

PRÉAMBULE



Le médiateur de l'apprentissage intervient à la demande de l'apprenti, de son représentant légal, de l'employeur ou du CFA.

Son rôle est de favoriser le dialogue et de rechercher une solution amiable en cas de difficultés liées à l'exécution ou à la rupture du contrat d'apprentissage.

Les principes fondamentaux



Neutralité & impartialité

Le médiateur reste neutre, n'avantage aucune partie et garantit un traitement équitable.



Indépendance

Il agit en toute autonomie, sans subir de pression de l'apprenti, de son représentant légal, de l'employeur ou du CFA.



Confidentialité

Tous les échanges tenus dans le cadre de la médiation sont strictement confidentiels, sauf obligation légale.

Les principes fondamentaux



Respect des personnes

Le médiateur instaure un cadre d'écoute respectueux et veille à l'expression libre et équilibrée de chacun.



Volontariat & liberté des parties

Le médiateur repose sur un accord volontaire. Chaque partie reste libre de poursuivre ou d'interrompre le processus à tout moment.



Responsabilité & transparence

Le médiateur explique clairement le processus, formalise les accords et rend compte au CFA uniquement des aspects administratifs.



Compétence & professionnalisme

Le médiateur entretient ses connaissances juridiques et relationnelles, et adopte une posture professionnelle en toutes circonstances



Suivi & évaluation

Le médiateur peut assurer un suivi des accords conclus et participe aux bilans de médiation organisés par CMA FRANCE.