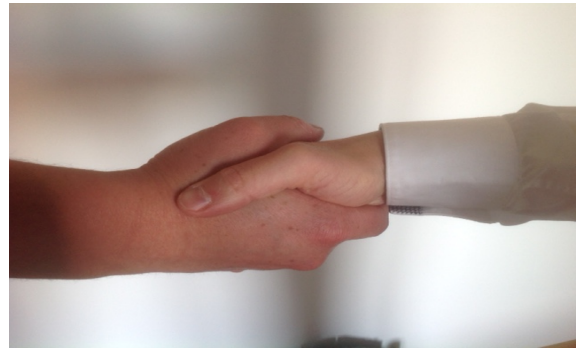




INFOS octobre 2019



A l'occasion de la semaine mondiale de la Médiation du 14 au 18 octobre 2019, MédiaPJ partage son actualité avec ses clients, ses partenaires et ses médiateurs. L'équipe de MédiaPJ et moi-même portons un modèle permettant un recours simple à la médiation pour une accessibilité à un plus grand nombre de bénéficiaires. Nous avons l'ambition de nous inscrire dans une démarche sociale et sociétale d'inclusion de l'altérité pour un mieux vivre ensemble – au travail, à la maison et dans son environnement proche.

Nelly Orain, Présidente de MédiaPJ

L'analyse prédictive : alliée de la médiation ?

Dans le prolongement du dossier consacré à la protection juridique 2.0 par l'ARGUS DE L'ASSURANCE dans son édition du 5 juillet 2019, nous nous posons la question suivante : la médiation n'apporterait-elle pas une solution aux assurés lorsque les analyses conduisent à considérer qu'une procédure est vouée à l'échec ?

Pertinente pour la relation client, la médiation est le complément indispensable à la main des juristes et des gestionnaires pour répondre aux besoins des assurés alors même que le contentieux n'apporte pas la bonne réponse. Elle donne une perspective supplémentaire d'accroître la satisfaction de l'assuré et donc de le fidéliser.

L'analyse prédictive est un outil utile pour les assureurs. La médiation peut aussi s'imposer comme le choix de gestion le plus approprié quand l'aléa judiciaire est trop important.

MédiaPJ, un rôle original et complémentaire avec les assureurs PJ

Dans le contexte de la loi du 23 mars 2019 relative à la mise en place préalable à la saisine du tribunal d'un Moyen Alternatif de Règlement des Litiges pour les conflits de voisinage ainsi que pour les litiges inférieurs à une certaine somme, MédiaPJ mesure les inquiétudes des assureurs de Protection Juridique sur la capacité des conciliateurs et des médiateurs à prendre les missions.

Si un process existe pour traiter en mode industriel les volumes de missions que pourraient adresser les assureurs, la capacité à prendre n'est plus une difficulté.

MédiaPJ entend le point de vue qui consiste à considérer que la médiation serait redondante voire une perte de temps si les démarches amiables n'ont pas abouti.

Les négociations menées par les juristes ont pour objectif la résolution ponctuelle du problème qui est posé. La médiation va aller plus en profondeur. Les juristes proposent une solution acceptable en droit et/ou en équité alors que le médiateur va travailler avec les parties sur une sortie du différend en s'intéressant aux besoins prioritaires et à la compréhension mutuelle des intérêts. Cela permet aux parties d'imaginer les solutions les plus appropriées et acceptables pour elles. Le médiateur est neutre et impartial. Les assureurs ont pour mission fondamentale de défendre les intérêts de leurs assurés.

MédiaPJ repose son intervention sur une complémentarité avec le juriste et non une substitution des rôles.

MédiaPJ, nouveau partenaire de la FFCM

En septembre 2019, MédiaPJ a signé un partenariat avec la FFCM. MédiaPJ s'engage à soutenir les actions de communication de la Fédération. Les médiateurs FFCM peuvent se porter candidats pour rejoindre le **réseau MédiaPJ**.



MédiaPJ apporte sa contribution au collectif Médiation 21

Ce collectif est issu du Forum ouvert de septembre 2016 regroupant de nombreuses organisations qui se sont unies pour élaborer le Livre Blanc de la Médiation. Médiation 21 est un des organisateurs du congrès international de la médiation qui se tiendra à Angers du 5 au 7 février 2020.



La démarche qualité, atout majeur de MédiaPJ

MédiaPJ affiche sa démarche qualité dans **sa charte**.

La démarche permet d'asseoir la médiation comme un acte professionnel et contrôlé. La démarche qualité est l'affaire de tous les médiateurs et pas seulement des structures qui les y encouragent. La médiation est avant tout un engagement au service d'autrui basée sur la confiance et la confiance ne se décrète pas. Le médiateur est l'acteur pour la véhiculer.

MédiaPJ élargit son offre de services

MédiaPJ favorise la médiation dans tous ses états : en présentiel, c'est la plupart des cas souhaitable et à distance pour permettre l'accès à la médiation y compris dans des conditions d'éloignement. Ces services et son process sont au cœur d'un **modèle protégé**.

Destinée principalement aux assureurs Protection Juridique et IARD, MédiaPJ complète sa proposition de services envers les assureurs Prévoyance et leurs clients entreprise.

Pour agir sur les arrêts maladie de longue durée liés à des problématiques de mal être au travail, la médiation est un moyen pour que le salarié et son employeur s'expriment pour purger le motif du différend qui les oppose et construire ensemble la solution qui va favoriser un retour serein dans l'entreprise ou toute autre prise de décision.

Mesures de prévention à la main des assureurs de Prévoyance, cela leur permet de mettre en avant un avantage de fidélisation indéniable.

Pour les entreprises, la médiation permet d'éviter des contentieux longs et coûteux.

A venir

- Réunion du Comité scientifique de MédiaPJ : **20 novembre 2019**
- Congrès international de la Médiation à Angers : **du 5 au 7 février 2020**.
- Salon du Management à Paris-Est Montreuil : **1^{er} et 2 avril 2020**

Pour en savoir plus, retrouvez-nous sur mediapj.fr ou pour toute info : contact@mediapj.fr