



Tout conflit a une raison !

Faire prendre conscience du réel besoin et voir comment le satisfaire est la meilleure solution pour arriver à un apaisement.

La médiation n'est pas d'obtenir de l'autre ce que l'une des deux parties veut.

C'est accompagner à trouver la solution qui va satisfaire chacun des acteurs du conflit.

Nelly Orain, Présidente de MédiaPJ

Congrès international des médiateurs Angers 2022

La seconde édition du congrès de toutes les médiations s'est tenue à Angers du 5 au 7 octobre dernier. A cette occasion, MédiaPJ a partagé un stand avec I'HEMN (Institut des Hautes Etudes en Médiation et en Négociation), son partenaire pour la formation des médiateurs.

Ce congrès a été un moment important de rencontres pour les médiateurs avec les échanges d'expériences, et l'élan pour de nouveaux projets.



La médiation source de satisfaction pour les médiés et les assureurs prescripteurs

A l'issue des médiations réalisées par MédiaPJ, des questionnaires d'évaluation sur le processus de la médiation sont remplis par les participants.

MédiaPJ enregistre un taux d'accord de 82,9%. La lecture de ces questionnaires qualité apporte un éclairage sur la satisfaction : 0% d'insatisfait et près de 95% de taux de satisfait et très satisfait. A noter que si aucun accord n'est trouvé, les personnes sont satisfaites d'avoir pu être écoutées, entendues et comprises. Pour la plupart, elles n'avaient jamais eu l'occasion de se parler autant – une médiation peut durer jusqu'à 5 heures voire plus.

Pour les assureurs prescripteurs, le taux d'accord est à mettre en perspective des

économies réalisées sur les coûts de justice et de gestion d'un dossier qui se règle en 3 mois maximum au lieu de 3 ans au judiciaire.

Au-delà des aspects financiers, il est important de considérer que **la prescription d'une médiation est un facteur de fidélisation** qui différencie des assureurs n'y ayant pas recours. Nous le constatons dans nos pré-médiations quand une partie exprime son désarroi alors même qu'elle estime que la médiation est opportune et qu'elle ne comprend pas que son assureur lui refuse ce bénéfice alors que son voisin par exemple en bénéficie. Il y a sans doute une réflexion à avoir pour les assureurs de ne pas décourager cette démarche.

Article 750-1 et décision du Conseil d'Etat

Par décision du 22/09/2022, le Conseil d'Etat a annulé les dispositions de l'article 750-1 du code de Procédure civile relatives à la mise en place d'un Moyen Alternatif de Règlement des Différends préalable à la saisine judiciaire dans des cas de litige de voisinage ou de réclamation dont le montant est inférieur à 5000 €.

La Haute Juridiction a estimé qu'il n'était pas précisé les modalités et délais selon lesquels l'indisponibilité de conciliateurs pouvait être caractérisée pour ouvrir droit à la dérogation. **La démarche de médiation n'a pas été remise en question et le vide juridique laissé par la décision du Conseil d'Etat devrait être corrigé.** Néanmoins, avons-nous besoin d'un texte pour tenter une démarche de médiation préalable à une action judiciaire quand celle-ci va permettre de régler le différend autrement ? Est-ce que la procédure judiciaire est toujours la meilleure solution ? Est-ce que le juge ne risque pas de rendre une décision qui ne fera même pas un satisfait et un non satisfait ? Est-ce qu'une décision judiciaire va permettre à des voisins, à un salarié, à un employeur, à des personnes d'une même famille d'effacer les années de lutte judiciaire ? Est-ce qu'il n'est pas valorisant pour un avocat, un juriste d'avoir un panel de propositions à sa main plutôt que de se voir imposer une décision par un juge ?

Médiation en entreprise

Depuis sa création, MédiaPJ s'oriente vers la mise en place de la médiation en B to B to C et s'adresse aux grands comptes Entreprise et Assureurs y compris assureurs Prévoyance et Collectivités. Des interviews ont été réalisés au sujet de conflits du travail qui peuvent se régler par le biais du processus de règlement des conflits. **Une vidéo est disponible sur le site.**

MédiaPJ dispose dans son réseau de médiateurs compétents pour accompagner une entreprise quelle que soit sa taille, à régler un conflit qui vient obérer son fonctionnement : conflits entre collègues, entre salariés et responsables hiérarchiques, entre services, entre salariés et entreprise notamment dans le cas de conflit collectif en présence de représentants du personnel.

Formation en gestion de conflits

Dans la continuité de la mise en place du processus intégratif de résolution des conflits, MédiaPJ participe à la prévention des conflits en déployant une formation originale réunissant trois compétences complémentaires :

- **La préparation mentale avant et après l'intervention en gestion de conflit** avec Jean-Jacques GAUTHIER, ex-sportif de haut niveau, sophrologue et pilote sur les risques majeurs. Ancien spécialiste de haut niveau en aviron de 1990 à 2000, il accompagne dans leur préparation mentale plusieurs sportifs de haut niveau et/ou de l'extrême. Il donne des clés pour mieux gérer les événements et évacuer le stress en amont, pendant et à l'issue des

interventions en gestion de conflit.

- **L'approche des personnalités en conflit** avec Bernard THELLIER, président et fondateur de Précognition. Il a été le principal négociateur de la cellule de crises majeures du GIGN pendant 10 ans. Chargé de cours en psychologie comportementale à Paris II (Panthéon-Assas) depuis 2012, il intervient sur le rôle de l'inconscient dans les relations interpersonnelles.

- **La technique de résolution d'un conflit** avec Nelly ORAIN, présidente fondatrice de MédiaPJ et médiatrice civile et sociale, diplômée d'un DU de médiation, spécialisation entreprise. Elle est formée par l'IHEMN en tant que formatrice en gestion de conflit. Elle a à son actif plus de 200 médiations en entreprise et en conflit de voisinage. Par délégation de l'employeur, elle a animé les instances représentatives du personnel pendant plusieurs années.

Médiation de consommation

MédiaPJ a déposé une demande de la Commission et d'Évaluation de Contrôle de la Médiation de Consommation (CECMC) en avril 2022. Un accusé de réception de novembre 2022 nous informe que le dossier sera examiné par une commission qui se tiendra dans le second semestre de 2023.

Merci à ceux qui souhaitent nous confier la médiation de consommation en qualité de professionnel de la vente de biens ou de services, d'être patients. Notre volonté est de mettre en place la médiation de consommation dans le respect du processus de règlement des différends en permettant au professionnel et au consommateur de se rencontrer lors d'une séance de médiation au téléphone afin de mieux se comprendre et de trouver une solution pour satisfaire leurs besoins et leurs intérêts réciproques.

Nous attendons avec impatience la décision de la CECMC .

***MédiaPJ vous souhaite de bonnes fêtes de fin d'année
et vous présente ses meilleurs vœux pour 2023.***

Pour en savoir plus sur MédiaPJ, vous pouvez nous joindre :
contact@mediapj.fr