Si vous ne visualisez pas correctement le contenu, cliquez-ici

INFOS *septembre 2020*

La situation inédite du confinement a amplifié la pratique innovante de la médiation à distance. Les besoins de rapprochement sont manifestes durant cette période qui a mis en exergue les difficultés relationnelles. Les technologies quelles qu'elles soient, sont des précieux supports … qui ne peuvent pas exclure l'imprévisibilité d'une solution trouvée dans l'écoute mutuelle.
La technologie est au service de l'humain et non l'inverse.

Nelly Orain, Présidente de MédiaPJ

MédiaPJ explique la médiation en images

MédiaPJ a réalisé un court film d'animation en motion design destiné aux parties invitées à entrer en médiation. L'objectif est d'expliquer de façon simple et concise **les grandes étapes d'une médiation avec MédiaPJ.** Le traité graphique volontairement dynamique et pédagogique facilite la levée de quelques interrogations et freins sur un processus de résolution de conflits souvent méconnu.
Pour le visionner, cliquez **ici**

Lancement du Comité Scientifique de MédiaPJ

MédiaPJ a réuni pour la première fois son Comité Scientique le 3 juillet dernier.
Il est constitué à part égale de membres représentant les utilisateurs et de membres représentant la médiation.
Il a été décidé de contribuer à des travaux universitaires placés sous la haute autorité de Jacques Salzer. La recherche portera sur **l'évaluation du processus de médiation par les parties elles-mêmes** – démarche qualité de MédiaPJ – et sur l'impact d'une médiation sur la restauration de la relation à moyen et long terme. Les parties qui auront donné l'autorisation d'être interviewées par des étudiants doctorants dans le cadre de leur thèse seront contactées dans les 3 à 6 mois pour répondre à un certain nombre de questions de façon anonyme.
D'autres sujets seront travaillés : l'expertise et la médiation – l'intelligence artificielle laisse t-elle une place à la médiation comme moyen de règlement d'un dossier ? – quelle transposition possible d'une démarche québécoise relative au harcèlement dans l'entreprise traité par le biais de la médiation ? - comment les collectivités locales pourraient s'intéresser à la médiation pour leur bénéfice interne.
Le comité se réunit tous les 6 mois.

Des outils technologiques au service de l'efficacité

MédiaPJ a mis en place une plateforme EDI (Echange de Données Informatisée) accessible à ses clients assureurs et grands comptes qui permet de suivre l'évolution de la prémédiation et de la médiation ainsi que d'échanger des documents. Cette plateforme d'utilisation simple et intuitive est aussi utilisée pour la saisine de MédiaPJ pour les nouvelles affaires – quelques clics et le dossier peut être pris en charge par les conseillers médiation.

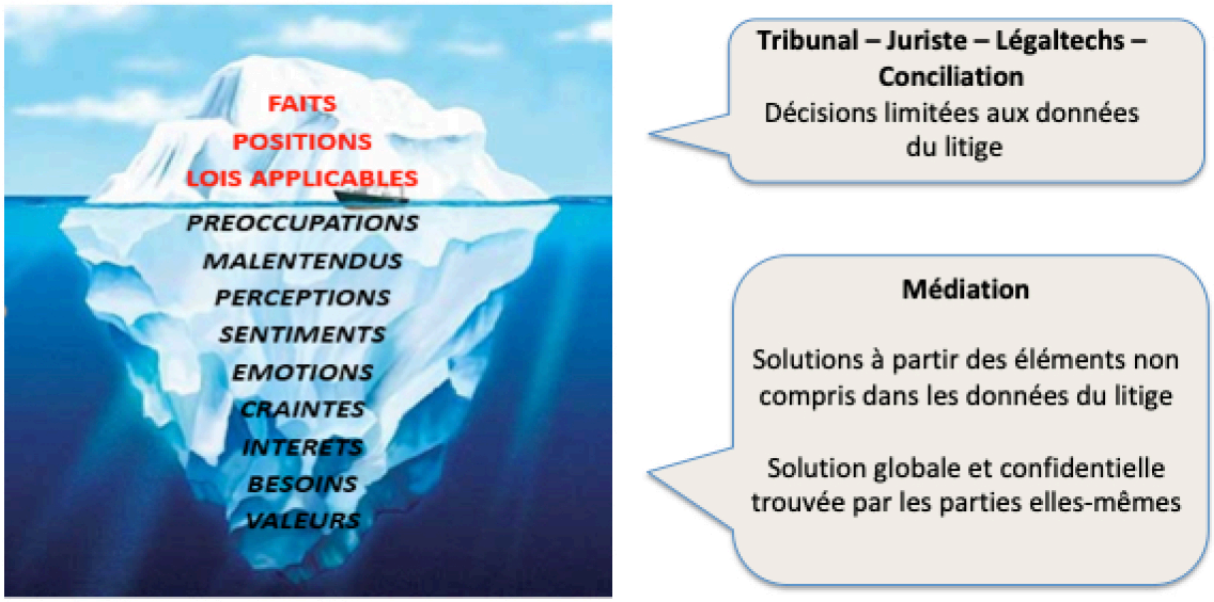
MédiaPJ a confié à Zaion, leader français et européen pour l'intelligence artificielle appliquée à la relation client, la maîtrise d'œuvre de la téléphonie pour gérer les flux de son activité.

Séminaire du comité de sélection MédiaPJ

Le 22 juin 2020, MédiaPJ a réuni les membres du comité de sélection de son réseau de médiateurs pour préparer ses prochaines activités.
La rencontre annuelle des médiateurs aura lieu à l'automne 2021 en Ile de France pour faciliter le déplacement de tous ses membres.
A l'automne, sera proposée l'offre de formation destinée aux seuls médiateurs du réseau autour de trois axes :
- pratiquer la médiation par visio et la gestion du temps de médiation
- accompagner la recherche de solutions
- investiguer en médiation.

De nouvelles sessions de recrutement auront lieu aussi à l'automne : en septembre en Corse et en octobre sur Toulouse en présentiel si le contexte sanitaire le permet.
En novembre, des sessions de recrutement par visio pour les médiateurs ayant déposé leur dossier de candidature, seront prochainement programmées.

Médiation et Légaltechs – notre billet d'humeur



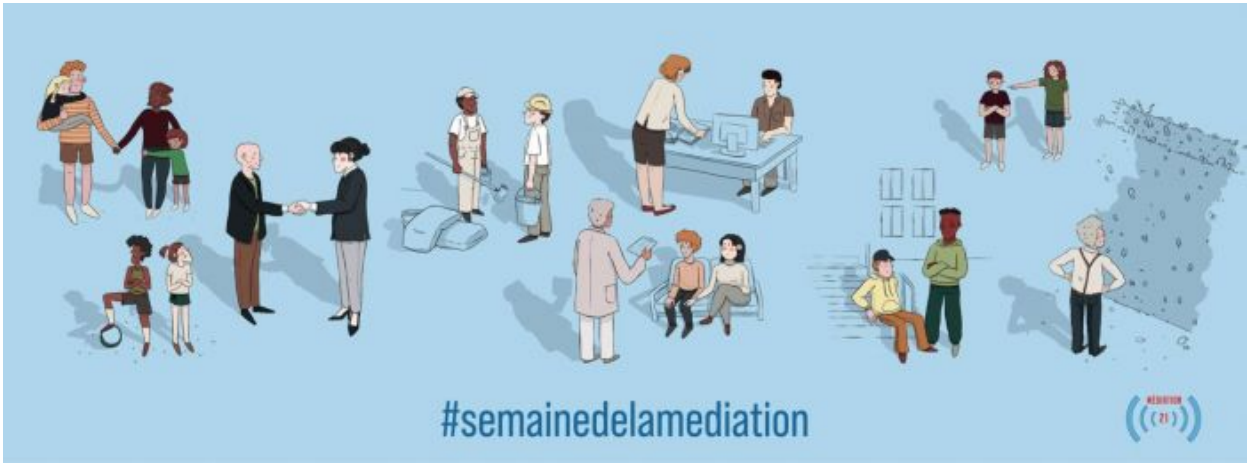
Des légaltechs vendent une médiation parlant de résultat obtenu à partir d'algorithmes. **Comment parler de médiation dans ces conditions alors même que dans la médiation, trouver la solution appartient aux parties et résultent d'un long processus de confrontation, de compréhension mutuelle et de recherche de la solution répondant aux objectifs communs ?** Comment vendre de la médiation sans un médiateur ? Comment admettre parler de médiation quand le médiateur est remplacé par un algorithme qui par définition n'écoute pas les parties ?

Nous considérons que ces offres brouillent les cartes entre le règlement par la médiation et le règlement par des algorithmes. D'autres légaltechs annonce des offres de médiation satisfait ou remboursé. Ces offres interpellent. Le médiateur n'a pas d'obligation de résultat et il ne doit pas avoir d'intérêt personnel dans la médiation. C'est un principe du code de déontologie du médiateur. C'est la raison pour laquelle les honoraires du médiateur sont réglés avant la médiation. De plus, une offre « satisfait ou remboursé » risque de borner la médiation à l'accord obtenu, ce qui revient à nier une partie importante du travail du médiateur. Même sans solution, il se passe quelque chose en médiation, ne serait-ce qu'amener les parties à voir différemment leur conflit ou leur litige. Ce travail de faire évoluer les perceptions - comme tout travail - mérite rémunération. **La médiation n'est pas un bien de consommation** qu'on rapporte après usage !

Il n'est pas interdit de pratiquer la médiation gratuitement au titre d'un engagement bénévole sociétal et civique en faveur de la médiation. Mais c'est différent d'un effet marketing !

MédiaPJ n'est pas opposé à l'apport des légaltechs comme aide pour le juriste dans sa stratégie de règlement du dossier ou comme aide à la prise de décision. Les rôles des légaltechs et des médiateurs sont différents. La médiation portée par MédiaPJ a toute sa valeur ajoutée dans la chaîne des prestations offertes aux compagnies d'assurances pour faciliter le règlement amiable des dossiers. Bien plus, **nous considérons que la médiation peut en être une suite naturelle quand les algorithmes n'apportent pas la bonne réponse pour régler un dossier.**

Semaine mondiale de la Médiation du 10 au 17 octobre 2020



Initialement, MédiaPJ devait animer une table ronde au Salon du management mais la manifestation a été reportée en avril 2021. Pour mémoire, le collectif Médiation 21 a ouvert un site permettant de référencer et de faire connaitre son événement au plus grand nombre. Médiateurs de notre réseau, n'hésitez pas à faire connaître vos initiatives.

Parole de médiateur : la médiation en entreprise

Dans cette nouvelle rubrique, MédiaPJ laisse la parole à des médiateurs pour partager un point de vue ou un retour d'expérience dans tel ou tel domaine. Aujourd'hui, Nathalie Mauvieux, membre du comité de sélection de MédiaPJ, est médiateure en entreprise et judiciaire.

Des difficultés de communication, des ruptures dans la coopération ? Des situations de tensions relationnelles qui s'installent ? La médiation est une réponse aux situations conflictuelles qui surviennent entre deux salariés ou au sein d'une équipe de travail.
La médiation commence par un échange individuel avec chacune des personnes concernées, pour éclairer son libre choix de participer au processus de médiation, et préparer la rencontre plénière.
Le "succès" d'une médiation repose d'abord sur le libre engagement des personnes de se rencontrer pour retraverser leurs difficultés. **L'acceptation de la médiation est en soi annonciatrice de lendemains possibles** : si je sais que l'autre vient alors qu'il n'y était pas obligé, je pose un regard différent sur l'échange qui va se dérouler entre nous.
La rencontre en séance plénière se déroule dans un lieu neutre, et décentré du quotidien des participant(e)s. Le médiateur pose le cadre de sécurité permettant que les échanges se déroulent dans le respect et l'écoute mutuels. Ses postures d'écoute, de reformulation, de questionnement, en font un tiers bienveillant de confiance, avec l'accompagnement duquel il devient possible de tenter de sortir de la relation qui s'enlise. Le médiateur ne trace pas la voie : c'est aux personnes en conflit de trouver par elles-mêmes le chemin qui leur permettra, ensemble, de sortir de l'ornière relationnelle qui les retient.
Dans ce huis clos, le conflit sous toutes ses formes est revisité : non seulement ses formes visibles et apparentes, faites de griefs, d'accusations, de reproches, d'incompréhensions. Mais aussi ses formes cachées, sous-jacentes, défrichées peu à peu avec l'aide du médiateur, laissant libre cours aux émotions et à ce qui profondément est affecté chez chacun, bien au-delà de l'expression première et souvent binaire des différends. Il arrive souvent que les personnes disent "la médiation ne sert à rien, je lui ai déjà dit et il/elle ne veut rien comprendre". La médiation a au contraire tout son sens dans ce contexte, tant la compréhension mutuelle du vécu de chacun, ne peut pas fonctionner dans une situation de travail conflictuelle. **En Entreprise, il est coutume de dire qu'environ 8 à 9 médiations**

sur 10 se traduisent par un accord. Parce que chacun a pu échanger sur sa situation, sa vérité vraie, se faire entendre de l'autre, et comprendre l'autre dans son propre bien-fondé. La médiation ne signifie pas "concessions", "compromis", "être d'accord avec", "se ranger à l'opinion de".
C'est une forme de communication approfondie qui permet aux personnes d'aller jusqu'où elles peuvent et décident d'aller dans la possibilité de se rejoindre. La médiation peut aussi objectiver la nécessité de professionnellement se séparer : elle permet alors un travail de cicatrisation, pour éviter à chacun de revivre les mêmes affects, de reproduire les mêmes comportements ailleurs (mutation dans la même entreprise par exemple), si le conflit reste à vif. La médiation est aux difficultés relationnelles ce que la formation est aux besoins de développement de compétences : une réponse adaptée. Elle fait partie des mesures pouvant être mobilisées par l'employeur pour prévenir les risques psycho-sociaux et favoriser le bien-vivre au travail facteur de performance et d'engagement. #

Appel du collectif Médiation 21 : Osons la médiation

En tant que membre du collectif Médiation 21, qui regroupe les principaux acteurs de la médiation en France, MédiaPJ s'est engagé à relayer le communiqué publié courant juin 2020 au sortir de la période de confinement.

"Dans la cité, la famille, les organisations, les incompréhensions suscitent des tensions et des conflits. La rupture du dialogue conduit alors à l'instauration de rapports de force.
Aujourd'hui, et demain plus encore, la médiation, comme mode de prévention et de résolution des différends, est une opportunité.
Elle amène les parties à trouver par elles-mêmes, dans un climat de confiance, des solutions équilibrées et acceptables pour tous, pour prévenir et résoudre à l'amiable des situations conflictuelles.
Respect des différences, harmonie, responsabilité, bienveillance, écoute, compréhension mutuelle, telles sont les valeurs portées par les médiateurs.
La médiation porte une vision innovante et responsable des relations humaines. Elle régule, de manière efficace et apaisée, nos rapports sociaux.
Osons donc la médiation !"

Les dates à retenir :

- **du 10 au 17 octobre 2020 :** Semaine mondiale de la Médiation

- **novembre 2020** : Session d'automne de recrutement des médiateurs du réseau MédiaPJ

- **automne 2021 :** 1ère Rencontre nationale des médiateurs du réseau MédiaPJ

Pour ne plus recevoir cette newsletter, cliquer ici

Mediapj
16 boulevard de la Reine
78000 VERSAILLES - France