA peut et doit aider les tiers prescripteurs, accompagnateurs, voire financeurs de la médiation : appréciation du potentiel « médiation » et de l'opportunité d'un processus de médiation dans une situation ou affaire donnée, identification des avantages et contraintes / éléments favorables et défavorables pour une orientation en médiation, rédaction d'un argumentaire pour proposer une telle orientation, etc. En outre, même si l'information sur la médiation la plus pertinente demeure une information humaine, l'IA pourrait grandement aider et amplifier les actions des juridictions (judiciaires et administratives) en matière de propositions de médiation. L'IA, sous forme de Chatbot, pourrait également répondre à tout moment à de nombreuses questions, de fond comme de forme, que se posent les personnes concernées par la situation (protagonistes, tiers, prescripteurs, financeurs, etc.).

- **Imaginer les utilisations possibles tant pour la formation que pour la pratique de la médiation**

1.1. Au stade de la formation :

- Définir un référentiel de compétences numériques et éthiques pour la profession.
- Accréditer des formations labellisées "IA & médiation responsable".

- Accompagner les universités, instituts et autres centres et instances de formation en médiation () dans la conception et le déploiement de modules hybrides combinant simulation IA et supervision humaine.

-

#### 1.2. Pour tous les acteurs du processus :

- Possibilité d'élaboration d'un robot conversationnel qui pourrait mener une conversation écrite ou orale avec un prescripteur ou un utilisateur éventuel de médiation, en tous lieux et à tout moment, pour comprendre sa demande et lui apporter de premières informations sur la médiation en fonction des attentes exprimées

#### 1.3. Pour le médiateur :

- Automatisation des tâches répétitives : envoi de propositions de dates de réunion, d'invitation à des séances ;
- Rédaction de conventions d'entrée en médiation, de notes de réunion, de rapports de fin de mission.
- Hypothèse de « co-médiations homme/machine ».

#### 1.4. Pour les prescripteurs et les médiés et leurs conseils :

- Accessibilité à la médiation pour des personnes en situation de handicap (exemple de PALOMA, avatar 3D développé pour la MACIF, qui traduit en langue des signes, à l'intention de personnes sourdes, des explications orales.

### • **Identifier les questions induites par ces pratiques, anticiper les risques**

#### 1.5. Problématiques :

- Impossibilité de tenir l'IA à distance et nécessité d'en accompagner l'émergence dans nos pratiques de médiation ;
- Volonté d'en cantonner l'usage pour éviter toute dérive éthique ;
- Rapidité de l'évolution technologique et difficulté à l'anticiper ;
- Opacité des sources des algorithmes et des biais induits ;
- Risque de standardisation, de conformisme, dans la mesure où l'IA élabore ses propositions à partir de l'existant ;
- Perte de savoir-faire par excès de confiance dans l'IA et d'implication croissante de ce « substitut » ;
- Appauvrissement du relationnel et des interactions humaines.

#### 1.6. Exemples de questions à traiter en fonction de ces risques :

- Acceptabilité par les prescripteurs et les médiés ;
- Possibilité pour le médié de refuser le recours à l'IA dès le début du processus et de la faculté offerte d'y renoncer en cours de processus pour revenir à une médiation exclusive de toute intervention de l'IA ;
- Confidentialité des données traitées et précautions à prendre pour la préserver (recours à une IA locale, anonymisation...) ;

- Conservation des données traitées : où, pendant combien de temps, avec possibilité de les modifier ou de les annuler ?
- Fiabilité des propositions formulées par l'IA ?
- Place de l'IA dans le processus : en support que le médiateur peut activer et solliciter ou bien désactiver, ou au cœur du processus, avec une véritable autonomie ?

•

- **Auditionner des personnes ressources, compiler les idées**

Quelques suggestions :

- Eric Sadin (philosophe, auteur de « *L'intelligence artificielle ou l'enjeu du siècle - anatomie d'un antihumanisme radical* » -éd. L'Echappée 2018)
- Michael Lardy (médiateur franco-allemand, auteur d'un article « Médiation et IA » (Village de la Justice – janvier 2025)
- Stéphane Hugon (sociologue, cofondateur du cabinet de conseil Eranos, consultant en transformation des entreprises, enseignant à l'ENSCI)
- Stéphanie Delestre (cofondatrice de Volubile, start-up qui a développé une plateforme conversationnelle de pointe pour les entreprises)
- Romain Drosne (fondateur de justice.cool)
- Ivana Bartoletti (experte en technologies responsables)
- Luc Ferry (philosophe, auteur de « L'IA grand remplacement ou complémentarité »)

- **Inventorier les dispositifs existants de prévention ou de réduction des risques, tant au niveau national qu'international**

1.7. Au niveau national :

1.7.1. Au plan déontologique :

- Le recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation adopté par le CNM

1.7.2. Au plan légal :

- Art. 4.1 et 4.3 de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de « *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice édicte, s'agissant des services de médiation en ligne* »

1.8. Au niveau européen :

- La charte éthique européenne d'utilisation de l'IA dans les systèmes judiciaires et leur environnement adoptée par la CEPEJ le 4 décembre 2018
- Le règlement européen sur l'intelligence artificielle (EU AI Act) qui sera d'application impérative en toutes ses dispositions le 2 août 2026

1.9. Au niveau international :

- UNESCO — Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence (2021) ;
- OCDE — AI Principles & ODR Framework ;
- UNCITRAL (ONU) — travaux sur la résolution de litiges en ligne / plateformes.
- Etc.

- **Proposer des garde-fous et des garanties sous forme de recommandations**

Exemples :

On peut distinguer différents niveaux d'implication de l'IA dans le processus de médiation

- 1<sup>er</sup> niveau : traitement automatisé de données (par exemple les bases de données jurisprudentielles) → utilisable en médiation pour la recherche de solutions ;
- 2<sup>ème</sup> niveau : IA générative (par exemple, la rédaction d'actes) → utilisable en médiation pour la rédaction de conventions, de notes d'étape, de rapports de fin de mission ou d'accords de médiation ;
- 3<sup>ème</sup> niveau : IA analytique des écrits (registre sémantique, répétitions) → utilisables en médiation pour détecter des tensions et identifier des points de tension ;
- 4<sup>ème</sup> niveau : IA analytique des comportements (détection et analyse des émotions avec un logiciel de reconnaissance faciale) → que certains seraient tentés d'utiliser en médiation pour interpréter les émotions et les intentions des personnes.

- **Mettre en œuvre un cadre dont la contrainte va croissant en fonction de ce niveau d'implication**

- Au 1<sup>er</sup> niveau : simple déclaration par le médiateur et adhésion à une charte édictant les principes gouvernant l'utilisation de l'IA en médiation ;
- Au 2<sup>ème</sup> niveau : en plus des formalités du 1<sup>er</sup> niveau, acceptation donnée par le prescripteur et/ou les médiés sur un formulaire ad hoc à la suite d'une information spécifique et loyale ;
- Au 3<sup>ème</sup> niveau : en plus des formalités du 2<sup>ème</sup> niveau, nécessité pour le médiateur de se voir délivrer une autorisation par une instance indépendante sur la base d'un cahier des charges comportant des exigences strictes et faculté de contrôle exercée par cette instance ;
- Au 4<sup>ème</sup> niveau : interdiction d'usage (classement en risque inacceptable au sens de l'AI Act).

## 4 – Faire primer le dialogue sur le conflit : une cartographie des médiations (Brochure à télécharger et à retrouver en son entièreté sur

[2026\\_SG\\_SADJAV\\_Mediation\\_Triptyque\\_100x210mm\\_V5\\_WEB.pdf](#)

### Comment trouver un médiateur ?

#### Médiateurs inscrits sur les listes des cours d'appel

Pour les différends en matière familiale, civile, sociale, commerciale et administrative, vous pouvez faire appel à un médiateur inscrit sur une des listes établies par les cours d'appel.

Ces listes sont accessibles sur le site internet des cours d'appel > [www.cours-appel.justice.fr](http://www.cours-appel.justice.fr). Vous pouvez aussi vous rendre dans un point-justice ou dans un service d'accueil d'un tribunal judiciaire pour être mis en relation avec un médiateur > [www.justice.gouv.fr/annuaire](http://www.justice.gouv.fr/annuaire)

En matière familiale, vous pouvez contacter une association de médiation ou la CAF de votre département > [www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F34355](http://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F34355)

#### Médiateurs de la consommation

Pour les litiges vous opposant à un professionnel auquel vous avez acheté un bien ou un service, vous pouvez faire appel à un médiateur de la consommation référencé.

Les coordonnées du médiateur de la consommation compétent figurent sur les documents commerciaux et le site internet du professionnel. La liste des médiateurs de la consommation référencés est disponible sur le site du ministère de l'Économie et des Finances > [www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso)

#### Délégués du Défenseur des droits

Pour les litiges avec une administration ou un service public, pour les différends en matière de discrimination ou concernant les droits de l'enfant, vous pouvez faire appel à un délégué du Défenseur des droits. Ces délégués tiennent des permanences sur tout le territoire.

Les coordonnées des permanences des délégués proches de chez vous sont disponibles sur le site du Défenseur des droits > [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr) ou en appelant le 09 69 39 00 00.

#### Médiateurs des collectivités territoriales

Certaines communes, intercommunalités, départements et régions proposent à leurs usagers un service de médiation pour résoudre les différends les opposant à leurs services.

Les coordonnées de ces différents médiateurs sont disponibles sur le site de leur association > [www.amct-mediation.fr/les-mediateurs](http://www.amct-mediation.fr/les-mediateurs)

#### Médiateurs institutionnels

Des administrations et entreprises (par ex : Travail et emploi, Sécurité Sociale, Éducation, Formation, Santé, Activité économique ...) proposent à leurs usagers, clients ou partenaires économiques, un service de médiation.

Les coordonnées du médiateur de l'organisme concerné sont disponibles sur son site Internet ou sur le site du Club des médiateurs de services au public > [www.clubdesmediateurs.fr](http://www.clubdesmediateurs.fr)

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

CONSEIL NATIONAL DE LA MÉDIATION

## La médiation

### Faire primer le dialogue sur le conflit

## 5 – Discours de Mme Valérie Delnaud, directrice de la DACS, en clôture du séminaire « Médiateurs conciliateurs – le spectre de l’amiable »

Mesdames et Messieurs,

C’est un grand plaisir pour moi d’intervenir en clôture de ce colloque, dont le titre m’a immédiatement parlé. « *Le spectre de l’amiable. Médiations et conciliations : couleurs, reflets et éclats* » : il y a dans cette formule une vérité que nous n’exprimons pas toujours assez : **la justice n’est pas monochrome.**

Le procès représente la couleur de la règle de droit. La médiation celle du dialogue reconstruit. La conciliation, la couleur de la proximité. L’audience de règlement amiable, celle du renouvellement de l’office conciliatoire du juge.

Tout comme les couleurs, **chaque mode amiable est irremplaçable. C’est leur superposition et leur coexistence avec les modes juridictionnels de résolution des différends qui produit l’œuvre de justice dans sa forme la plus complète.**

C’est cette philosophie que la politique publique de l’amiable, conduite par le ministère de la Justice depuis 2023, s’attache à faire vivre et que le décret du 18 juillet 2025 a traduit avec une certaine ambition.

### I. Le dialogue des couleurs ou l’exigence de complémentarité des modes amiables de résolution des différends.

La première conviction qui sous-tend la politique publique de l’amiable, c’est que **les couleurs du spectre ne doivent ni se concurrencer ni s’ignorer**. Elles doivent dialoguer, voire se mêler pour contribuer à l’œuvre de justice.

**Pendant trop longtemps, les modes amiables ont été pensés comme des alternatives au juge, de simples circuits de dérivation des flux juridictionnels.** Il s’agit évidemment d’une vision réductrice. Les différents outils de l’amiable doivent être pensés et perçus comme une véritable alternative au règlement contentieux d’un différend et comme l’opportunité de concevoir une solution véritablement sur-mesure.

Nous le savons tous, la réalité des conflits humains est complexe. **Un litige n’est jamais purement juridique et, lorsqu’il tranche un litige, le juge prend évidemment en considération**

**les éléments humains qui le sous-tendent. Le recours aux différents modes amiables permet d'aller plus loin dans cette approche.**

Sous cet aspect, la politique de l'amiable vise à offrir aux justiciables d'autres formes de justice, parfois plus satisfaisantes dans certains domaines.

**Il s'agit de concrétiser le concept de justice plurielle** et d'offrir aux citoyens non pas une seule et unique solution – qui consisterait à pouvoir saisir un juge devant trancher un litige en fait et en droit – mais la solution adaptée au litige.

Mais **cette idée ne suffit pas si elle reste théorique**. C'est là tout l'enjeu de la politique publique de l'amiable dans son volet procédural, politique que nous menons à la DACS : **mettre ces différents outils en cohérence**, les articuler les uns avec les autres et renforcer les ponts et les liens entre le recours aux modes amiables et le recours au juge. Bref, faciliter l'utilisation de ces outils.

Aussi, saisir un juge pour qu'il tranche une question juridique ne doit pas empêcher, par la suite, de régler amiablement les conséquences du point de droit tranché judiciairement.

Réciproquement, s'engager dans un processus amiable ne doit pas empêcher de s'adresser au juge pour lever certains blocages.

**Je le répète : l'amiable et le juridictionnel ne s'opposent pas** : ils se tiennent aux deux extrémités d'un même spectre, et c'est précisément leur distance qui crée l'espace dans lequel la justice peut trouver son plein éclat. Le droit sans l'amiable manque de souplesse ; l'amiable sans le droit manque d'ancrage. C'est ensemble, dans leur dialogue, qu'ils fondent la justice.

**L'impératif d'articulation entre amiable et juridictionnel doit aussi guider les relations qui existent entre les différents modes amiables.** La cohérence du spectre tient aussi aux passages, aux transitions, à ces zones où une teinte glisse imperceptiblement vers une autre.

Je pense évidemment aux **rapports entre la médiation et à la conciliation**. Ces deux modes amiables relèvent du même registre : celui de l'apaisement, du dialogue, de la solution construite plutôt qu'imposée. Cela explique que le droit, européen et national, propose une approche unitaire de ces deux modes amiables. Je pense ici à l'identité de définition consacrée par la directive sur la médiation de 2008, la loi du 8 février 1995 et, plus récemment, par l'article 1530 du code de procédure civile. Mais, pour filer la métaphore que vous nous proposez, si elles peuvent parvenir au même résultat chromatique, elles n'utilisent pas nécessairement les

mêmes pigments, car les processus qu'elles mettent en œuvre sont différents. Et c'est précisément leur différence qui fait leur complémentarité.

**Dans son acception large**, la notion de **conciliation est consubstantielle à la notion de justice**.

Le doyen Cornu parlait ainsi des missions sœurs, sinon jumelles. Cette philosophie irrigue notre conception de la justice civile. C'est la raison pour laquelle nous avons souhaité abroger l'article 240 du code de procédure civile, qui interdisait au juge de confier à l'expert mission de concilier les parties. Cette modification traduit le fait que, dans son sens le plus large, la conciliation, **vue comme le rapprochement des points de vues de parties, doit être l'affaire de tous les acteurs de la chaîne civile**.

Dans une acception plus restreinte, la conciliation relève soit de l'office du juge, en application de l'article 21 du CPC, soit de l'intervention d'un conciliateur de justice, partenaire **bénévole, ô combien précieux**, du service public de la justice, dans le cadre de la conciliation déléguée.

Dans tous les cas, elle se veut **ancrée dans la proximité du quotidien** et contribue le plus souvent à la mise en place de solutions rapides et pragmatiques.

**La médiation** s'inscrit sans doute dans un **temps plus long**, dès lors que le médiateur au-delà du conflit apparent, **tente de permettre la reconstruction d'un dialogue rompu**.

L'une n'empiète pas sur l'autre et des relais doivent exister lorsque le litige et les besoins des justiciables le commandent.

Et **cette logique de passage vaut pour l'ensemble du spectre**. Une instruction conventionnelle peut devenir le marchepied d'une résolution amiable. Un accord trouvé à l'occasion d'une médiation ou d'une conciliation peut être porté devant le juge pour être homologué et obtenir la force exécutoire.

Ces transitions ne sont pas des échecs. Elles sont la preuve que le spectre fonctionne, que la justice plurielle n'est pas un vœu pieu, mais une réalité praticable. Et c'est bien cette vision que portent le Conseil national de la médiation, la Fédération conciliateurs de France, les Ambassadeurs de l'amiable et, sur le plan des textes, le décret du 18 juillet 2025.

## **II. Le décret du 18 juillet 2025 ou le chorégraphe des couleurs**

Un spectre désordonné n'est pas un arc-en-ciel : c'est de la lumière éparpillée. **Pour que les couleurs produisent leur effet, il faut qu'elles soient articulées, lisibles. C'est précisément ce que le décret du 18 juillet 2025 a entrepris de faire.**

Ce texte n'est pas un décret de plus.

C'est un acte de cohérence : **la recodification des modes amiables dans le code de procédure civile rassemble dans le livre V les outils qui coexistaient sans lisibilité. Cette recodification clarifie leurs contours et organise leurs articulations.**

La première innovation de ce décret est aussi la plus fondatrice. **L'article 21 du code de procédure civile consacre désormais un principe directeur de coopération entre le juge et les parties.** Le juge ne se borne plus à trancher : il doit déterminer avec les parties le mode de résolution — amiable ou contentieux — le plus adapté à l'affaire. **C'est l'institutionnalisation du dialogue entre les couleurs.**

La politique publique de l'amiable confère au juge un rôle qui dépasse la seule fonction juridictionnelle : il n'est plus seulement l'arbitre du litige, il est aussi le vecteur d'une nouvelle culture de l'amiable. C'est le sens des dernières réformes, qui lui permettent notamment d'enjoindre aux parties de rencontrer un conciliateur de justice ou un médiateur afin que celui-ci les informe sur le déroulement de la mesure. L'idée ici n'est pas de contraindre, mais plutôt d'informer, afin d'instaurer chez tous, citoyens et praticiens du droit, le réflexe amiable antérieur à la saisine du juge. Car nous portons aussi cette vision pour l'avenir, d'une forme d'autonomisation de l'amiable, dont les médiateurs et les conciliateurs sont les vecteurs et les acteurs.

**Deuxième avancée majeure : la mise en état conventionnelle devient le principe, la mise en état judiciaire l'exception.** Les avocats sont désormais en première ligne pour conduire l'instruction. Et l'on sait que l'espace de dialogue qu'ils ouvrent entre eux pour organiser la mise en état peut naturellement constituer un levier vers une résolution amiable du litige. Une teinte en appelle une autre : c'est là tout le sens de l'instruction conventionnelle comme marchepied vers l'amiable.

Enfin, le décret enrichit la palette des outils de l'amiable.

Il donne un cadre à la confidentialité des échanges durant les modes amiables.

**La confidentialité s'applique, sauf accord contraire des parties, à « tout ce qui est dit, écrit ou fait au cours de l'audience de règlement amiable, de la conciliation confiée à un conciliateur de justice ou de la médiation » ainsi qu'aux « pièces élaborées dans le cadre de ces modes amiables ».** A l'inverse, afin de ne pas dissuader une partie de verser une pièce dans le cadre du processus amiable par crainte, si celui-ci échoue, de ne plus pouvoir la verser à la procédure

judiciaire, il est prévu que « **les pièces produites au cours de l’audience de règlement amiable, de la conciliation confiée à un conciliateur de justice ou de la médiation ne sont pas couvertes par la confidentialité** ».

Cette articulation subtile entre confidentialité et droit de la preuve rappelle l’art du clair-obscur : pour que les modes amiables révèlent pleinement leur potentiel, il faut savoir doser avec précision les zones d’ombre et de lumière, ce que le juge doit savoir et ce qu’il peut ne pas savoir. Parmi les innovations, le décret consacre en droit positif, **la double ordonnance** qui permet au juge, dans une même décision, pour plus d’efficacité, d’enjoindre aux parties de rencontrer un médiateur ou un conciliateur de justice, pour qu’il les informe sur la mesure, et d’ordonner la mesure en déléguant au tiers de l’amiable le recueil du consentement des parties.

Enfin, l’audience de règlement amiable est étendue à l’ensemble des juridictions, à l’exception du conseil de prud’hommes, traduisant par là-même le fait que l’office conciliatoire du juge doit pouvoir rayonner pour tous les litiges qui s’y prêtent.

## Conclusion

Mesdames et Messieurs, vous l’avez compris : nous croyons profondément que la richesse de l’amiable réside dans sa diversité. Dans la complémentarité de ses acteurs, dans la pluralité de ses modes, dans la fluidité des passages d’un mode à l’autre.

La DACS aborde la procédure civile dans son ensemble, avec pragmatisme et recherche d’efficacité.

Le spectre que j’évoquais n’est pas une métaphore décorative. **C’est un programme.**

Chaque couleur a sa place, chaque acteur a son rôle. Et c’est leur dialogue — votre dialogue, le dialogue entre médiateurs et conciliateurs, entre avocats et juges, entre le droit et les personnes — qui produit la lumière complète.

Aussi, je le redis, développer l’amiable, ce n’est pas renoncer à la justice : c’est en révéler toutes les couleurs.

Je vous remercie.



## **4- Calendrier des travaux 2025-2026**

### **1. Réunions plénières du Conseil national de la médiation**

- **28 juin 2023** – installation du Conseil national de la médiation
- 9 novembre 2023
- 21 mars 2024
- 06 juin 2024
- 26 septembre 2024
- **12 décembre 2024** – remise du rapport d'étape du Conseil national de la médiation (juin 2023 – novembre 2024)
- 20 mars 2025
- 19 juin 2025
- 20 novembre 2025
- 22 janvier 2026
- **16 avril 2026** – cérémonie de remise du rapport final (juin 2023 - avril 2026) du Conseil national de la médiation

### **2. Commissions permanentes du Conseil national de la médiation**

- 14 septembre 2023
- 12 octobre 2023
- 14 décembre 2023
- 11 janvier 2024
- 08 février 2024
- 04 avril 2024
- 16 mai 2024
- 04 juillet 2024
- 17 octobre 2024
- 14 novembre 2024
- 24 avril 2025
- 18 septembre 2025
- 15 octobre 2025
- 12 février 2026
- 12 mars 2026