



Charte de déontologie Médiation & Expertise

La présente Charte de déontologie définit les principes éthiques, professionnels et déontologiques applicables aux missions d'expertise amiable indépendante et de médiation conventionnelle réalisées par Accord Amiable. Elle complète les conditions générales de vente ainsi que l'ensemble des obligations légales et réglementaires applicables, sans s'y substituer, et formalise les engagements d'indépendance, d'impartialité, de compétence, de loyauté et de confidentialité qui gouvernent l'intervention des experts et médiateurs. En matière de médiation conventionnelle, la charte s'inscrit dans le cadre des articles 1530 à 1535 du Code de procédure civile et de l'article 21 de la loi n°95-125 du 8 février 1995, qui consacrent le recours à un tiers impartial et indépendant dans un processus confidentiel de résolution amiable des différends. S'agissant des expertises amiables indépendantes, elle rappelle que celles-ci s'exercent dans un cadre contractuel librement consenti. La présente Charte constitue un cadre de référence commun destiné à garantir la transparence des pratiques, la sécurité juridique des processus engagés et la confiance des parties.

[www.**AccordAmiable**.com](http://www.AccordAmiable.com)



PRÉAMBULE

La présente **Charte de déontologie et d'éthique** (ci-après la « Charte ») constitue un **corpus normatif global**, commun à l'ensemble des missions conduites sous l'enseigne **Accord Amiable**, qu'il s'agisse de **missions d'expertise amiable indépendante** ou de **processus de médiation conventionnelle**. Si ces deux modes d'intervention obéissent à des **régimes juridiques distincts**, à des **finalités propres** et à des **exigences légales spécifiques**, la présente Charte a vocation à exprimer et à garantir un **mode de fonctionnement unifié**, fondé sur des principes transversaux d'indépendance, d'impartialité, de compétence, de loyauté, de confidentialité et de responsabilité professionnelle. Elle incarne ainsi le socle éthique, méthodologique et organisationnel commun d'Accord Amiable, indépendamment des différences de nature existant entre expertise et médiation. La Charte s'applique à toute personne intervenant pour le compte d'Accord Amiable, **directement ou indirectement**, quels que soient :

- son statut juridique ou contractuel (salarié, mandataire social, travailleur indépendant, prestataire externe, partenaire référencé ou occasionnel) ;
- la nature et l'étendue de sa mission ;
- son mode d'intervention (*présentiel, visioconférence, dispositif hybride*) ;
- l'existence ou non d'un contrat, d'une convention d'expertise ou d'une convention de médiation formalisée distincte.

La présente Charte complète, sans s'y substituer, les **conditions générales de vente**, les **contrats et conventions applicables**, ainsi que l'ensemble des **obligations légales et réglementaires** propres à l'expertise amiable indépendante et à la médiation conventionnelle. Elle s'impose comme une norme interne de référence, **opposable aux intervenants**, destinée à garantir, en toutes circonstances, la qualité, la cohérence et la sécurité des prestations réalisées sous l'égide d'Accord Amiable.

La Charte a pour finalité d'assurer que chaque mission, quelle que soit sa nature, soit conduite dans un cadre :

- rigoureusement **professionnel et sécurisé**,
- **non requalifiable** en procédure contentieuse, acte d'instruction ou mécanisme probatoire,
- respectueux de la liberté des parties,
- et conforme aux exigences de clarté, de neutralité et de fiabilité attendues d'un dispositif de résolution amiable structuré.

En adhérant à la présente Charte, chaque expert et chaque médiateur reconnaît qu'elle constitue une **condition essentielle de son intervention** pour le compte d'Accord Amiable et s'engage à en respecter tant la lettre que l'esprit, au service exclusif de la qualité du travail réalisé et de la confiance accordée par les parties.

ARTICLE 1 – Champ d'application général et portée de la Charte

1.1 – Nature et vocation de la Charte

La présente **Charte de déontologie et d'éthique** constitue un **référentiel global**, transversal et structurant, destiné à encadrer les **comportements, pratiques professionnelles, méthodes d'intervention et relations entre les acteurs** intervenant dans le cadre du dispositif **Accord Amiable**.

Elle a pour vocation d'exprimer, de formaliser et de rendre opposables les **principes fondamentaux** qui gouvernent le fonctionnement d'Accord Amiable, indépendamment de la nature précise des missions exercées (*expertise amiable indépendante, médiation conventionnelle ou fonctions de support, d'organisation ou de pilotage*).

1.2 – Champ personnel d'application

La présente Charte s'applique, sans distinction ni réserve, à l'ensemble des **acteurs participant au dispositif Accord Amiable**, et notamment :

- aux **experts amiables indépendants** intervenant pour le compte d'Accord Amiable ;
- aux **médiateurs**, quels que soient leur formation initiale, leur mode d'exercice ou leur statut ;
- aux **prestataires externes, partenaires, intervenants référencés ou occasionnels**, dès lors qu'ils participent à l'exécution, à l'organisation ou au soutien des missions relatives à l'Expertise ou la Médiation ;
- ainsi qu'aux **clients, parties et utilisateurs du dispositif**, dès lors qu'ils s'engagent volontairement dans une démarche d'expertise amiable et/ou de médiation proposée par Accord Amiable.

L'adhésion au dispositif Accord Amiable, quelle qu'en soit la forme, emporte **acceptation pleine et entière** de la présente Charte.

1.3 – Champ matériel d'application

La Charte s'applique à l'ensemble des situations, échanges, actes et comportements intervenant :

- en amont de toute mission (prise de contact, information préalable, entrée dans le dispositif) ;
- pendant le déroulement des missions d'expertise amiable indépendante et/ou de médiation conventionnelle ;
- et, le cas échéant, postérieurement à leur clôture, pour tout ce qui concerne la confidentialité, l'usage des informations, la communication et le respect des engagements éthiques.

Elle s'applique quels que soient :

- la nature du différend traité ;
- la qualité et le nombre des parties ;
- le mode d'intervention retenu (*présentiel, visioconférence, dispositif hybride*) ;
- l'existence ou non d'une convention spécifique distincte.

1.4 – Charte déontologique globale de comportement et de fonctionnement

La présente Charte ne constitue pas un simple règlement interne applicable aux seuls professionnels. Elle a vocation à encadrer **le comportement de l'ensemble des acteurs**, professionnels comme clients, afin de garantir :

- un cadre d'intervention respectueux, loyal et sécurisé ;
- des échanges menés de bonne foi ;
- l'absence de toute instrumentalisation du dispositif ;
- le respect des rôles, des limites et de la finalité des missions engagées.

À ce titre, chaque acteur s'engage à adopter un comportement conforme aux principes énoncés par la Charte, tant dans ses échanges que dans ses attentes et usages du dispositif.

1.5 – Opposabilité et articulation avec les documents contractuels

La Charte complète, sans s'y substituer :

- les **Conditions Générales de Vente** d'Accord Amiable ;
- les conventions d'expertise ou de médiation lorsqu'elles existent ;
- ainsi que tout document procédural ou organisationnel communiqué dans le cadre des missions.

Elle constitue une **norme de référence opposable** à l'ensemble des acteurs du dispositif. En cas de contradiction entre la présente Charte et les Conditions Générales de Vente, les Conditions Générales de Vente prévalent pour les aspects contractuels, financiers et de responsabilité, la Charte demeurant applicable pour les principes éthiques et méthodologiques.

1.6 – Principe d'interprétation cohérente et finalité du dispositif

La présente Charte doit être interprétée à la lumière de la finalité propre du dispositif Accord Amiable, qui repose sur une logique de résolution amiable structurée, indépendante de toute procédure juridictionnelle.

En cas de doute sur la portée d'une disposition, celle-ci doit être comprise conformément aux principes d'indépendance, de neutralité, de loyauté, de proportionnalité et de non-requalification qui gouvernent l'ensemble du dispositif.

La Charte ne saurait être interprétée comme créant des obligations excédant le cadre contractuel défini par les Conditions Générales de Vente ni comme instituant un mécanisme probatoire, juridictionnel ou contraignant.

1.7 – Principe de loyauté procédurale et coopération active

Le dispositif Accord Amiable repose sur un principe fondamental de loyauté procédurale et de coopération active des parties.

Chaque acteur s'engage à participer aux missions d'expertise amiable indépendante et de médiation conventionnelle dans un esprit constructif, transparent et respectueux de la finalité amiable du processus.

Il est expressément rappelé que le dispositif ne peut être utilisé à des fins dilatoires, stratégiques, probatoires ou contentieuses détournées de son objet initial.

Toute instrumentalisation du cadre amiable est contraire à l'esprit de la présente Charte et susceptible d'entraîner les conséquences prévues à l'article 5.

1.8 – Signalement et renvoi aux conséquences du non-respect de la Charte

Le respect de la présente Charte constitue une **condition essentielle et déterminante** de la participation au dispositif Accord Amiable. Tout manquement, violation ou non-respect des principes, obligations ou règles qu'elle énonce est susceptible d'entraîner les conséquences prévues à **l'article 5 de la présente Charte**, sans préjudice des droits et actions de droit commun.

Afin de garantir la transparence, la loyauté du dispositif et la possibilité d'un traitement rapide et approprié de toute difficulté, **tout signalement relatif au non-respect de la Charte** peut être porté directement à la connaissance d'Accord Amiable :

- soit par téléphone au **02 59 51 05 05**,
- soit par courriel à **contact@accordamiable.com**

ARTICLE 2 – Médiation conventionnelle : nature, cadre juridique et mission du médiateur

2.1 – Définition légale et nature de la médiation

La médiation conventionnelle mise en œuvre dans le cadre du dispositif Accord Amiable constitue un **processus structuré de résolution amiable des différends**, au sens des articles 1530 à 1535 du Code de procédure civile et de l'article 21 de la loi n°95-125 du 8 février 1995.

Elle repose sur l'intervention d'un **tiers indépendant, impartial et compétent**, dénommé médiateur, chargé d'accompagner les parties afin de leur permettre de **rechercher elles-mêmes**, par le dialogue et la négociation, une solution librement consentie à leur différend.

La médiation est un **mode amiable autonome**, distinct de toute procédure juridictionnelle, administrative ou arbitrale.

2.2 – Mission et rôle exclusifs du médiateur

Dans le cadre de la médiation conventionnelle, le médiateur intervient exclusivement en qualité de **tiers facilitateur du processus**, sans pouvoir de décision ni d'appréciation sur le fond du différend.

À ce titre, le médiateur :

- garantit le **cadre méthodologique, procédural et relationnel** de la médiation ;
- veille à la **qualité, à la loyauté et à l'équilibre des échanges** ;
- favorise l'expression des besoins, intérêts et contraintes des parties ;
- accompagne la structuration des discussions et l'exploration d'options.

Le médiateur **n'impose aucune solution**, ne formule aucune injonction et **n'a aucun intérêt**, direct ou indirect, dans l'issue du processus.

2.3 – Absence de pouvoir juridictionnel, probatoire ou d'instruction

La mission du médiateur est strictement limitée à la conduite du processus de médiation.

En conséquence, le médiateur :

- ne tranche pas le litige ;
- ne juge pas les faits ;
- ne qualifie pas juridiquement les situations ;
- n'exerce aucun pouvoir d'instruction, d'enquête ou de contrainte ;
- ne constitue, ne recherche ni ne conserve de preuves.

La médiation Accord Amiable ne saurait, en aucune circonstance, être assimilée à un **conseil juridique**, une **mesure d'instruction**, une **audience judiciaire** ou un **mécanisme probatoire**, conformément à l'esprit et à la lettre des articles 1530 et suivants du Code de procédure civile.

2.4 – Cadre contractuel et documents applicables

La médiation conventionnelle est exercée dans un **cadre contractuel librement consenti** par les parties. Elle est régie par :

- les **Conditions Générales de Vente** d'Accord Amiable ;
- la présente **Charte de déontologie et d'éthique**.

Le médiateur exerce sa mission dans le strict respect de ces documents, lesquels forment un ensemble cohérent et opposable.

2.5 – Obligation de moyens et liberté des parties

La mission de médiation est exécutée au titre d'une **obligation de moyens**, à l'exclusion de toute obligation de résultat. La conclusion d'un accord dépend exclusivement de la **volonté libre et éclairée des parties**, lesquelles demeurent libres :

- d'entrer en médiation ;
- de solliciter une suspension ou une adaptation du processus ;
- de se retirer à tout moment, sans avoir à en justifier les motifs.

2.6 – Confidentialité légale renforcée

Conformément aux articles **1528-3 du Code de procédure civile** et **21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995**, l'ensemble des échanges intervenus dans le cadre de la médiation est couvert par une **confidentialité légale renforcée**, sous réserve des exceptions strictement prévues par la loi. Cette confidentialité constitue un **principe structurant et intangible** du processus de médiation Accord Amiable.

2.7 – Distinction expresse avec l'expertise amiable

La médiation conventionnelle se distingue fondamentalement de l'expertise amiable indépendante, laquelle fait l'objet de dispositions spécifiques au sein de la présente Charte. Aucune mission de médiation ne peut comporter, même partiellement, une analyse technique, une appréciation factuelle ou une conclusion assimilable à une expertise, sauf à faire l'objet d'un **cadre contractuel distinct**, expressément qualifié comme tel.

ARTICLE 3 – Expertise amiable indépendante : nature, cadre juridique et mission de l'expert

3.1 – Nature et qualification de l'expertise amiable indépendante

L'expertise amiable indépendante mise en œuvre dans le cadre du dispositif Accord Amiable constitue une **mission d'analyse et d'appréciation technique**, réalisée en dehors de toute désignation judiciaire ou administrative, et **sans pouvoir juridictionnel**.

Elle a pour objet d'éclairer les parties sur une situation factuelle, matérielle ou technique déterminée, dans les **limites strictes de la mission confiée**, afin de favoriser la compréhension des enjeux, la prévention ou la résolution amiable d'un différend.

L'expertise amiable indépendante ne constitue ni une **expertise judiciaire**, ni une **mesure d'instruction**, ni un **mécanisme probatoire**, et ne saurait être assimilée à une mission relevant de l'autorité du juge.

3.2 – Cadre juridique applicable

L'expertise amiable indépendante est exercée dans un **cadre contractuel librement consenti**, régi par :

- les principes généraux du **droit des contrats** (articles 1101 et suivants du Code civil) ;
- l'exigence de **bonne foi** dans la négociation, la formation et l'exécution du contrat (Code civil, art. 1104) ;
- les **Conditions Générales de Vente** d'Accord Amiable ;
- et la présente **Charte de déontologie et d'éthique**.

À défaut de convention d'expertise distincte formalisée, **l'acceptation des Conditions Générales de Vente d'Accord Amiable**, notamment par le paiement de la prestation, **vaut convention d'expertise amiable indépendante**, lesdites Conditions Générales de Vente définissant l'objet, l'étendue, les limites et les modalités de la mission confiée à l'expert.

3.3 – Mission et rôle de l'expert amiable indépendant

L'expert amiable indépendant intervient en qualité de **tiers technique indépendant**, chargé de procéder à une analyse objective, loyale et prudente des éléments qui lui sont soumis.

À ce titre, l'expert :

- conduit sa mission dans les **limites contractuellement définies** ;
- fonde son analyse sur des constats techniques, des documents communiqués et, le cas échéant, des observations réalisées ;
- restitue ses conclusions sous une forme intelligible, pédagogique et proportionnée.

L'expert n'a **aucun intérêt personnel, financier ou stratégique** dans l'issue du différend.

3.4 – Absence de mission juridictionnelle, de pouvoir de décision et de conseil juridique

Dans le cadre de l'expertise amiable indépendante, l'expert :

- ne tranche pas le litige ;
- ne statue pas sur les responsabilités ;
- ne qualifie pas juridiquement les faits ;
- ne délivre aucune consultation ou analyse juridique ;
- ne se substitue ni au juge, ni aux conseils des parties.

Les conclusions de l'expert n'ont **aucune force obligatoire** et ne lient pas les parties, lesquelles demeurent libres de leur appréciation et de l'usage qu'elles entendent faire des éléments techniques communiqués, dans le respect des règles applicables.

3.5 – Obligation de moyens et limites de la mission

La mission d'expertise amiable indépendante est exécutée au titre d'une **obligation de moyens**, à l'exclusion de toute obligation de résultat.

L'expert s'engage à mobiliser les compétences, diligences et méthodes normalement attendues d'un professionnel indépendant et compétent, sans garantie quant à l'issue du différend ou à l'adhésion des parties aux conclusions formulées.

3.6 – Distinction expresse avec la médiation et les autres modes de résolution

L'expertise amiable indépendante se distingue fondamentalement de la médiation conventionnelle, laquelle repose sur un processus de dialogue facilité sans analyse technique substantielle. Toute articulation entre expertise et médiation ne peut intervenir que dans le respect d'une **séparation stricte des rôles, des finalités et des cadres contractuels**, telle que définie par la présente Charte. Aucune mission d'expertise amiable ne peut être conduite sous couvert d'une médiation, ni inversement, sans requalification expresse et acceptation claire du cadre applicable. Toute responsabilité éventuelle est strictement encadrée dans les conditions et limites prévues par les Conditions Générales de Vente d'Accord Amiable, lesquelles constituent le cadre contractuel exclusif en matière de responsabilité et d'indemnisation.

3.7 – Opposabilité et cohérence du dispositif

La présente Charte s'impose à l'expert amiable indépendant comme **norme de référence opposable**, en complément des Conditions Générales de Vente. En acceptant une mission pour le compte d'Accord Amiable, l'expert reconnaît que le respect de la Charte constitue une **condition essentielle et déterminante** de son intervention.

ARTICLE 3 bis – Expertise amiable indépendante réalisée à distance : finalité, atouts et limites

3 bis.1 – Diagnostic préalable gratuit

Le dispositif d'expertise amiable indépendante proposé par Accord Amiable peut s'accompagner, en amont, d'un **diagnostic gratuit**, destiné à permettre une **première orientation technique** de la situation exposée.

Ce diagnostic est fourni **à titre strictement informatif**, sans contrepartie financière. Il ne constitue ni une expertise, ni une analyse approfondie, et **n'engage pas la responsabilité d'Accord Amiable, sauf faute lourde ou dolosive légalement caractérisée**, de ses experts ou de ses intervenants. Le diagnostic gratuit a pour seule finalité d'évaluer l'opportunité, la pertinence ou le périmètre d'une éventuelle expertise amiable sur pièces.

3 bis.2 – Principe de l'expertise amiable indépendante sur pièces

L'expertise amiable indépendante réalisée par Accord Amiable est une **expertise sur pièces**, fondée sur l'analyse des éléments transmis par la ou les parties, sans déplacement systématique sur site.

Elle a pour objectif de fournir une **lecture technique structurée** permettant notamment :

- d'identifier les **causes probables** d'une problématique ou d'un désordre ;
- de comprendre les **enjeux techniques essentiels** ;
- d'envisager, le cas échéant, des **pistes de solutions ou de remédiation technique** ;
- et d'offrir au client une **meilleure visibilité technique** sur sa situation.

Cette expertise s'inscrit dans une logique de **clarification, de prévention et de résolution amiable**, en amont ou en parallèle de toute autre démarche.

3 bis.3 – Atouts et intérêts de l'expertise sur pièces

L'expertise amiable indépendante sur pièces présente notamment les atouts suivants :

- une **grande réactivité**, grâce à l'absence de contraintes logistiques lourdes ;
- une **accessibilité accrue**, indépendamment de la localisation géographique ;
- un **coût maîtrisé**, adapté à une démarche d'analyse initiale ;
- une **souplesse d'intervention**, facilitant l'entrée dans un processus amiable ;
- une **qualité d'analyse élevée**, lorsque les éléments transmis sont complets, précis et exploitables.

Elle constitue un **outil d'aide à la compréhension et à la décision**, permettant au client d'apprécier les suites à donner à sa situation (médiation, expertise sur site, travaux, recours à un professionnel, poursuite ou non d'un différend).

3 bis.4 – Fondement de l'analyse, bonne foi et portée de l'expertise

L'expertise amiable indépendante sur pièces est **strictement fondée sur les éléments transmis par les parties**, notamment les descriptifs, déclarations, documents techniques ou contractuels, ainsi que les photographies, vidéos ou supports visuels communiqués. La **qualité, la pertinence et la fiabilité** des conclusions dépendent directement de la **précision, de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la sincérité** des informations fournies. À ce titre, les parties s'engagent à transmettre les éléments **de bonne foi**, sans dissimulation, altération ou présentation trompeuse.

L'expert se fonde sur les informations communiquées **sans pouvoir matériel de vérification in situ**, ce que les parties reconnaissent expressément.

3 bis.5 – Limites intrinsèques et non-substitution à l'expertise judiciaire

L'expertise amiable indépendante sur pièces :

- ne constitue pas une expertise judiciaire ;
- n'est pas une mesure d'instruction ;
- n'a aucune force obligatoire ;
- et **ne peut en aucun cas se substituer** à une expertise judiciaire ordonnée par un juge.

Elle ne prétend pas à l'exhaustivité d'un examen sur site et ne saurait produire les effets attachés à une mission juridictionnelle.

3 bis.6 – Usage éclairé et portée des conclusions

Nonobstant ses limites, l'expertise amiable indépendante sur pièces constitue un **outil de compréhension technique, d'orientation et d'aide à la décision**, destiné en priorité à favoriser une **résolution amiable** et à permettre au client d'appréhender sa situation avec une **meilleure visibilité technique**.

Réalisée de manière **non contradictoire**, sur la base des seuls éléments transmis, les conclusions formulées doivent être comprises comme des **appréciations techniques éclairées**, établies à partir des informations disponibles à un instant donné, **conditionnées par la bonne foi et la qualité des éléments communiqués**, sans valeur contraignante, probatoire ou définitive.

À titre accessoire, et sous la **seule responsabilité du client**, cette expertise peut être utilisée comme **outil d'illustration technique** de la problématique rencontrée, notamment en dehors du cadre amiable, sans que cela n'engage la responsabilité d'Accord Amiable, de ses experts ou de ses intervenants.

ARTICLE 4 – Outils, moyens techniques, information préalable et liberté de consentement

4.1 – Usage d'outils et de moyens techniques

Dans le cadre de ses activités d'expertise amiable indépendante et de médiation, Accord Amiable peut recourir à des **outils et moyens techniques**, incluant notamment des systèmes numériques de communication, de gestion des dossiers et, le cas échéant, des dispositifs d'enregistrement audio et/ou vidéo.

Ces outils sont utilisés de manière **strictement encadrée**, proportionnée à leur finalité, et exclusivement au service de la **qualité, de la sécurité, de la fiabilité et de la traçabilité** des processus mis en œuvre.

4.2 – Information complète, préalable et continue des parties

Les parties sont **pleinement, clairement et continuellement informées** de l'existence et des modalités d'usage de ces outils et moyens techniques. Cette information est assurée de manière cumulative et non équivoque :

- par les **Conditions Générales de Vente (CGV)** d'Accord Amiable, acceptées lors de l'entrée dans le dispositif, notamment au moment du paiement ;
- par la **présente Charte**, intégrée au cadre contractuel, librement accessible sur le site internet d'Accord Amiable ;
- par la **transmission de la Charte** aux parties après le paiement et lors des correspondances essentielles ;
- par des **rappels écrits ou oraux** effectués à différentes étapes clés de l'expertise ou de la médiation, et notamment avant toute opération susceptible de recourir à un outil d'enregistrement.

Ainsi, les parties sont placées en situation d'être informées **en amont, pendant et au cours du processus**, de sorte qu'elles ne peuvent ignorer l'existence, la finalité et les conditions d'usage de ces outils

4.3 – Finalité limitée, sécurité et protection renforcée

Les outils techniques, y compris les dispositifs d'enregistrement lorsqu'ils sont envisagés, sont utilisés dans une finalité **déterminée, explicite et légitime**, telle que :

- l'amélioration de la qualité du processus ;
- la fiabilité des restitutions autorisées ;
- la sécurisation des échanges ;
- ou le respect des exigences déontologiques et contractuelles.

Accord Amiable met en œuvre des **mesures de sécurité adaptées**, incluant notamment le contrôle des accès, la limitation des habilitations, la protection des supports et une conservation limitée dans le temps. S'agissant de la médiation, l'usage de ces outils s'inscrit dans le respect **strict et renforcé** du principe de confidentialité, conformément aux textes applicables (*Code de procédure civile*, art. 1528-3 ; *loi n°95-125 du 8 février 1995*, art. 21-3).

4.4 – Liberté de consentement et droit de refus

Les parties disposent d'une **liberté totale** d'accepter ou de refuser le recours à tout outil technique, et notamment à tout dispositif d'enregistrement. Ce refus :

- peut être exprimé librement, à tout moment, sans justification ;
- **n'emporte aucune conséquence négative** sur l'accès à l'expertise amiable ou au processus de médiation ;
- **ne remet pas en cause** la poursuite de l'expertise ou de la médiation en tant que telles.

Seule conséquence possible : l'impossibilité matérielle de réaliser certaines opérations ou de produire certains **livrables spécifiques** qui seraient techniquement indissociables de l'usage de l'outil refusé (*notamment en l'absence d'enregistrement*). Cette limitation est strictement technique et ne porte atteinte ni aux droits des parties, ni à la qualité, ni à la validité du processus, lesquelles demeurent pleinement garanties.

4.5 – Absence de détournement et maîtrise des usages

Les outils et moyens techniques utilisés par Accord Amiable ne peuvent en aucun cas avoir pour objet ou pour effet :

- la constitution d'un mécanisme probatoire ;
- la collecte d'éléments à des fins contentieuses ;
- ou une atteinte au principe de loyauté des processus.

Ils demeurent des **outils de méthode, de sécurisation et de qualité**, strictement subordonnés au cadre déontologique défini par la présente Charte.

4.6 – Usage encadré des outils techniques, enregistrements et assistance intelligente : finalités, garanties et protections

Dans le cadre de la mise en œuvre des expertises amiables indépendantes et des médiations conduites par Accord Amiable, il peut être recouru à des **outils techniques d'accompagnement**, incluant, selon les situations, des dispositifs d'enregistrement audio et/ou vidéo, ainsi que des **outils d'assistance intelligente**. Ces outils sont utilisés dans un cadre **strictement maîtrisé**, sous le **contrôle permanent des professionnels** intervenant pour Accord Amiable, et **ne se substituent en aucun cas à l'analyse humaine**, à l'appréciation du médiateur ou de l'expert, ni à leur responsabilité professionnelle.

4.6.1 – Échanges téléphoniques et entretiens individuels

Certains échanges téléphoniques et **entretiens individuels** réalisés dans le cadre :

- de la constitution du dossier,
- de l'analyse de la situation,
- ou de la préparation d'une expertise ou d'une médiation,

peuvent faire l'objet d'un **enregistrement audio**, et le cas échéant d'un **traitement assisté de retranscription ou de synthèse**.

4.6.2 – Assistance intelligente du médiateur ou de l'expert

Accord Amiable peut mettre à disposition de ses professionnels une **assistante intelligente d'aide**, telle que l'assistante interne dénommée *Marie*, ayant pour objet exclusif :

- d'assister le médiateur ou l'expert dans l'organisation des informations recueillies ;
- de produire, le cas échéant, une **première synthèse structurée** d'un entretien individuel ;
- de faciliter l'élaboration d'un **support de travail préparatoire**.

Cette assistance intelligente :

- n'intervient **qu'en appui** du professionnel ;
- ne dispose **d'aucune autonomie décisionnelle** ;
- ne formule **aucune analyse juridique ou technique engageante** ;
- et agit exclusivement sous la **validation, la supervision et la responsabilité** du médiateur ou de l'expert.

Le recours à cet outil est **librement accepté ou refusé** par la personne concernée, sans que ce refus n'affecte la tenue de l'entretien ni la poursuite du processus.

4.6.3 – Livrable issu de l'entretien individuel

À l'issue d'un entretien individuel, un **livrable pédagogique** peut être établi, le cas échéant à partir des outils précités. Ce livrable :

- est **strictement destiné à la personne auditionnée** ;
- constitue un **outil de maturation, de recul et de clarification personnelle** ;
- vise à permettre à la partie de mieux structurer sa compréhension de la situation, de ses enjeux et de ses attentes.

Il est expressément rappelé que ce livrable :

- n'est **ni une expertise**, ni un avis, ni une consultation ;
- n'a **aucune valeur probatoire ou contractuelle** ;
- ne peut être communiqué à la partie adverse, aux conseils, ni à une juridiction.

4.6.4 – Réunions et ateliers en visioconférence

Dans le cadre des entretiens ou ateliers réalisés en visioconférence, des enregistrements audio et/ou vidéo peuvent être proposés. Les parties en sont informées en amont (CGV, Charte, convocations) et informées à nouveau au début de chaque séance, de manière claire et explicite. Lorsqu'ils existent, ces enregistrements ont pour seules finalités :

- la qualité de la conduite des échanges ;
- la sécurisation de la restitution autorisée ;
- et, le cas échéant, la facilitation de la rédaction d'un compte-rendu.

4.6.5 – Garanties essentielles, confidentialité et absence de détournement

En toute hypothèse :

- les outils techniques et d'assistance intelligente sont **strictement cantonnés à leur finalité déclarée** ;
- aucun enregistrement, aucune retranscription, aucun livrable n'est utilisé à des fins probatoires, contentieuses ou stratégiques ;
- aucun élément n'est transmis à la partie adverse, aux conseils des parties ou à une juridiction.

Ces outils constituent des **moyens de qualité, de sécurisation et de loyauté**, mis au service exclusif de la compréhension, de l'efficacité et de la protection du processus, dans le respect du **consentement éclairé**, du **droit de refus** et du **principe de confidentialité**, en particulier en matière de médiation.

ARTICLE 5 – Conséquences du non-respect de la Charte

Le respect de la présente Charte est une condition essentielle du dispositif. Tout manquement peut entraîner les conséquences prévues aux présentes, toute responsabilité éventuelle étant exclusivement régie par les Conditions Générales de Vente d'Accord Amiable.

5.1 – À l'égard des professionnels et intervenants

En cas de manquement avéré ou répété à la Charte par un expert, un médiateur, un prestataire, un partenaire ou tout intervenant agissant pour le compte d'Accord Amiable, celui-ci pourra, selon la gravité des faits constatés :

- faire l'objet d'un **rappel formel à l'ordre**, écrit et motivé ;
- être **suspendu temporairement** de toute mission ou collaboration ;
- être **exclu définitivement du dispositif Accord Amiable**, sans préavis ni indemnité, lorsque le manquement est de nature à porter atteinte à l'indépendance, à l'impartialité, à la confidentialité, à la loyauté du processus ou à la sécurité juridique des parties ;
- voir sa **responsabilité contractuelle et/ou professionnelle engagée**, dans les conditions prévues par le droit commun, sous réserve des limitations prévues par les Conditions Générales de Vente.

Le non-respect de la Charte est expressément reconnu comme un **manquement grave aux obligations professionnelles**, justifiant à lui seul la cessation de la collaboration.

5.2 – À l'égard des clients, parties et utilisateurs

Tout comportement d'un client, d'une partie ou d'un utilisateur contraire à la Charte, notamment en cas de :

- mauvaise foi manifeste,
- instrumentalisation du dispositif à des fins contentieuses, probatoires ou stratégiques,
- violation du principe de confidentialité,
- pression exercée sur les intervenants,
- détournement des finalités de l'expertise ou de la médiation,

peut entraîner, après information préalable lorsque les circonstances le permettent :

- la **suspension temporaire du processus** d'expertise ou de médiation ;
- la **clôture anticipée et unilatérale de la mission** par Accord Amiable ;
- l'exclusion du dispositif, sans remboursement des sommes déjà engagées ou versées, celles-ci rémunérant une obligation de moyens et des diligences effectivement accomplies.

Cette décision est prise dans l'intérêt de la préservation de l'intégrité, de la neutralité et de la crédibilité du dispositif.

5.3 – Absence de requalification et protection du dispositif

Le non-respect de la Charte par une ou plusieurs parties ne saurait, en aucune circonstance :

- entraîner la requalification de la mission en procédure contentieuse, en mesure d'instruction ou en expertise judiciaire ;
- conférer une quelconque valeur probatoire aux échanges, documents ou travaux réalisés dans le cadre du dispositif Accord Amiable ;
- engager la responsabilité d'Accord Amiable au titre d'un usage détourné ou non conforme du processus par une partie.

La Charte constitue à cet égard un **outil de protection juridique du dispositif**, garantissant son étanchéité à toute tentative de dénaturation.

5.4 – Caractère autonome et cumulatif

Les sanctions et conséquences prévues au présent article sont **autonomes, cumulatives** et s'exercent **sans préjudice** de toute action judiciaire, disciplinaire ou contractuelle susceptible d'être engagée par ailleurs.

ARTICLE 6 – Vigilance, sécurité des personnes et exceptions légales

6.1 – Garantie d'un cadre sécurisé et respectueux

Le médiateur veille, en toutes circonstances, à garantir un espace d'échanges respectueux, serein et sécurisé, conforme à la finalité du processus de médiation. Tout comportement constitutif de menaces, d'insultes, d'intimidation, de pression ou, plus généralement, incompatible avec les principes de loyauté, de respect et de bonne foi attachés à la médiation, peut justifier de la part du médiateur un **recadrage immédiat**, ainsi que, si nécessaire, la **suspension ou l'interruption du processus**.

6.2 – Situations de danger grave et imminent

Lorsque des éléments sérieux, précis et concordants laissent craindre l'existence d'un **danger grave et imminent** pour la vie ou l'intégrité physique ou psychique d'une personne, le médiateur adopte une conduite à tenir **proportionnée**, responsable et conforme à sa mission, pouvant aller jusqu'à la **suspension ou l'interruption immédiate de la médiation**.

6.3 – Exceptions légales à la confidentialité et cadre d'intervention

Dans les situations visées au présent article, le médiateur agit strictement dans le cadre des **exceptions légales aux règles de confidentialité et/ou de secret**, telles que prévues notamment par les articles **226-13, 226-14** et, selon la nature des faits, **434-1 du Code pénal**.

Lorsqu'au cours d'une médiation, des éléments sérieux et concordants laissent apparaître une situation susceptible de relever des exceptions légales à la confidentialité, le médiateur peut, à titre strictement interne, en référer à la **direction ou à la hiérarchie d'Accord Amiable**.

Ce signalement interne a pour seuls objectifs :

- d'évaluer la situation au regard des **obligations légales applicables** ;
- de déterminer, le cas échéant, la **conduite à tenir appropriée** ;
- et d'assurer une décision **collégiale, proportionnée et juridiquement sécurisée**.

Le traitement de ce signalement est strictement limité aux personnes habilitées au sein d'Accord Amiable, tenues à une **obligation renforcée de confidentialité**. Les informations échangées sont **strictement limitées** à ce qui est nécessaire à l'analyse de la situation et ne peuvent, en aucune circonstance, être utilisées à des fins étrangères à la protection des personnes ou au respect des obligations légales. La mise en œuvre de cette procédure n'a ni pour objet ni pour effet de transformer le processus de médiation en mécanisme de signalement généralisé, d'enquête ou de contrôle, et demeure **exceptionnelle**, encadrée et subordonnée aux principes de **nécessité**, de **proportionnalité** et de **respect du cadre déontologique d'Accord Amiable**.

ARTICLE 7 – Propriété intellectuelle, droits d'usage et limites de diffusion

L'ensemble des documents, travaux, analyses, rapports, synthèses, supports, restitutions écrites ou orales, méthodologies et productions réalisés dans le cadre des missions d'expertise amiable indépendante et de médiation conduites sous l'enseigne Accord Amiable constitue des œuvres protégées par le droit de la propriété intellectuelle et demeure la **propriété intellectuelle exclusive d'Accord Amiable**, nonobstant le paiement de la prestation par le client ou la partie concernée. Le paiement confère uniquement un **droit d'usage personnel, strictement limité**, destiné à l'information du seul bénéficiaire de la prestation, dans le cadre et pour la finalité expressément définis à l'origine de la mission et tels que précisés dans les documents contractuels ou d'information préalable.

Sauf stipulation écrite contraire, expresse et préalable, il est **interdit** de diffuser, transmettre, communiquer à des tiers, reproduire, adapter, modifier, exploiter ou utiliser ces documents à d'autres fins que celles prévues initialement, notamment à des fins contentieuses, probatoires, commerciales, médiatiques ou promotionnelles ou sauf usage strictement personnel et non détourné tel que visé à l'article 3 bis.6. Toute utilisation non conforme, toute diffusion non autorisée ou tout détournement d'usage est effectué **sous la seule responsabilité de son auteur** et ne saurait, en aucune circonstance, engager la responsabilité d'Accord Amiable.

Par exception, seuls les documents ayant, par leur nature et leur objet, une **vocation expresse à être communiqués ou produits à l'extérieur du dispositif**, tels que les attestations de médiation ou les protocoles d'accord issus d'une médiation acceptée et signée par l'ensemble des parties, peuvent être utilisés dans les conditions et pour les usages spécifiquement prévus. À l'exclusion de ces cas limitativement définis, les documents d'expertise et de médiation n'ont pas vocation à être diffusés ou transmis à d'autres fins que l'information du mandant initial.

CONCLUSION

La présente Charte constitue le **socle déontologique, éthique, méthodologique et organisationnel** du dispositif Accord Amiable. Elle s'impose de plein droit à l'ensemble des acteurs mentionnés aux présentes — professionnels intervenants, partenaires, prestataires, clients, parties et utilisateurs — dès lors qu'ils recourent, à quelque titre que ce soit, aux services d'expertise amiable indépendante ou de médiation proposés sous l'enseigne Accord Amiable.

La Charte est **librement accessible** sur le site internet d'Accord Amiable. Elle est **intégrée au cadre contractuel**, en complément des Conditions Générales de Vente, auxquelles elle est expressément rattachée. Elle est également **portée à la connaissance des clients et des parties** aux différentes étapes significatives de leur parcours, tant en matière d'expertise que de médiation, notamment lors de l'entrée dans le dispositif, au moment de la confirmation de la mission, et à l'occasion des échanges structurants du processus.

L'adhésion au dispositif Accord Amiable, matérialisée notamment par la **sollicitation d'une mission, la poursuite du processus, l'utilisation des services proposés** ou le **paiement de la prestation**, emporte **acceptation pleine, entière et sans réserve** de la présente Charte, sans qu'une signature manuscrite ou électronique spécifique soit requise.

La Charte produit ainsi ses effets **par son opposabilité de droit**, au même titre que tout document contractuel ou normatif régulièrement porté à la connaissance des parties. Elle a vocation à garantir la **sécurité juridique, la cohérence des pratiques, la protection des personnes**, ainsi que la **préservation de l'intégrité et de la finalité du dispositif Accord Amiable**, dans le respect des textes légaux et réglementaires applicables.

La présente Charte est adoptée et mise en œuvre par Accord Amiable, sous l'autorité de sa direction, et s'impose à l'ensemble des acteurs du dispositif dans les conditions qu'elle définit.

