

Gérer autrement ses litiges avec ses fournisseurs, clients, salariés...avec l'aide d'un médiateur

(Conférence UNIAGRO: 22 Mai 2018)

Intervention de Maître Marie-Pierre LARONZE

Avocate et Médiatrice

04 270 272 22

marie-pierre.laronze@axemavocats.f

LES MODES CLASSIQUES: L'INTERPELLATION DU DÉBITEUR PAR UNE MISE EN DEMEURE

- **Définition** : C'est un acte par lequel une personne réclame à son adversaire de s'exécuter sous un certain délai fixé par elle, sous la menace, à défaut, de saisir les juridictions pour que l'affaire soit jugée. (*courrier recommandé AR daté et signé, exposé du problème juridique, demande de solution, délai, qualité du signataire....*)
- **Effets** : Depuis le décret n°2015-282 du 11 mars 2015, l'envoi d'une mise en demeure est obligatoire avant certaines procédures judiciaires, à titre de preuve des démarches amiables engagées avant le procès.
- En matière de paiement d'une dette, la mise en demeure fait **courir les intérêts moratoires**, résultant du retard de paiement (article 1344-1 du Code civil).
- **Attention** : l'envoi d'une lettre de mise en demeure n'interrompt pas le délai de prescription.

LES MODES CLASSIQUES : LE RECOURS AU JUGE

Devant le Tribunal de Commerce : (litiges entre commerçants ou sociétés commerciales)

- Procédure orale devenue quasiment écrite par l'échange de conclusions (écrits contenant l'argumentation et les pièces de chaque partie)
 - Saisine du juge par assignation ou requête conjointe (formalisme de l'assignation avec mentions obligatoires, présentation de l'ensemble des demandes et moyens des parties, délais de comparution à respecter....)
 - Phase de mise en état du dossier (instruction formelle du dossier) jusqu'à l'audience des plaidoiries
 - Audience des plaidoiries (exposé orale des demandes et moyens, recours aux plaidoiries interactives)
 - **Délai de procédure : 12 à 15 mois environ**
-
- Devant le Tribunal de Grande Instance : (Tout litige civil dont l'intérêt financier dépasse 10 000€ sauf compétence expresse d'une autre juridiction)
 - Représentation obligatoire par avocat
 - Procédure écrite
 - Saisine par voie d'assignation ou requête conjointe
 - Mise en état, échange de conclusions, plaidoiries
 - **Délai de procédure : de 18 à 24 mois environ**

LES MODES CLASSIQUES : LE RECOURS AU JUGE EN URGENCE

- **Le référé** est une procédure qui permet de demander des mesures provisoires à un juge pour régler les cas urgents. Cependant, ces mesures ne permettent pas de régler définitivement le litige et un procès principal doit être engagé, lequel peut remettre en cause les mesures provisoires.
- Compétence du président de la juridiction (TC ou TGI)
- Saisine par voie d'assignation
- Décision rapide mais provisoire (délai moyen de 2 mois à LYON)
- Exécution forcée aux risques et périls du demandeur

LES MODES CLASSIQUES : LE RECOURS AU JUGE EN URGENCE

- L'assignation à jour fixe est une procédure rapide soumise à des conditions strictes rendant difficile sa recevabilité par le juge.
- Nécessité d'une requête préalable auprès du président du tribunal autorisant cette procédure d'urgence.
- la requête doit exposer les motifs de l'urgence, contenir l'assignation du demandeur et viser les pièces justificatives. Nécessité de préparer le dossier en amont car délais très rapides.
- Obtention d'une ordonnance autorisant le demandeur à assigner selon le jour et l'heure fixée (dans les jours ou la semaine qui suivent)
- La date fixée est immédiatement celle des plaidoiries sauf renvoi exceptionnel.
- Procédure orale qui permet l'obtention d'une décision au fond en quelques semaines.
- Cette procédure peut être initiée en cas de risque imminent pour la sécurité des personnes, nécessité de mettre fin à un préjudice irréparable (concurrence déloyale, violation de droits d'exclusivité....)

L'ALTERNATIVE: LE RECOURS A UN TIERS NEUTRE ET INDEPENDANT

- **LE CONCILIEUR** : Pouvoir du juge de concilier les parties (*art 21 du code de procédure civile*) ou de confier cette mission à un conciliateur de justice (juge conciliateur près les conseils de prud'hommes, tribunaux de commerce)
 - Intervention gratuite
 - Mise en œuvre par un juge
 - Accord des parties indispensables
 - **Interventionnisme du conciliateur** : il propose la solution qui n'est pas toujours celle des parties.
 - Une seule réunion, temps d'échange insuffisants, crainte de déplaire au juge.
 - Résultats contrastés.
- **LE MÉDIATEUR** : Le médiateur, tiers neutre, indépendant et impartial accompagne les parties pour les aider à trouver une solution au différend qui les oppose, quelle que soit la nature du conflit, sans cependant imposer ni même proposer une solution. Il n'est ni juge ni arbitre.

LA MÉDIATION : DE QUOI S'AGIT-IL?

L'ordonnance du 16 novembre 2011 définit la médiation comme :

« tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige ».

Le rôle du médiateur, tiers neutre, indépendant des parties et spécialement formé aux techniques de médiation, est d'entendre les parties en conflit et de confronter leurs points de vue au cours d'entretiens, contradictoires ou non, afin de les aider à rétablir une communication et à trouver elles-mêmes des accords mutuellement acceptables.

La neutralité est un des prérequis pour réussir toute médiation. Le médiateur se positionne en tiers de confiance afin de favoriser les échanges. Il ne doit donc pas prendre position.

Le médiateur ne tranche pas le litige mais offre aux parties un espace d'écoute, de restauration des échanges et d'expression des besoins et ressentis de chaque partie afin de les conduire à un accord accepté par chacune.

LA MÉDIATION : DE QUOI S'AGIT-IL?

- Le médiateur est centré sur la relation humaine et sur la conduite du processus, pas sur le litige entre les parties.
- Reconnaissance de l'identité des parties :
 - chacun est fondé à penser ce qu'il exprime.
 - Perception des faits, émotions, besoins humains fondamentaux, sont reconnus et accueillis, notamment les besoins humains fondamentaux exprimés en creux
- Le médiateur travaille avec les parties sur l'origine du conflit et les difficultés relationnelles existant entre elles, sachant que la plupart des conflits ont pour origine un malentendu initial ou des non dits, que le médiateur va clarifier afin de rétablir une communication directe entre les parties.

LES PRE REQUIS POUR UNE MEDIATION

- Information préalable et engagement volontaire des parties
- Prendre du recul par rapport à son propre problème
- Exprimer les intérêts, besoins, préoccupations, inquiétudes qui sous-tendent les positions de chacun,
- Amener chaque partie dans le monde de l'autre, vers une reconnaissance réciproque, dans le désaccord,
- Amener chacun à évaluer les intérêts de l'autre
- Créativité, recherche de complémentarités et co-construction d'une solution par les parties

LA MEDIATION: QUAND ET COMMENT LA METTRE EN PLACE?

- **La médiation peut intervenir à tout moment et dans tous les domaines** où les parties ont la libre disposition de leurs droits (*spécificité de la médiation pénale*)
- Pendant un procès civil, les parties restent libres de négocier et transiger directement entre elles ou avec l'aide de leurs conseils.
- Elles peuvent également tenter une approche amiable avec le concours d'un médiateur, c'est ce qu'on appelle la **médiation conventionnelle**.
- Le juge peut également, lorsqu'il est saisi, désigner un médiateur avec l'accord des parties, c'est ce qu'on appelle la **médiation judiciaire**.
- Dans tous les cas, **sa mise en œuvre n'est soumise à aucune règle procédurale complexe**, la désignation du médiateur se faisant soit sur accord conjoint des parties soit par une simple ordonnance du juge, obtenue dans des délais très brefs.

QUEL MÉDIATEUR CHOISIR?

Le médiateur doit être :

INDEPENDANT = le médiateur n'a aucun lien d'intérêt avec l'une ou l'autre des parties.

NEUTRE = le médiateur n'est pas affecté par l'issue de la médiation.

IMPARTIAL = le médiateur ne prend pas position dans le conflit. Il n'est pas là pour dire qui a raison et qui a tort.

QUALIFIÉE = le médiateur doit être formé aux techniques de gestion des conflits (écoute active, reformulation, expression des ressentis et des non-dits...) et veille au respect des principes fondamentaux de la médiation (libre choix des parties de recourir à la médiation, respect du code de déontologie, confidentialité de tous les échanges, obligation des parties de participer de bonne foi).

Avoir une connaissance de l'environnement juridique dans lequel se situe le conflit est un facteur de confiance pour les parties.

Ni juge, ni arbitre, le médiateur est un facilitateur qui permet de créer un climat de confiance et d'écoute entre les parties afin de les aider à construire une solution acceptable pour chacune.

COMMENT SAISIR UN MEDIATEUR?

- **Saisine directe** suite à un accord des parties ou à la mise en œuvre d'une clause de médiation.
- Soit en consultant les centres de médiation référençant des médiateurs (*Cima, CNMA....*) et en saisissant directement le secrétariat du centre d'une demande de désignation d'un médiateur. Dans cette hypothèse, préciser le nom du médiateur souhaité. Des frais administratifs supplémentaires sont à prévoir dans ce cas.
- Soit en s'adressant directement à un médiateur référencé par un centre de médiation, lequel prendra immédiatement en charge l'ensemble des formalités en vue de la mise en place du processus.

- **Saisine indirecte :**
- par des magistrats : médiation judiciaire
- par des prescripteurs (Assureur, bailleur social...)

COMMENT SE DEROULE UNE MEDIATION?

- **Liberté de s'engager et d'arrêter la médiation à tout moment.**
- **Mise en place d'entretien individuel** (apartés), entre le médiateur et chaque partie. Chaque fois qu'un entretien est proposé avec l'une des parties, un entretien est proposé à l'autre partie.
- **Mise en en place à la suite de réunions plénières** avec toutes les parties. Pendant ces réunions, chaque partie exprime sa vision du conflit, exprime ses ressentis et ses besoins, afin d'être entendue par l'autre partie.

- **Confidentialité**

Les réunions de médiation se font dans la plus stricte confidentialité. Les échanges qui ont lieu en aparté entre le médiateur et une des parties sont également confidentiels, sauf si la partie entendue demande au médiateur de restituer en séance plénière toute ou partie des informations échangées pendant l'aparté.

- **Respect mutuel**

Respect de la personne et de sa parole, échanges courtois et écoute active de chacun sont les ciments du processus.

- **Engagement des parties à exécuter l'accord**

Si les parties se mettent d'accord sur une solution, elles s'engagent à exécuter cet accord qu'elles peuvent faire homologuer par le juge si elles le souhaitent.

80% des dossiers traités en médiation aboutissent à un accord total ou partiel.

COMMENT SE DEROULE L'ENTRETIEN INDIVIDUEL?

- ACCUEIL DE LA PERSONNE

Préparer la personne elle-même : Le problème peut l'envahir, la submerger.

Les questions et reformulations du médiateur l'aident à l'objectiver et à y voir plus clair, à avoir un autre positionnement, du recul, puis à imaginer des solutions.

- CONSTRUCTION DU CADRE PROCÉDURAL

Identification du litige par le médiateur :

- identifier les acteurs directs et indirects, les tiers, les relations influentes,
- identifier le litige direct
- détecter les problèmes sous-jacents, questionner sur les non-dits
- faire clarifier les propos tenus, les besoins et les intérêts de chaque partie

L'ATTITUDE D'ÉCOUTE DU MÉDIATEUR

- réussir à s'immerger dans l'univers subjectif de chaque partie, être sensible à leurs réactions, identifier les non-dits et reformuler la signification de leurs paroles.

• Ce que j'ai à dire	100%
• Ce que je pense à dire	90%
• Ce que je crois dire	80%
• Ce que je dis	70%
• Ce qu'il écoute	50%
• Ce qu'il entend	40%
• Ce qu'il admet	30%
• Ce qu'il retient	20%

COMMENT SE DEROULE LA REUNION PLENIERE ?

- Le médiateur fixe, en accord avec les parties, les horaires, temps de parole, problèmes envisagés.
- Première grande étape :
Chacun expose sa version des faits, comment il les a vécus.
 - identification des points à traiter
 - reconnaissance des différentes perceptions
 - compréhension réciproque des désaccords = **Accord sur le désaccord**
- Deuxième grande étape :
A partir des besoins exprimés,
 - recherche des complémentarités, des pistes de solutions.
 - Choix des solutions qui conviendraient le mieux
 - **Formalisation de l'accord**

QUELLE EST LA VALEUR D'UN ACCORD DE MEDIATION?

- L'accord de médiation vaut transaction entre les parties d'où l'importance de rédiger un accord dans lequel les parties prennent des engagements et renoncent à leur droit d'agir et/ou se désistent de l'instance éventuellement engagée.
- L'exécution de l'accord relève de la bonne volonté des parties mais la pratique montre que presque 100% des accords de médiation sont exécutés spontanément.
- L'accord de médiation a force obligatoire et valeur de jugement si les parties sollicitent son homologation par le juge.
- Les parties peuvent prévoir la possibilité d'un retour en médiation en cas de difficulté lors de son exécution.

QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA MEDIATION?

- **Gain de temps et de moyens** = mise en place souple et rapide des premiers entretiens, temps moyen d'une médiation de 10 à 12 heures.
- **Cout maîtrisé** = honoraires et frais fixés par le médiateur et les parties ou par provision du juge, accord sur la répartition du coût.
- **Suppression de l'aléa judiciaire** = écarte tout risque de revirement de jurisprudence, d'interprétation contraire des pièces....
- **Reprise possible de la relation contractuelle** = ni gagnant, ni perdant.
- **Confidentialité des échanges** = protection de son image, sa réputation.
- **Accord adapté aux besoins des parties** = les parties maîtrisent la solution.
- **Exécution facilitée de l'accord**

QUEL EST LE COÛT MOYEN D'UNE MÉDIATION?

- Médiation judiciaire :
 - Durée maximum de 3 mois renouvelable une fois.
 - Coût fixé par le juge selon la nature du litige et le nombre de parties.
- Médiation conventionnelle
 - Durée moyenne d'une dizaine d'heures (base 2 entretiens individuels et une réunion plénière)
 - Coût moyen de 1600 euros HT à part égale entre les parties, sauf meilleur accord.
- Possibilité d'une prise en charge d'une partie du coût par son assureur

PUIS-JE ETRE ACCOMPAGNE PAR UN AVOCAT?

La présence d'un avocat n'est pas obligatoire mais chaque partie peut être accompagnée par son avocat.

- **PENDANT LA MEDIATION**

L'avocat joue son rôle de conseil pendant toute la médiation mais il doit veiller à laisser son client s'exprimer et dialoguer avec la partie adverse.

Il renseignera son client sur l'aléa judiciaire, ses droits, le conseillera sur la faisabilité des solutions qui commencent à émerger, lui en expliquera les enjeux juridiques et fiscaux. En cas d'accord, il rédigera le protocole.

- **APRÈS**

Il peut conseiller son client notamment sur l'opportunité de faire homologuer l'accord. Il veille à l'exécution conforme de l'accord.

Marie-Pierre LARONZE

Avocate et Médiatrice

21 rue d'Algérie

69001 LYON

04 270 272 22