

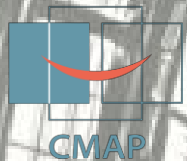
**France**  
**Invest**  
Association des investisseurs  
pour la croissance

Le CMAP

**Le Centre créateur  
de Solutions**

*Christophe Ayela & Sophie Henry*

*18 janvier 2018*





## Plus de 20 ans de savoir-faire

Le CMAP a pour mission d'accompagner les entreprises désireuses de régler leurs différends à l'amiable

- rapidement
- à un coût maîtrisé
- en toute confidentialité

Depuis sa création, près de 4 000 dossiers ont été gérés par le CMAP

C'est un centre créé par la  **CCI PARIS ILE-DE-FRANCE**

# Le CMAP

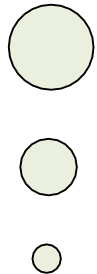
## La médiation

# Le conflit : une question de points de vue

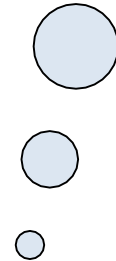




# Incompréhensions ?



**I LOVE MONET**



**MOI AUSSI I LOVE MONEY**

# La médiation - Définition

Mode amiable et confidentiel de règlement des conflits par lequel un tiers indépendant, neutre, impartial et formé à la médiation, aide les parties à trouver elles-mêmes une solution négociée satisfaisante pour chacune d'elles.

⇒ **Stratégie WIN-WIN**

En cas d'accord, celui-ci est concrétisé sous forme d'un **protocole d'accord**, rédigé par les conseils, qui a valeur de la **chose jugée**. Une éventuelle homologation par le juge lui donne **force exécutoire**.



# Ce que la médiation n'est pas

---

- ≠ **Négociation**
- ≠ **Procédure participative**
- ≠ **Conciliation**
- ≠ **Expertise**
- ≠ **Arbitrage**

# Références législatives

-Loi du 8 février 1995 sur la **médiation judiciaire**

-Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008, sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale (transposé en France par Ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011)

-Décret n° 2015-282 du 11 mars 2015 relatif à la **simplification de la procédure civile** à la communication électronique et à la résolution amiable des différends (entré en application le 01/04/2015)

→ DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2015, IL FAUT JUSTIFIER D'UNE TENTATIVE DE RESOLUTION AMIABLE DES CONFLITS POUR POUVOIR SAISIR UN JUGE ( QUE CE SOIT PAR REQUÊTE, DÉCLARATION OU ASSOGNATION).



# Références législatives

- Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (transposée par ordonnance du 20 août et décret du 30 octobre 2015)

→ OBLIGATION DE PROPOSER AUX CONSOMMATEURS UNE POSSIBILITÉ DE MÉDIATION EN CAS DE LITIGE LES OPPOSANT À DES PROFESSIONNELS ( « MÉDIATION DE LA CONSOMMATION »).

# Références législatives

Ordonnance du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation

recodification du droit de la consommation à compter du 1er juillet 2016

**Livre VI : RÈGLEMENT DES LITIGES** Titre Ier : MÉDIATION

- Chapitre Ier : Définitions et champ d'application (Articles L611-1 à L611-4)
- Chapitre II : Processus de médiation des litiges de consommation (Articles L612-1 à L612-5)
- Chapitre III : Statut du médiateur de la consommation (Articles L613-1 à L613-3)

# Références législatives

Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 « Justice du XXIème siècle »

Un des objectifs est de favoriser les modes alternatifs de règlement des différends (MARD) en permettant au citoyen de régler son litige de manière négociée avant la saisine du juge et même une fois ce dernier saisi.

- Création d'une médiation en matière administrative (Cja, art. L. 114-1; L. 213-1 et s.)... dont les règles s'alignent sur celles de la médiation judiciaire
- Intégration de la médiation collective (dans le cadre d'une action de groupe)
- Modifications de la médiation familiale

# Références législatives

Décret n° 2017-1457 du 9 octobre 2017 relatif à la liste des médiateurs auprès de la cour d'appel

Art. 1er – Les médiateurs en matière civile, commerciale et sociale sont inscrits sur la liste des médiateurs prévue à l'article 22-1 A de la loi du 8 février 1995, susvisée, établie pour l'information des juges.

La liste comporte une rubrique spéciale pour les médiateurs familiaux.

Elle est dressée tous les trois ans et peut-être modifiée à tout moment, si nécessaire, par ajout, retrait ou radiation.

Elle est mise à disposition du public par tous moyens, notamment dans les locaux appropriés des cours d'appel, des tribunaux de grande instance et d'instance, des conseils des prud'hommes et des tribunaux de commerce.

# Médiation et Médiations...

- **Médiation Inter-entreprises du Ministère de l'Economie et des Finances:** concerne toute entreprise ou groupement professionnel, quels que soient sa taille ou son secteur d'activité, lorsqu'il y a un litige ou un conflit dans l'application d'une clause contractuelle, le déroulement d'un contrat ou les relations avec un client ou un fournisseur.
- **Médiation des Marchés publics:** concerne les difficultés dans la relation client public/fournisseur, l'application d'une clause contractuelle, le déroulement, l'interruption ou la résiliation d'un contrat d'un marché public.
- **Défenseur des droits:** concerne toute personne subissant des discriminations, des inégalités, des problèmes avec un service public.

## La médiation

### Le CMAP propose 4 catégories de médiations

- la médiation **inter-entreprises** (conflit entre entreprises)
- la médiation **intra-entreprise** (conflit entre salariés ou entre salariés et dirigeants)
- la médiation **collective** (conflit entre entreprise et association de consommateurs)
- la médiation **de la consommation** (conflit entre professionnels et consommateurs)

# Les avantages de la médiation

- Gain de **temps** (en moyenne au CMAP 15h de réunion de médiation)
- **Coûts** maîtrisés (cf barèmes et statistiques ci-après)
- **Maîtrise** par l'entreprise ou le particulier **de son différend**
- **Avocats** parties prenantes au processus
- Mode **confidentiel** de règlement du litige
- Processus **créatif** (il ne s'agit pas de couper la poire en deux)
- **Pérennisation** des relations contractuelles, des partenariats, etc. (dans près de 2/3 des dossiers, les parties continuent à travailler ensemble après la résolution de leur litige en médiation)
- Processus qui intègre la gestion des **émotions** des parties

## Quand suggérer la médiation?

- des relations à long terme doivent être privilégiées
- la confidentialité doit être préservée
- la situation est bloquée
- face à une situation juridique complexe ou des difficultés de preuve
- quand les conséquences budgétaires du conflit seraient trop importantes
- quand il y a urgence
- quand le dossier présente des difficultés particulières



# Comment les parties arrivent-elles en médiation ?

- **Au moment de la rédaction du contrat (clause)**  
Conséquences juridiques importantes :
  - force obligatoire
  - suspension des délais de prescription
- **À la naissance du litige (sans clause)**
  - saisine conjointe des parties
  - saisine par une seule des parties
- **Devant le juge (procédure judiciaire)**  
Médiation judiciaire, ordonnée par le juge avec l'accord des parties  
*(Loi du 8 février 1995, décret du 22 juillet 1996, codifiée aux articles 131-1 à 131-15 du CPC)*

# La médiation en pratique

## La durée d'une médiation

- Médiation conventionnelle  
Librement déterminée par les parties.  
Au CMAP : 2 mois maximum (renouvelables)
- Médiation judiciaire  
Durée initiale de 3 mois.  
Peut être prorogée par le juge jusqu'à 6 mois, à la demande du médiateur et avec l'accord des parties.



# La face cachée du conflit



# L'importance du choix du médiateur

## **Le succès de la médiation repose sur le Médiateur**

- indépendance, neutralité, impartialité et confidentialité
- compétence humaine (qualité d'écoute, pragmatisme, diplomatie, créativité, disponibilité)
- compétence professionnelle (connaissance des techniques de la médiation par une formation spécifique.)



# L'importance du choix du médiateur

## **CONFIDENTIALITE**

- envers les tiers
- envers l'autre partie
- envers le juge dans le cadre d'une médiation judiciaire
- compétence professionnelle (connaissance des techniques de la médiation par une formation spécifique.)

## Désignation du médiateur

- Les parties choisissent ensemble le médiateur (solution à toujours privilégiée)
- Clause de médiation dans le contrat qui le prévoit
- Accord des parties sur la personne du médiateur après la naissance du litige
- Le recours au CMAP
- Le Secrétariat général du CMAP désigne le médiateur, dans un délai maximum de 48 heures, en tenant compte
  - des souhaits exprimés par les parties
  - de la localisation géographique du différend

# DECISION JUDICIAIRE / MÉDIATION

## Décision judiciaire

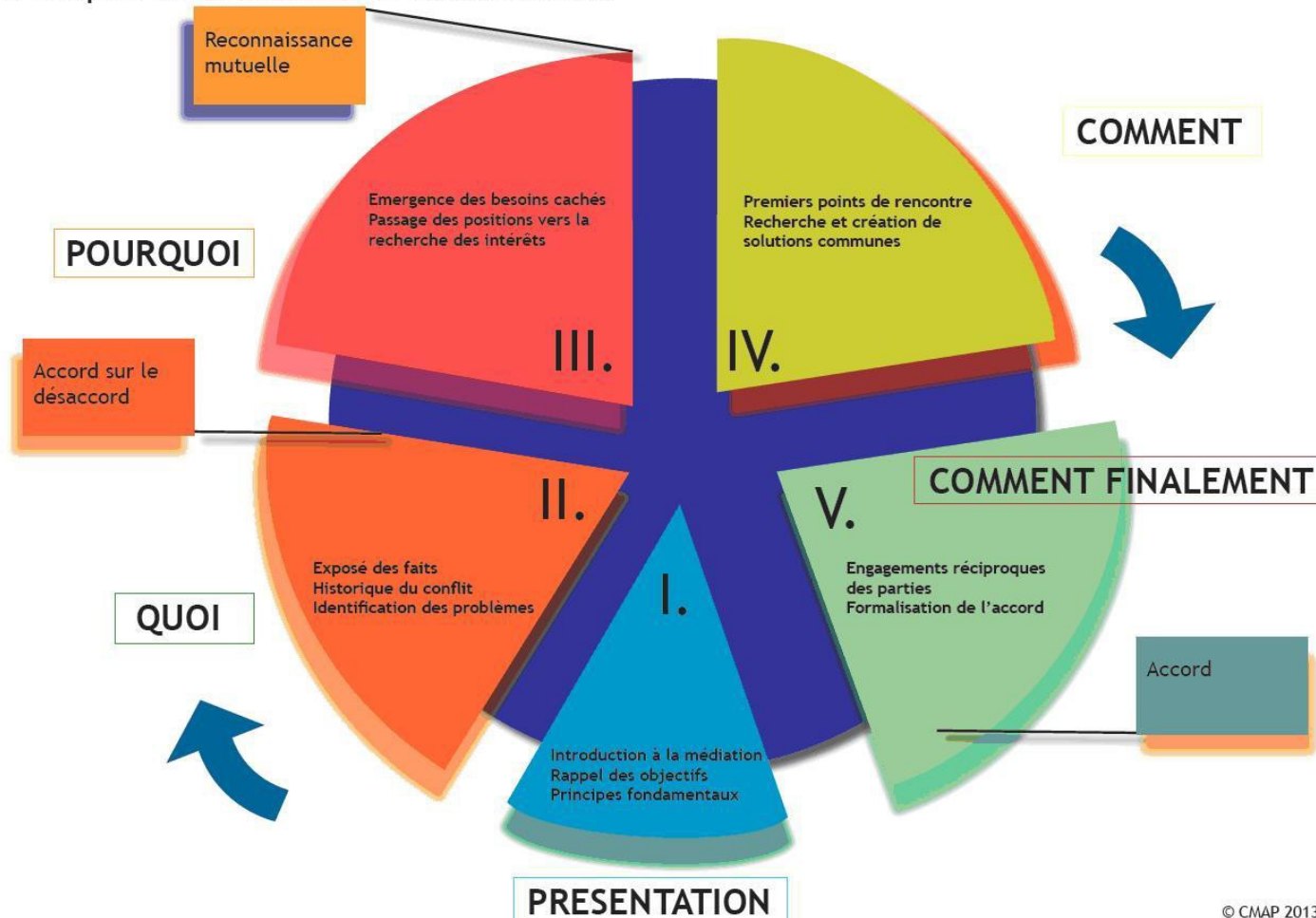
- Le tiers décide de l'issue du litige
- Le tiers applique des normes externes
- Solutions en droit
- La position des parties est formalisée par un exposé au Tiers
- Compétition
- formalité requise -procédure écrite
- Généralement, gagnant / perdant
- Décision finale garantie
- Exécution non garantie

## Médiation

- Les parties trouvent elles-mêmes leur solution
- Les parties ont le contrôle des règles utilisées
- Solutions créatives possibles (en droit/ en équité/ hors cadre juridique)
- La position des parties inclut des présentations et des propositions/contre-propositions
- Collaboration
- Échanges informels -pas d'écrits
- Opportunité d'arriver à un win-win
- Solution finale non garantie
- Si une solution est trouvée, chances très élevées d'exécution

# Les étapes de la médiation

Les étapes de la médiation (d'après la roue de Fiutak)





# BARÈME

DES FRAIS & HONORAIRES  
DE MÉDIATION INTER-ENTREPRISES DU CMAP  
(barème H.T. applicable au 1<sup>er</sup> septembre 2016)

Pour un montant en litige de :	Droits d'ouverture <sup>(1) (2)</sup>	Honoraires au forfait <sup>(3) (5)</sup>
1. 0 à 25 000 €	250 €	750 € (5h maximum)
2. 25 001 à 50 000 €	500 €	1 500 € (8h maximum)

	National	International
Droits d'ouverture <sup>(1) (2)</sup>	500 €	600 €
Pour un montant en litige de :	Barème horaire <sup>(3) (4) (5)</sup>	
3. 50 001 à 150 000 €	300 €	400 €
4. 150 001 à 500 000 €	350 €	450 €
5. 500 001 à 1 000 000 €	400 €	500 €
6. 1 000 001 à 3 000 000 €	450 €	550 €
7. 3 000 001 à 10 000 000 €	500 €	600 €
8. Plus de 10 000 001 €	600 €	700 €

<sup>(1)</sup> Les droits d'ouverture de dossier sont répartis à parts égales entre les parties et demeurent acquis au Centre, que la médiation soit ou non mise en oeuvre (article 4 du règlement de médiation).

<sup>(2)</sup> La partie saisissante avance les frais d'ouverture.

<sup>(3)</sup> Une médiation qui se poursuit, le soir, au-delà de 21 heures, fait l'objet d'une majoration de 20% des frais du Centre et des honoraires du médiateur.

<sup>(4)</sup> Une provision à valoir sur les frais et honoraires sera facturée aux parties dès la mise en oeuvre de la médiation et demeure acquise au Centre quelle qu'en soit sa durée.

<sup>(5)</sup> Facturables dès la mise en oeuvre de la médiation :  
- hors débours éventuels : transport, frais d'hébergement du médiateur, etc.

- les honoraires du médiateur comprennent l'étude du dossier, les réunions de médiation et les échanges (téléphoniques, email) avec les parties.

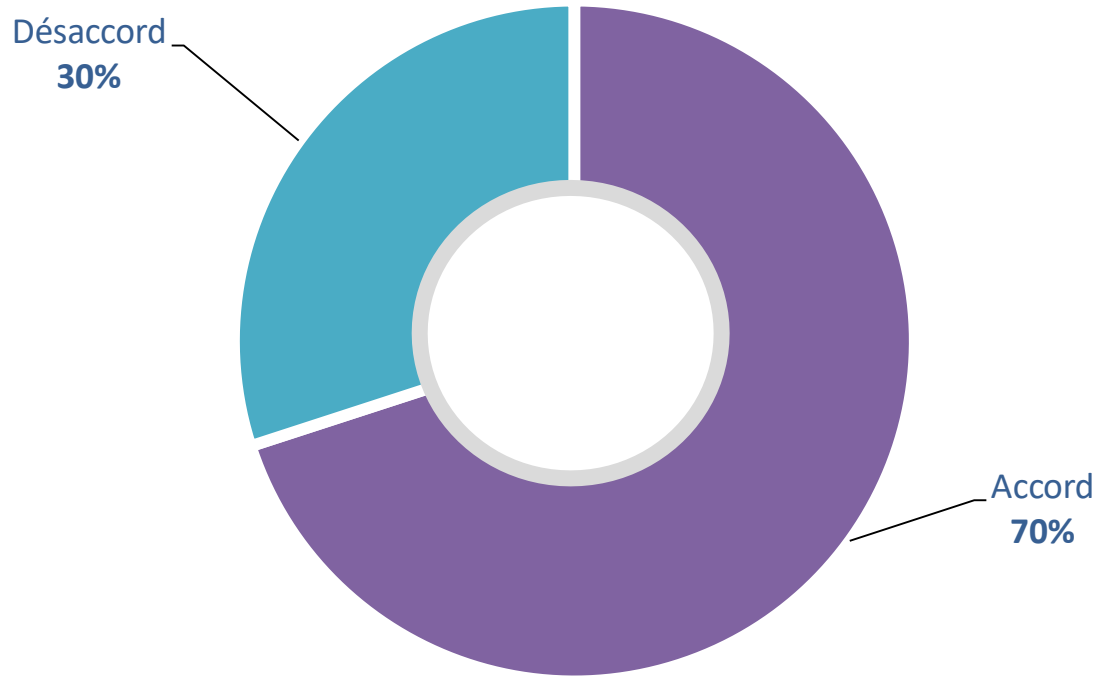
+ d'informations sur nos procédures et nos tarifs sur notre site [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr)

# Le CMAP

La médiation en chiffres  
au CMAP

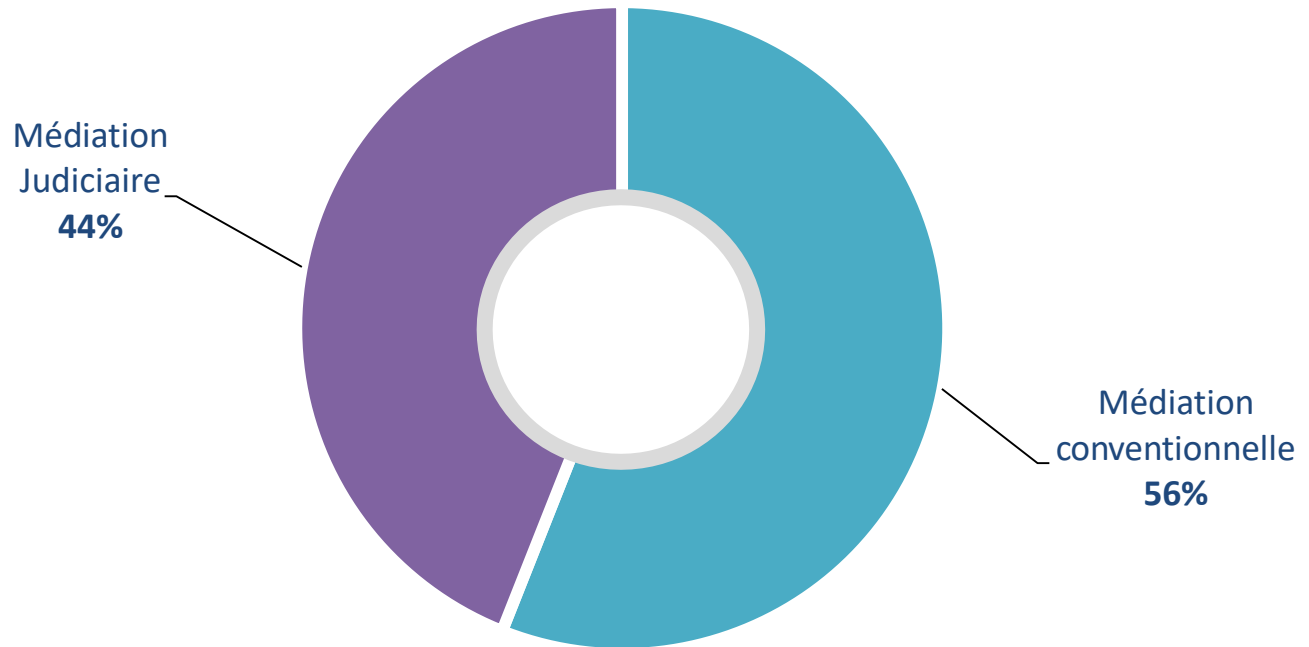


## Médiations aboutissant à un accord



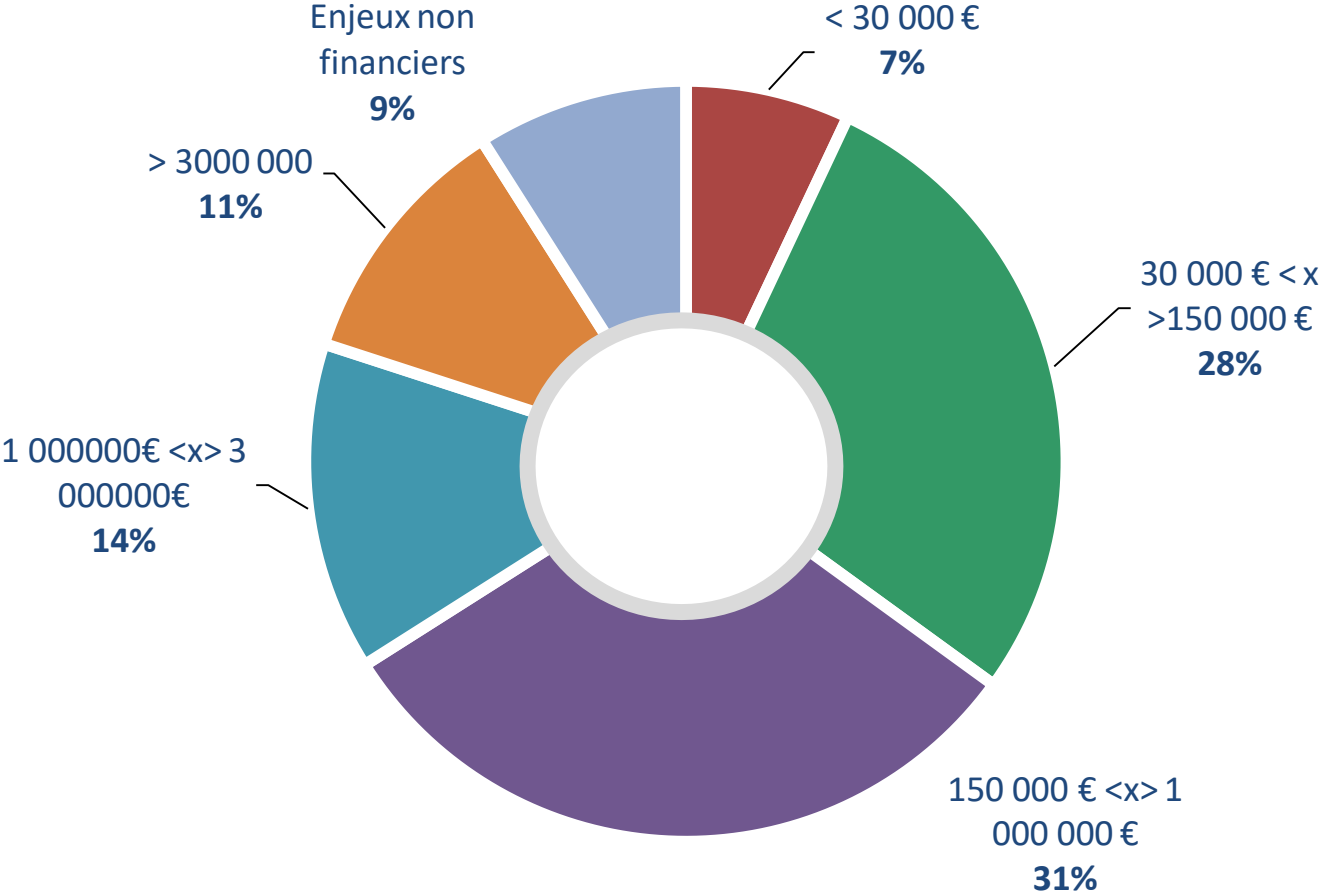


# Types de médiations



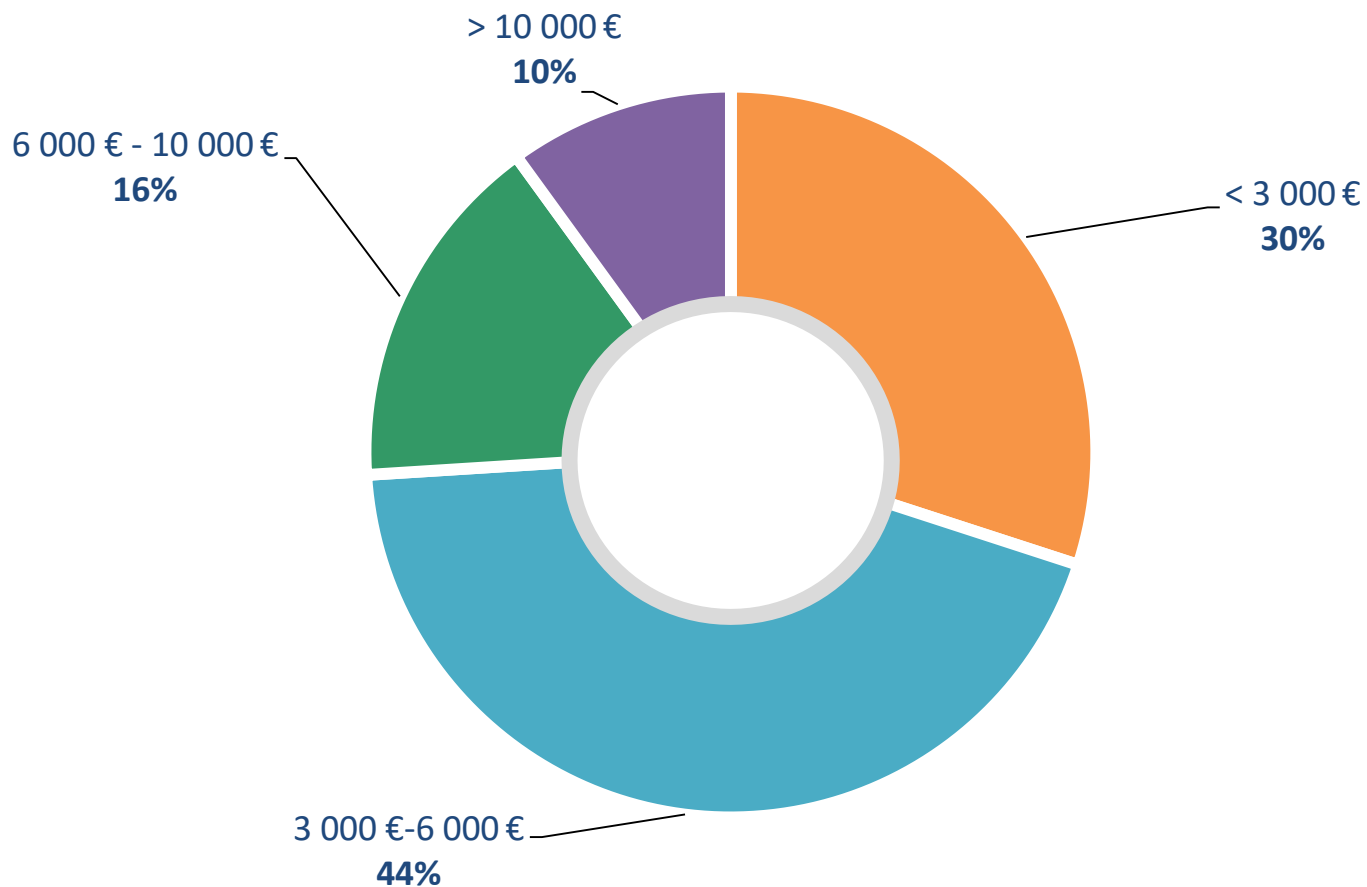


# Montant en litige



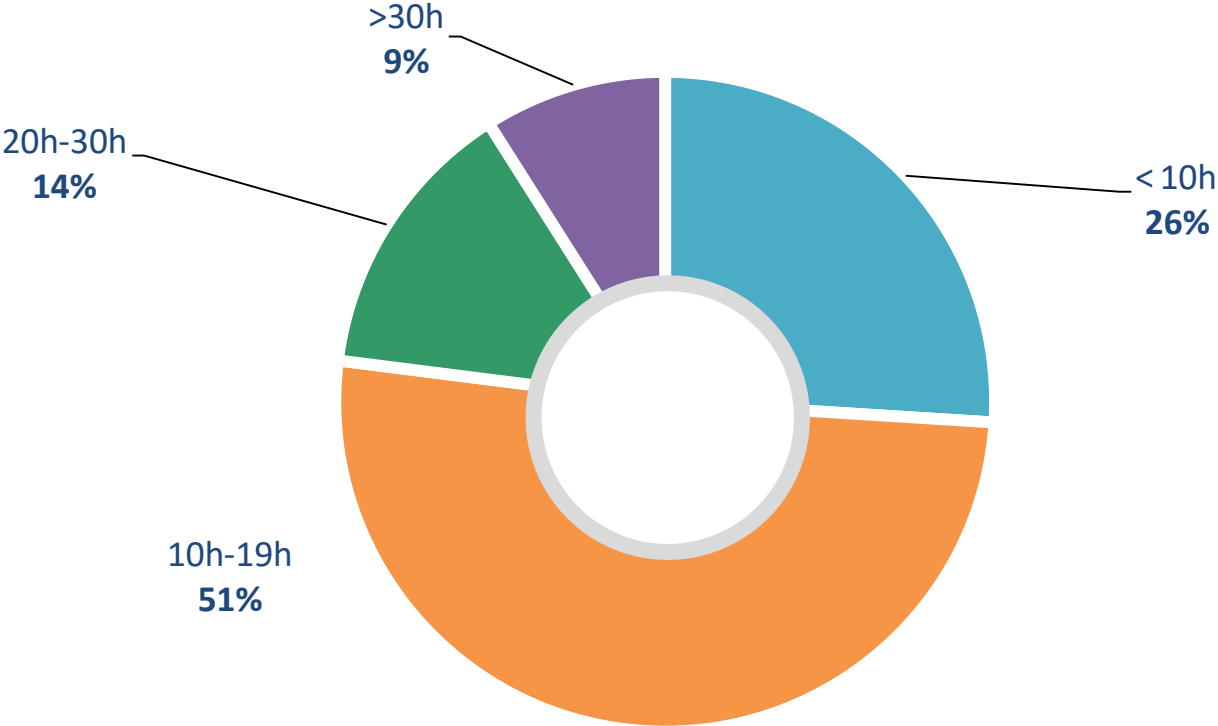


# Coût total d'une médiation



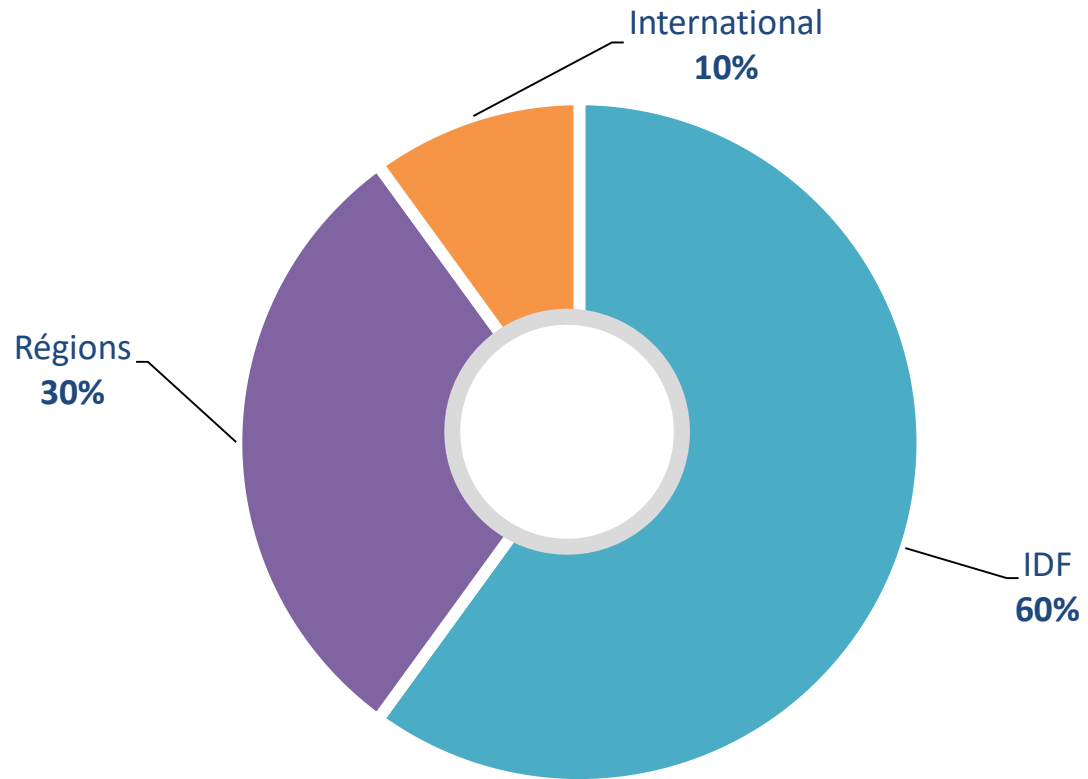


# Temps moyen d'une médiation





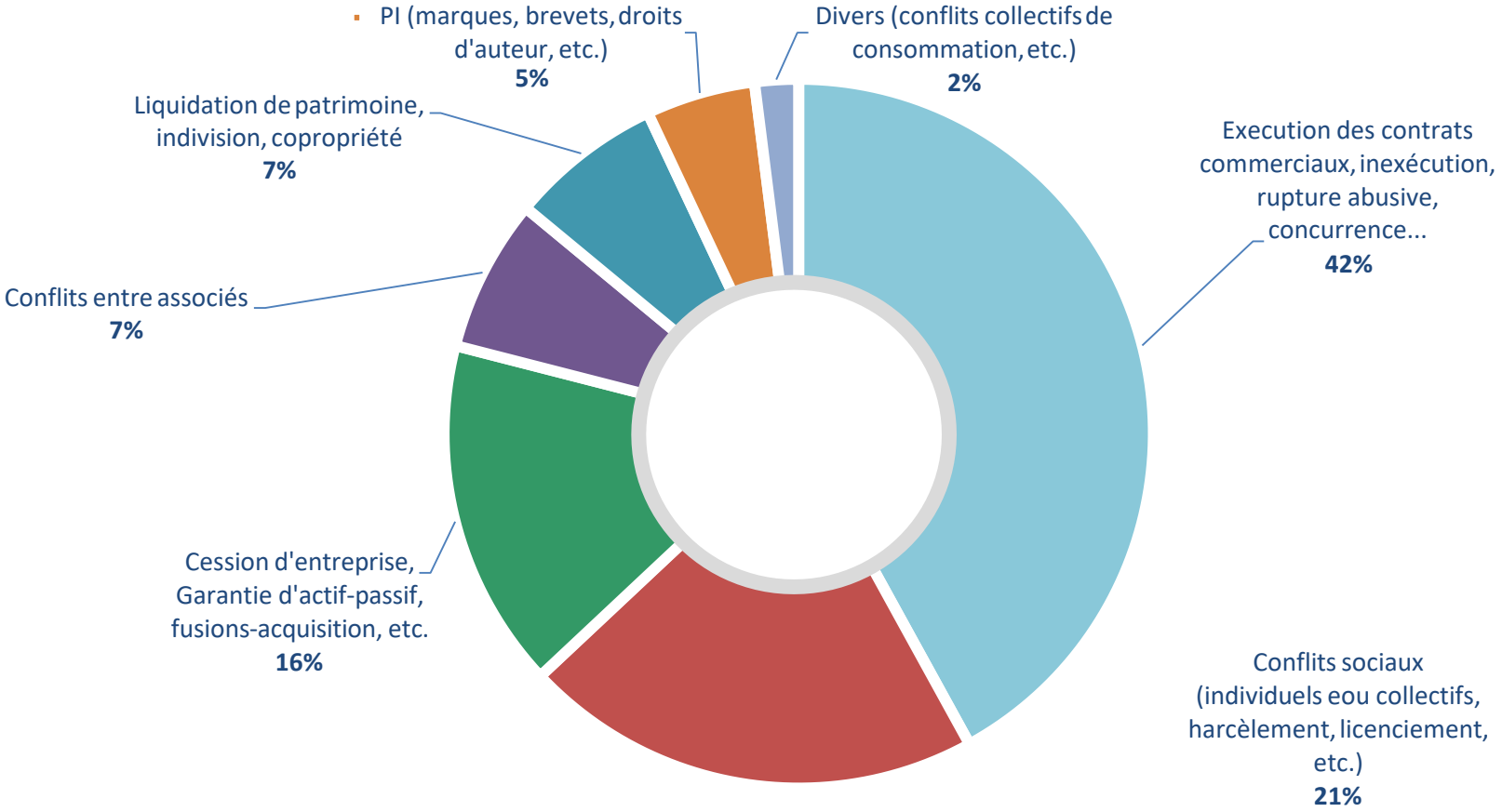
# Origine géographique des parties







# Typologie des conflits





# Profil des médiateurs



# Un Centre de formation agréé

Le CMAP élabore des programmes de formation aux différents modes alternatifs de règlement des conflits:

- **Formations initiales (et de perfectionnement)**  
à la médiation, inter et intra entreprise  
à l'arbitrage  
et des séminaires de perfectionnement
- **Modules d'enseignement universitaires**

Ecole du Barreau de Paris (EFB)



ESCP Europe



HEC



# Activités Internationales



Le CMAP a été impliqué dans les programmes européens et internationaux visant à promouvoir les modes alternatifs de règlement des conflits.

- **Go to mediation**, groupes de réflexion pour définir un programme de formation à la médiation harmonisé pour les pays européens
- **Mediation meets judges**, visant à développer la médiation judiciaire en Europe

# La Charte Inter-entreprises

- Objectif : promotion de la résolution amiable des conflits commerciaux dans le monde des affaires
- Signée le 22 novembre 2005
- Près de 100 entreprises et fédérations professionnelles signataires

**Charte de la Médiation Inter-Entreprises**  
- pour la résolution amiable des conflits commerciaux -

**Les entreprises et organisations signataires de la présente charte sont conscientes :**

- qu'il est de l'intérêt de l'ensemble des entreprises de prévenir les contentieux et de résoudre leurs litiges à l'amiable plutôt que par la voie contentieuse
- qu'il existe des méthodes permettant de trouver des solutions amiables, même après l'échec d'une négociation et l'introduction d'une procédure contentieuse.

**C'est pourquoi, elles déclarent leur intention :**

- 1 • d'examiner si le recours à un processus de résolution amiable du litige est possible et souhaitable, lorsqu'elles se trouvent dans une situation pouvant mener à un contentieux ou qu'elles seront attirées dans une procédure contentieuse
- 2 • lorsqu'une réponse positive résultera de cet examen, de proposer un mode amiable aux autres parties en leur donnant, en cas de besoin, toute information utile à ce sujet
- 3 • de renouveler cet examen, le cas échéant, en cours de procédure contentieuse lorsqu'il n'aura pas été possible d'en prévenir l'introduction
- 4 • chaque fois que cela est possible et souhaitable, d'introduire des clauses de résolution amiable dans leurs contrats
- 5 • de mettre en place des formations internes pour que les modes de règlement amiable des conflits soient connus de toutes les personnes susceptibles de rencontrer des situations conflictuelles
- 6 • de communiquer au sujet de leur adhésion à cette charte
- 7 • de porter la présente charte à la connaissance des avocats qui les assistent et les conseillent habituellement
- 8 • de participer à des rencontres avec d'autres signataires de cette charte pour échanger leurs expériences et améliorer leur pratique en matière de résolution amiable des conflits.

En présence de : **Thierry BRETON**  
Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie

Signée le 22 novembre 2005 par :

Jean-Marc THOUVENOT Président de l'Association <b>ACCOR</b>	Philippe MARTEL Président <b>ADFECCO</b> Travail Temporaire	Nicolas FERRIERE Président (Syndicat Patronal) <b>ALCATEL</b>	Arnaud MATHIEU Président <b>Auchan France</b>	Jean-Luc BERNAN Président de l'Association <b>Groupe CABREFOUR</b>	Christophe CHEROUX Président de l'Association <b>CLUB MEDITERRANEE</b>	Christophe COGEDIN Président de l'Association <b>COGEDIN</b>	Jean-Benoît MOUTON Président <b>COTTON SHIRT STUDIO</b>	François BENOIST Président <b>Groupe DANONE</b>
Bernard CHARRIERES Président <b>Danosti Systems</b>	Jean-Michel PIERREBOIS Président (Syndicat Patronal) <b>DCN</b>	Benoît DEBIEUX Président (Syndicat Patronal) <b>DESSANGE International</b>	Dominique FROSTEL Président <b>DORIS Logement</b>	Philippe LUCAS Président (Syndicat Patronal) <b>EDF SA</b>	Sébastien PICHONNET Président (Syndicat Patronal) <b>Enxite International</b>	Jean-François <b>Exaro Disney S.C.A.</b>	Thomas FURE Président (Syndicat Patronal) <b>EUROPASSISTANCE HOLDING</b>	Alain FROCHOT Président (Syndicat Patronal) <b>FAUCHON</b>
Groupe FRONCE Président (Syndicat Patronal) <b>FLAT France</b>	Fabrice SENEZIE Président de l'Association <b>Compagnie de Press-Lite</b>	Philippe COHEN Président (Syndicat Patronal) <b>France Télécom</b>	Philippe BENOIST Président de l'Association <b>GALLERIES LAFAYETTE</b>	Eric MALAURE Président de l'Association <b>Jean Paul Gauthier</b>	Arnaud MATHIEU Président (Syndicat Patronal) <b>HONEYWELL Holding France</b>	de l'Association (Syndicat Patronal) <b>L'ORÉAL</b>	Jean-Yves PIRENNE Président de l'Association <b>NAIHS</b>	Mathieu MONTEYRISS Président <b>MONDIEUX</b>
Jean-Louis VERT Président de l'Association <b>PONTECELLI</b>	Maxime LEPY Président de l'Association <b>PULKSIS GROUPE SA</b>	Carole CERRO Président <b>RENNULT</b>	Jean-François <b>SAMPISA</b>	Jean-Louis BENOIST Président (Syndicat Patronal) <b>Compagnie de Saint-Gobain</b>	Paul THOMAS Président (Syndicat Patronal) <b>SFR</b>	Christian BELLIS Président (Syndicat Patronal) <b>Société des Produits SHELL</b>	Thomas LEGER Président de l'Association <b>STEF-ITTE</b>	Denis BASSON Président (Syndicat Patronal) <b>THALES</b>
François DUMAS Président de l'Association <b>THOMSON</b>	Etienne BIDAUMEST Président de l'Association <b>TOULSA</b>	Etienne PROCHON Président (Syndicat Patronal) <b>VEOLIA Environnement</b>	Christophe BONSICQUE Président <b>APE (Association Française de Travaux d'Entreprises)</b>	Guyot BENOIST Président <b>Fédération Française de l'Entretien Digne (Fédération de France)</b>	Arnaud MATHIEU Président <b>Fédération des entreprises de Commerce et de Distribution</b>	Arnaud MATHIEU Président <b>Fédération des Industries de la Pharmacie</b>	Jean-Paul LERAGE Président <b>Évaluation &amp; la Planologie</b>	Jean-Paul DEBORTIER Président <b>PSF (Fédération des Sociétés Immobilières et Foncières)</b>

  
**CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS**



# La Charte Inter-entreprises

Près de 100 entreprises et fédérations professionnelles nous font confiance



# Le CMAP

## Le Centre Créateur de Solutions

39, avenue Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris  
+33 (0)1 44 95 11 40  
[www.cmap.fr](http://www.cmap.fr)

