LE MÉDIATEUR VOTRE ALLIÉ POUR RÉSOUDRE VOS LITIGES ET CONFLITS

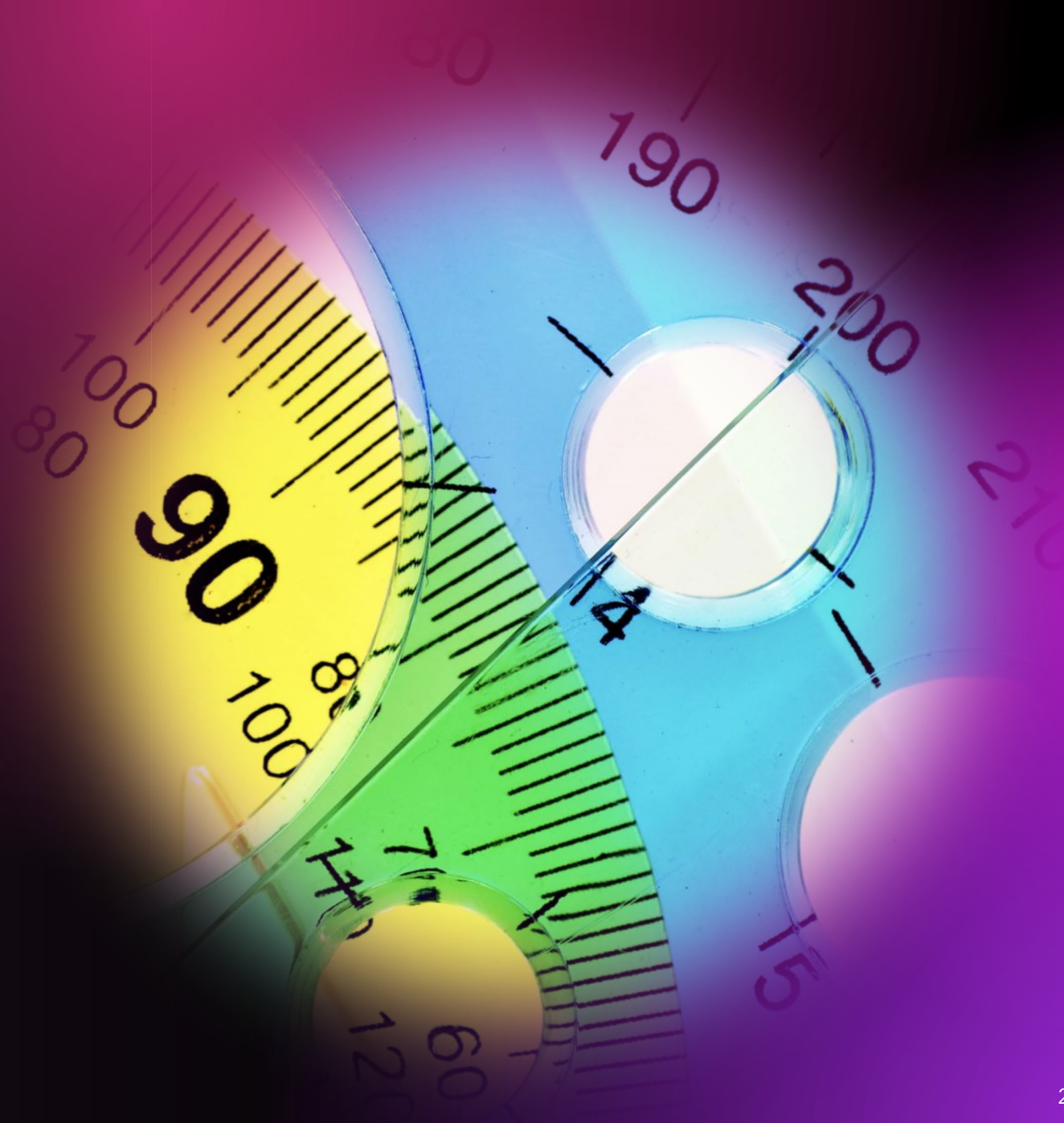
VENDREDI 20 JANVIER 14H

WEBINAR #94

SECOND SOUFFLE

REBONDIR, C'EST RÉAGIR ENSEMBLE

Présentation par **Xavier GILLERON**, dirigeant de Lex Consulting et médiateur agréé par le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP)



Qu’est-ce que le processus de médiation ?

La médiation est un Mode dit « Alternatif » de Règlement d'un Conflit (MARC/D).
Elle est pratiquée , depuis longtemps, dans de nombreux pays, et réglementée en France depuis 2016 pour les litiges de consommation.

La médiation :
- est légale (art. L 612-1 du Code de la Consommation)
- est conventionnelle (prévue par les contrats).
- est dite « judiciaire » lorsqu'elle est proposée par un juge, aux parties, dans un conflit.

Elle peut être prévue, entre professionnels (litiges inter-entreprises).

La médiation demeure facultative, elle doit être acceptée par les parties en conflit (au moins 2) mais peut être interrompue à tout moment si l'une des parties le demande.

Elle bénéficie d'une certaine souplesse dans son fonctionnement mais également d'une sécurisation dans les échanges.

Elle peut être présentielle ou faite à distance

Lorsqu'un médiateur est saisi, il fait signer une convention de médiation sur l'acceptation des parties à celle-ci (sauf dans les litiges de médiation de la consommation).

Le médiateur est un tiers visant à amener les parties à aboutir à un accord. Ce sont les parties qui s'accorderont sur le contenu de l'accord trouvé entre elles. Le médiateur n'est ni un juge, ni un arbitre, il ne rend pas de décision.

Le médiateur est, à ce titre, indépendant des parties, impartial, neutre et se doit de respecter la confidentialité des échanges et de l'accord éventuellement trouvé.

On dit que le médiateur est « l'accordeur du désaccord ». Ce n'est pas lui qui formule une proposition d'accord, mais aide les parties à y parvenir.

Dans un conflit, la partie technique du conflit représente 7 %.

93 % du conflit est partagé, à part égale, entre la personnalité des parties et les émotions.

Alors qu'un juge (ou un arbitre) va gérer les éléments techniques, le médiateur va, quant à lui, s'occuper des 93 % restant.

Pour ce faire, le médiateur, outre son expérience dans le domaine des relations humaines, reçoit une formation de base qui allie plusieurs techniques, comme la PNL (programmation neuro-linguistique), l'analyse transactionnelle, la communication non verbale et la maïeutique.

Les médiateurs agréés sont, par ailleurs, rattachés à un centre de médiation qui leur assure une formation continue chaque année.

Contrairement à une idée reçue, le médiateur n’est pas forcément un juriste mais peut avoir une expérience dans certains conflits qui lui confère une spécialité, parfois utile dans certaines médiations complexes.

Pour autant, il n’y a pas de domaine particulier qui ne puisse être géré dans le cadre d’une médiation.

Très récemment, dans le cadre de son projet de loi de réforme de la Justice, le Ministre, Eric DUPOND-MORETTI a décidé de laisser une part plus grande à la médiation en déclarant que « la médiation devait devenir la norme dans le traitement des litiges », surtout dans le but de désengorger les tribunaux.

La médiation demeure un mode de résolution des conflits qui fait appel à « l'intelligence » et au « bon sens » des parties médiées.

La confidentialité qui est absolue, permet d'évoquer librement tous les aspects, y compris personnels, d'un litige. Une fois les émotions purgées, le travail de reconstruction d'un accord peut commencer.
Cette confidentialité permet d'obtenir des solutions intelligentes qui souvent préservent la relation entre les parties.

A la différence d’une décision de justice qui est rendue publique, l’accord résultant d’une transaction demeure, quant à lui, confidentiel (même à l’égard d’un juge).

Cela facilite la conclusion d’un accord.

Par contre, si l’accord intervenu n’est pas respecté par une des parties, l’autre partie peut saisir le juge pour lui donner la force exécutoire (même valeur qu’un jugement)