

Le CMAP

Centre créateur de Solutions

Sophie Henry
Déléguée générale CMAP

Eric Basso
Directeur
Médiateur certifié CMAP - ESCP Europe

GHIPHISE
24 novembre 2015



KAIROS
MÉDIATION
SANTÉ





CMAP : 20 ans de savoir-faire

- Association Loi 1901 Créée en 1995 par la CCI - Paris-IdF
- **3 MISSIONS**
- Proposer aux entreprises de régler leur litige par la voie de la médiation et de l'arbitrage
- Offrir des programmes de Formation aux Modes alternatifs de règlement des conflits -MARC-
- Sensibiliser les acteurs du monde économique, juridique et judiciaire aux atouts des MARC



CMAP : 20 ans de savoir-faire

Le CMAP en quelques chiffres :

- Près de 200 médiateurs et arbitres
- Une équipe de 8 permanents au service des entreprises
- 3 500 dossiers ont été gérés depuis sa création



Les procédures : Un élément de stratégie

Donner le choix à l'entreprise ...

... pour une gestion efficace des litiges

- 1) négociation directe
- 2) **médiation**
- 3) voie judiciaire ou **arbitrale**

Les procédures : Un élément de stratégie





Les procédures : Un élément de stratégie

Confrontation de deux approches ...

... l'une à prédominance COMPETITIVE :

Ex. : arbitrage

... l'autre à prédominance COOPERATIVE :

Ex. : médiation

Les procédures : L'ARBITRAGE

- Mode juridictionnel privé de résolution des conflits
- Tribunal arbitral : un ou trois arbitres
- Tranche le litige / rend une sentence

ARBITRAGE : Sa mise en œuvre

La Clause compromissoire

Les parties stipulent dans une clause de leur contrat qu'en cas de différend, elles soumettront leur litige à la juridiction d'un tiers, arbitre ou tribunal arbitral, lequel tranchera le litige.

Le Compromis

Une fois le litige né, les parties se rapprochent du CMAP et donnent compétence à un arbitre ou à un tribunal arbitral pour trancher le différend.

ARBITRAGE : Les avantages

- Flexibilité :
 - Arbitre
 - Lois applicables
 - Lieu
 - Langue
- Confidentialité
- Rapidité
- Coût

Les procédures : LA MEDIATION

- Mode amiable de règlement des conflits
- Le médiateur : tiers indépendant, neutre et impartial, formé à la médiation
- Une issue négociée et consensuelle, satisfaisante pour chacune d'elles



MEDIATION : Une question de points de vue





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)
- 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 aout et décret du 30 octobre 2015)

MEDIATION : Sa mise en œuvre

- Médiation conventionnelle
 - Au moment de la rédaction du contrat (clause)
 - À la naissance du litige (sans clause)
- Médiation judiciaire
ordonnée par le juge avec l'accord des parties

MEDIATION : Les avantages

- Confidentialité des échanges
- Gain de temps
- Maîtrise des coûts
- Maîtrise de son/leur différend
- Processus créatif
- Pérennisation des relations contractuelles
- Prise en compte de la dimension psychologique

Le CMAP

**Quand faut-il suggérer
la médiation?**



Quand suggérer la médiation ?

- **Des relations à long terme doivent être privilégiées**
- Joint Venture
- Contrats à exécution successive (licence, concession, distribution, construction, etc.)
- Conflits à l'intérieur de l'entreprise (entre salariés, entre un salarié et la direction, etc.)

Quand suggérer la médiation ?

- **La confidentialité doit être préservée**
 - Secrets d'affaires
 - Réputation commerciale
 - conflits entre actionnaires ou dirigeants d'entreprises
 - conflits au sein d'un groupe (filiales, franchisés, etc.)

Etc...



Quand suggérer la médiation ?

- **La situation est bloquée**
- Après échec des tentatives de négociation (sans et avec avocats)
- Incompatibilité d'humeur/de personnalité
- Incapacité à communiquer



Quand suggérer la médiation ?

- Face à une situation juridique complexe ou des difficultés de preuve

- l'issue du litige dépend d'une appréciation de pur fait
- éventail de solutions juridiques par rapport au fait

} => Aléa



Quand suggérer la médiation ?

Quand les conséquences budgétaires du conflit seraient trop importantes

- Coût d'un procès
- Difficultés d'exécution
- Insolvabilité / Faillite

Quand suggérer la médiation ?

- **Quand le dossier présente des difficultés particulières**
 - Aspects techniques
 - Jugement n'apporterait qu'une solution « ordinaire » (ex: dissolution de la société pour un conflit entre associés), alors qu'il est nécessaire de corriger ou de construire un contrat déséquilibré ou manquant (ce que le juge ne peut pas faire)
 - Droit vs Equité
 - Situations émotionnelles

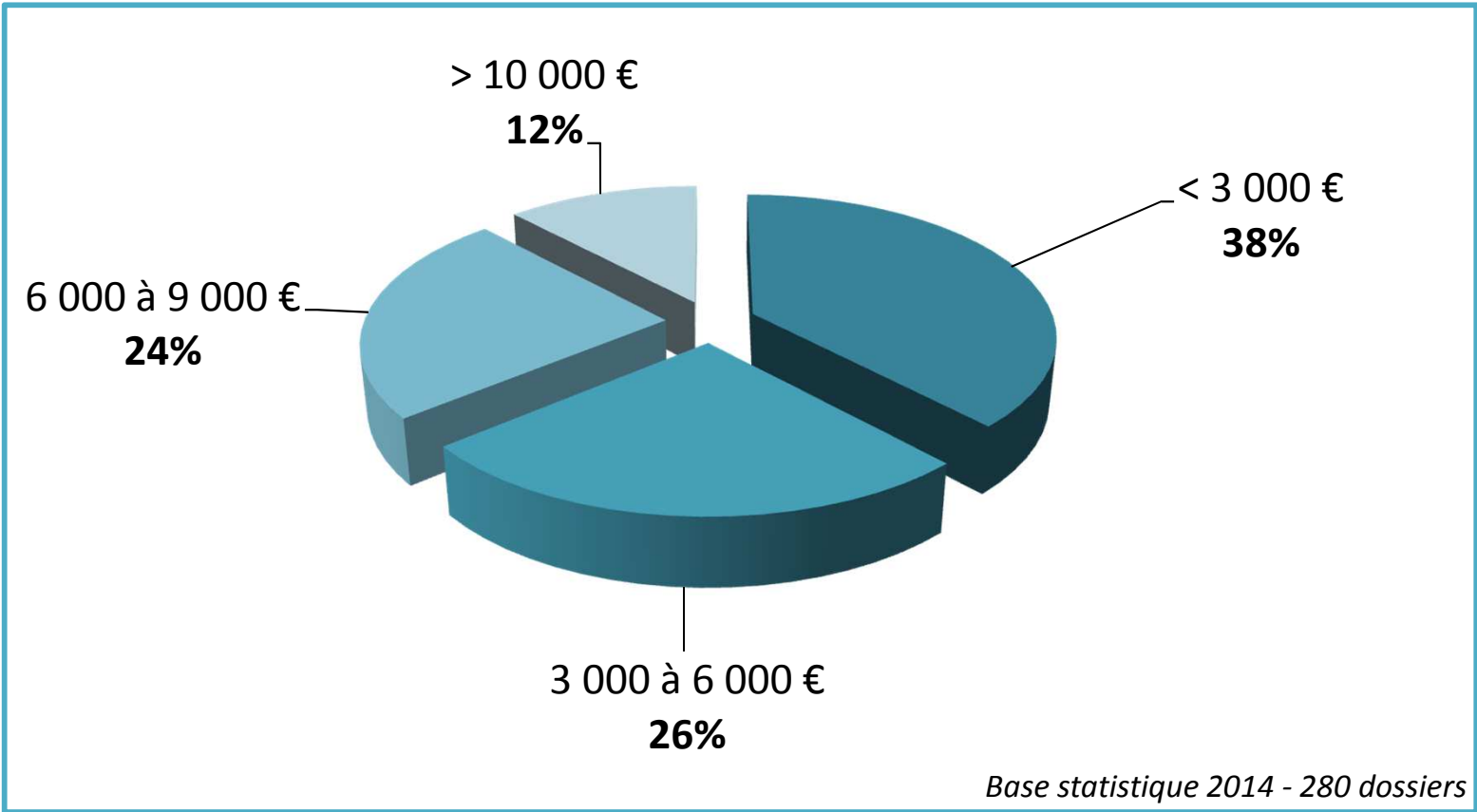
Quand NE faut-il PAS mettre en œuvre la médiation ?

Les bonnes raisons de ne pas mettre en œuvre une médiation:

- une tierce partie fait défaut
- le représentant d'une des parties n'a pas pouvoir pour engager celle-ci (ex.: syndic, employés)
- le litige appelle une solution tranchée en droit (ordre public, jurisprudence, publicité, etc.)

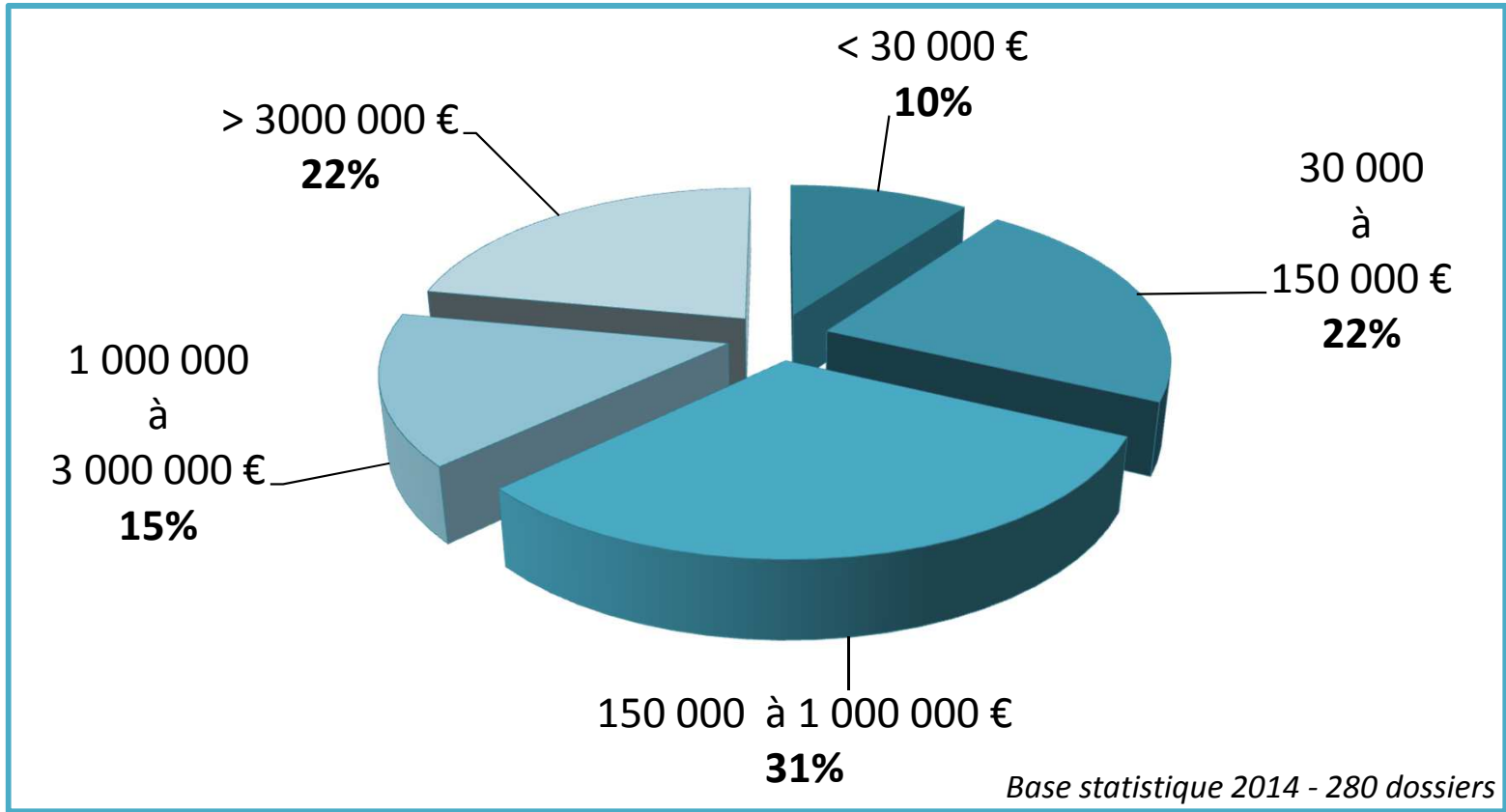


MEDIATION : Coût total





MEDIATION : Montant en litige



CMAP

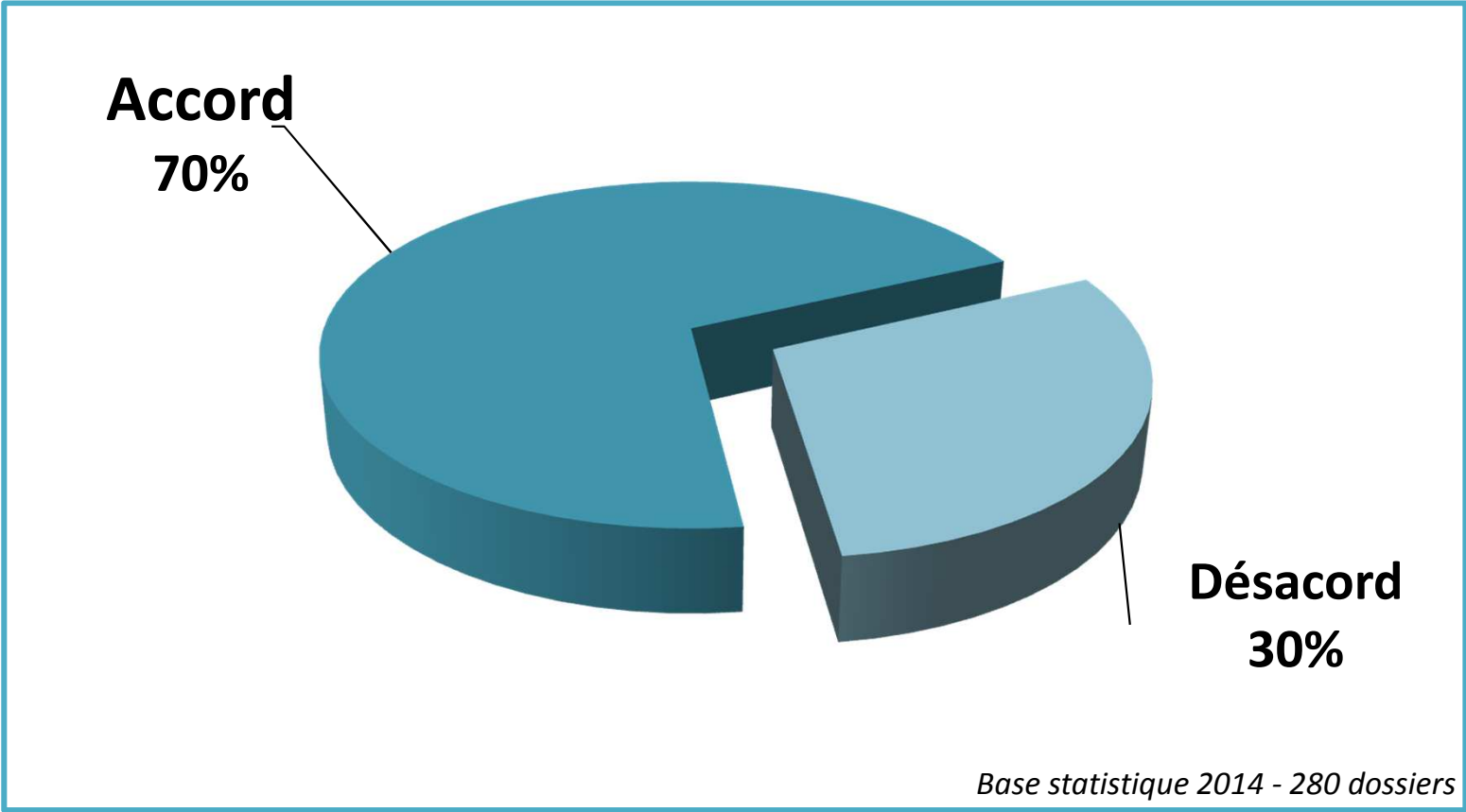
un centre de la
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

MEDIATION : Les avantages

- Confidentialité des échanges
- Gain de temps
- Maîtrise des coûts
- Maîtrise de son/leur différend
- Processus créatif
- Pérennisation des relations contractuelles
- Prise en compte de la dimension psychologique



MEDIATION : Succès





MEDIATION : le Médiateur

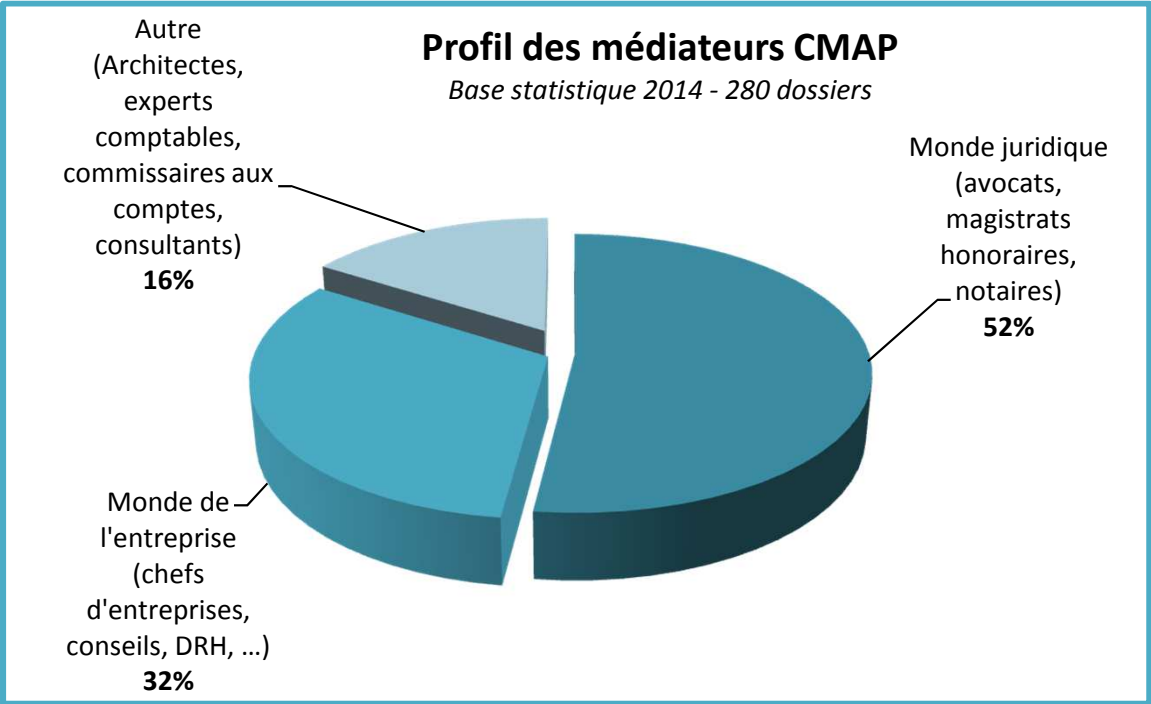
Le succès de la médiation repose sur lui

Il doit être :
indépendant, neutre, impartial

- compétences professionnelles (formation, expérience ...)
- compétences humaines (bienveillance, qualité d'écoute et de reformulation, créativité, disponibilité)



Profil des médiateurs



MEDIATION : Typologie des conflits

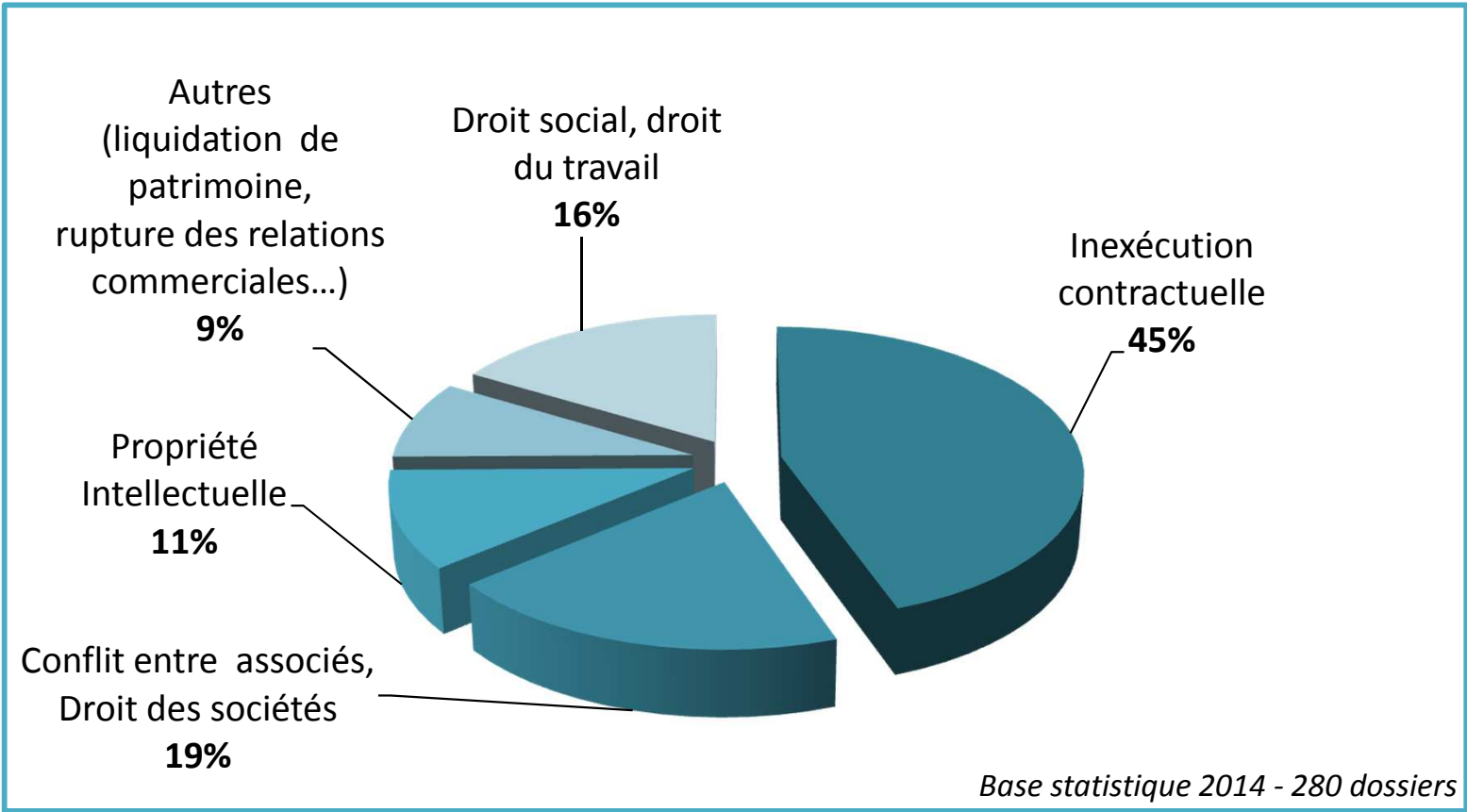
- En cas d'urgence / de situation est bloquée
- Sauvegarde des relations commerciale
- Limitation des risques financiers
- Garantie de confidentialité
- Face à une situation juridique complexe / difficultés de preuve

MEDIATION : Typologie des conflits

- Inexécution d'un contrat par un fournisseur
- Qualité d'un produit ou prestation d'un service contestée
- Litiges relatifs à la propriété intellectuelle (marques, brevets ...)
- Conflits entre associés / Problème d'évaluation de parts sociales
- Conflits individuels entre deux salariés, ou entre un salarié et sa direction (médiation dite « intra-entreprise »)

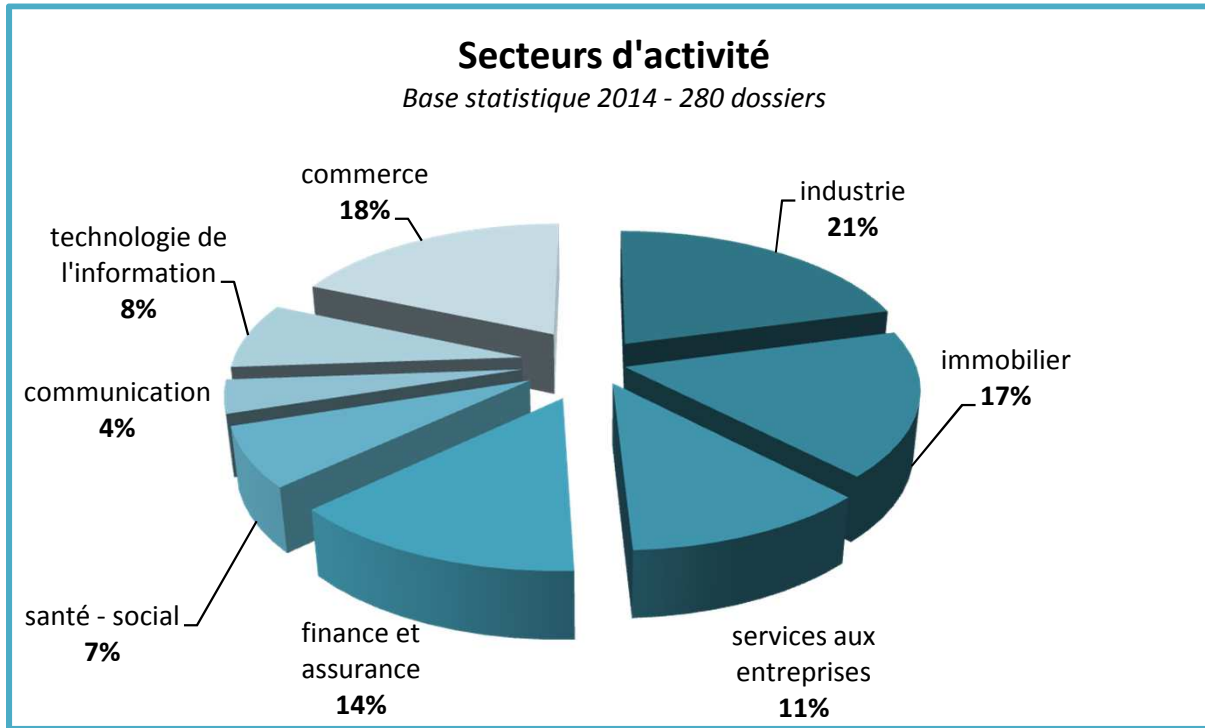


MEDIATION : Typologie des conflits



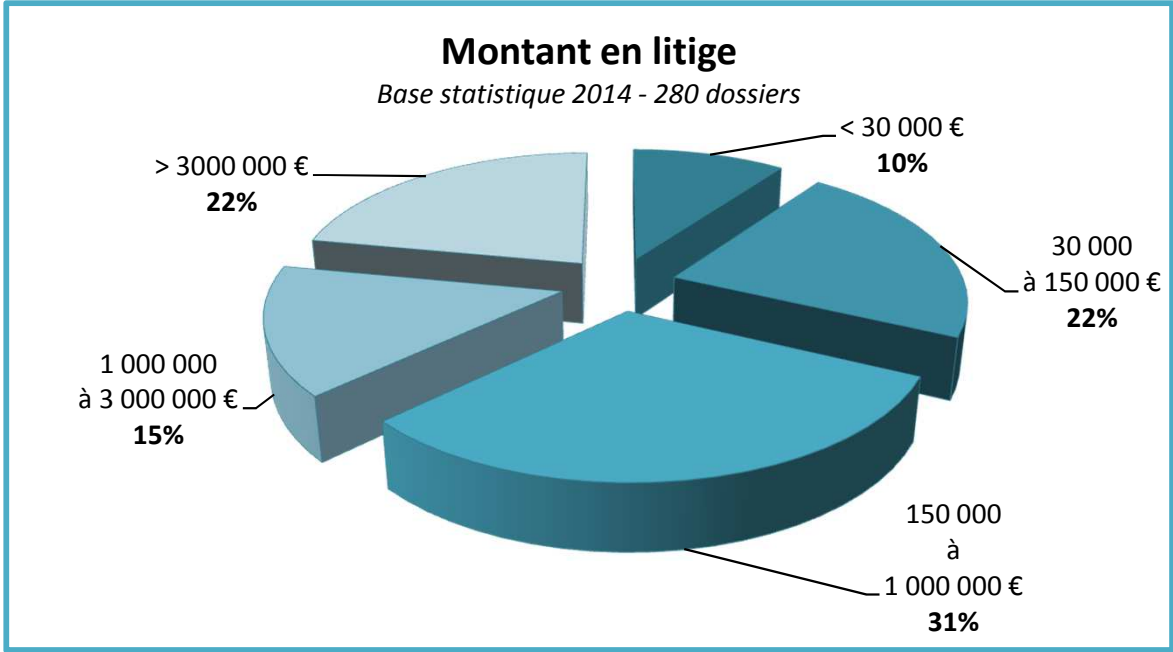


Les secteurs d'activité



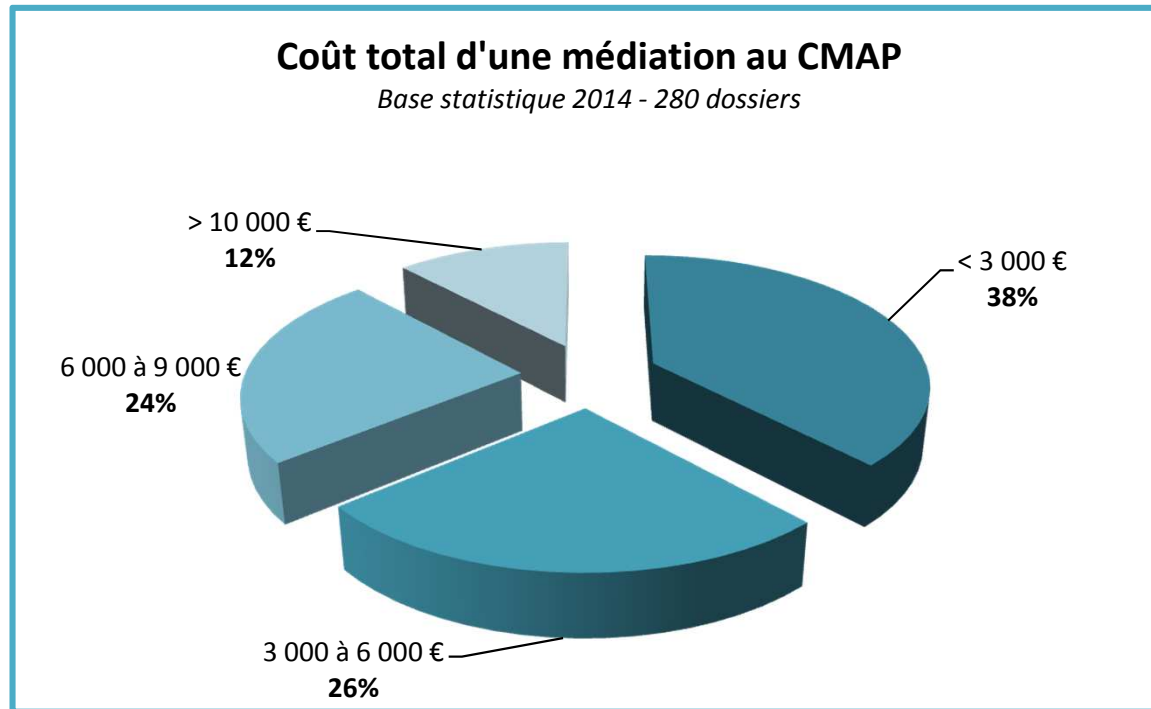


Montant en litige



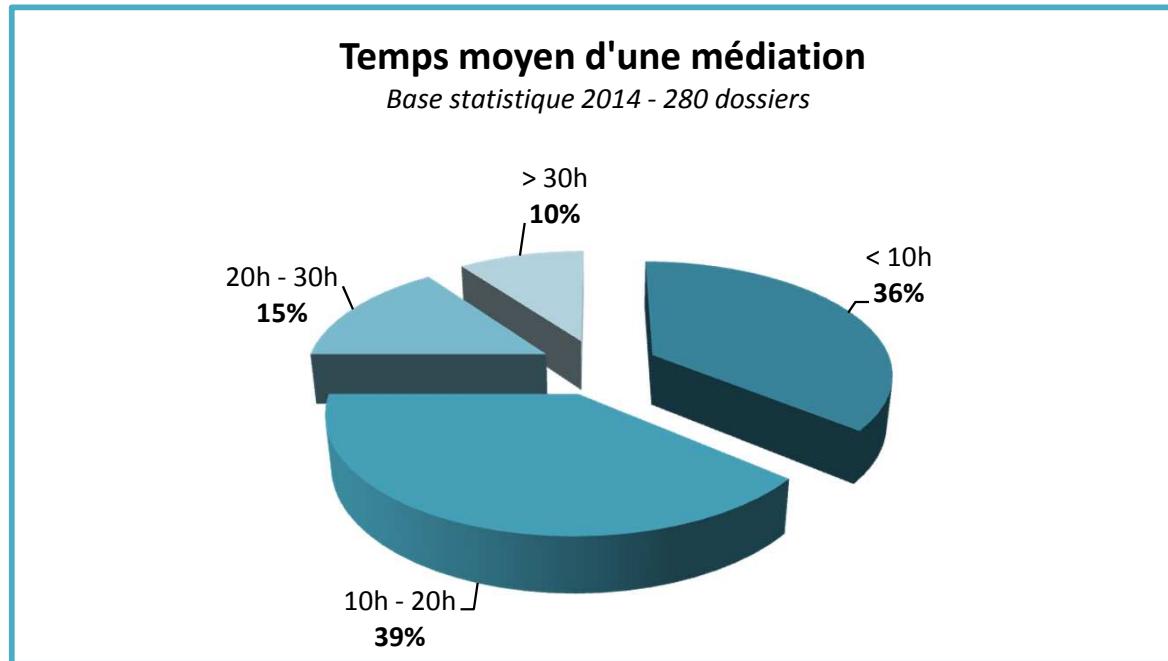


Coût total d'une médiation



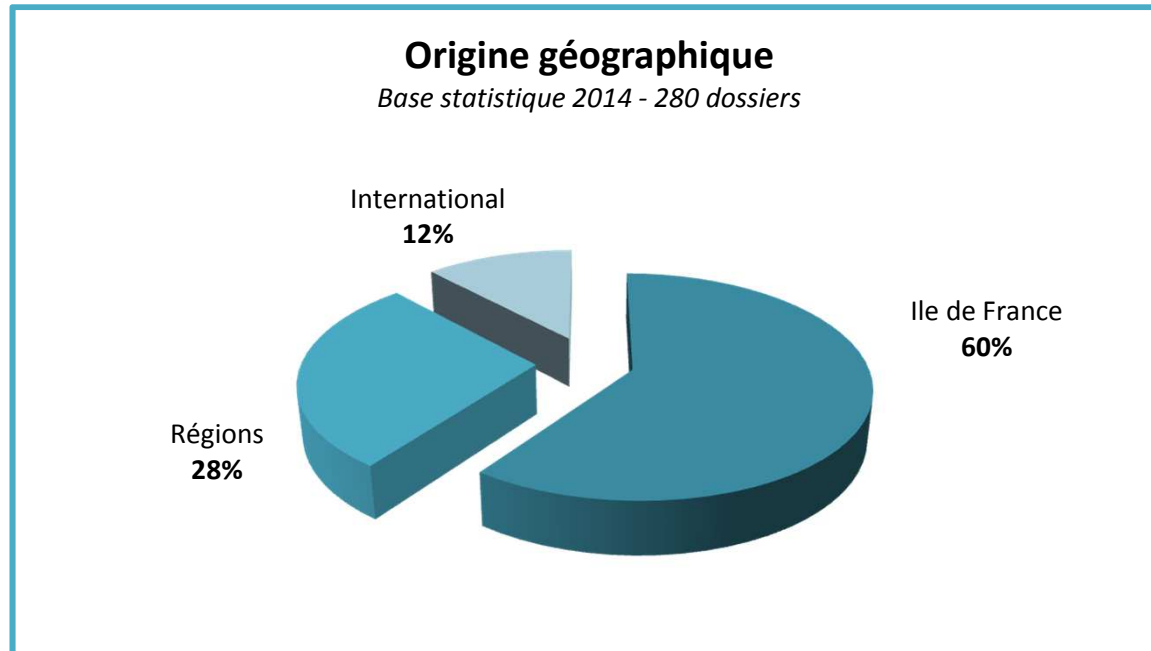


Temps moyen d'une médiation





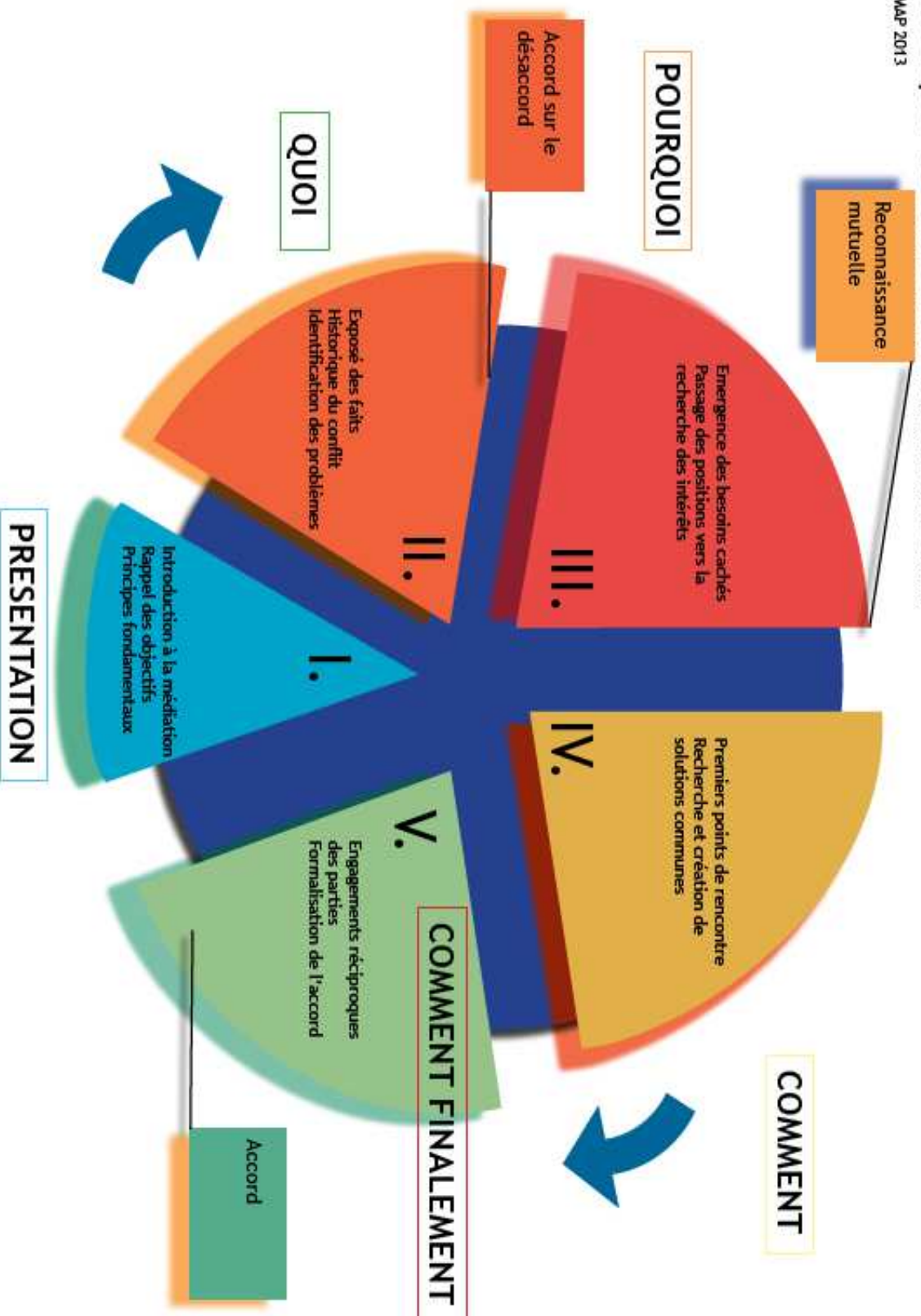
Origine géographique



Le CMAP

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

© CMAP 2013



Le CMAP

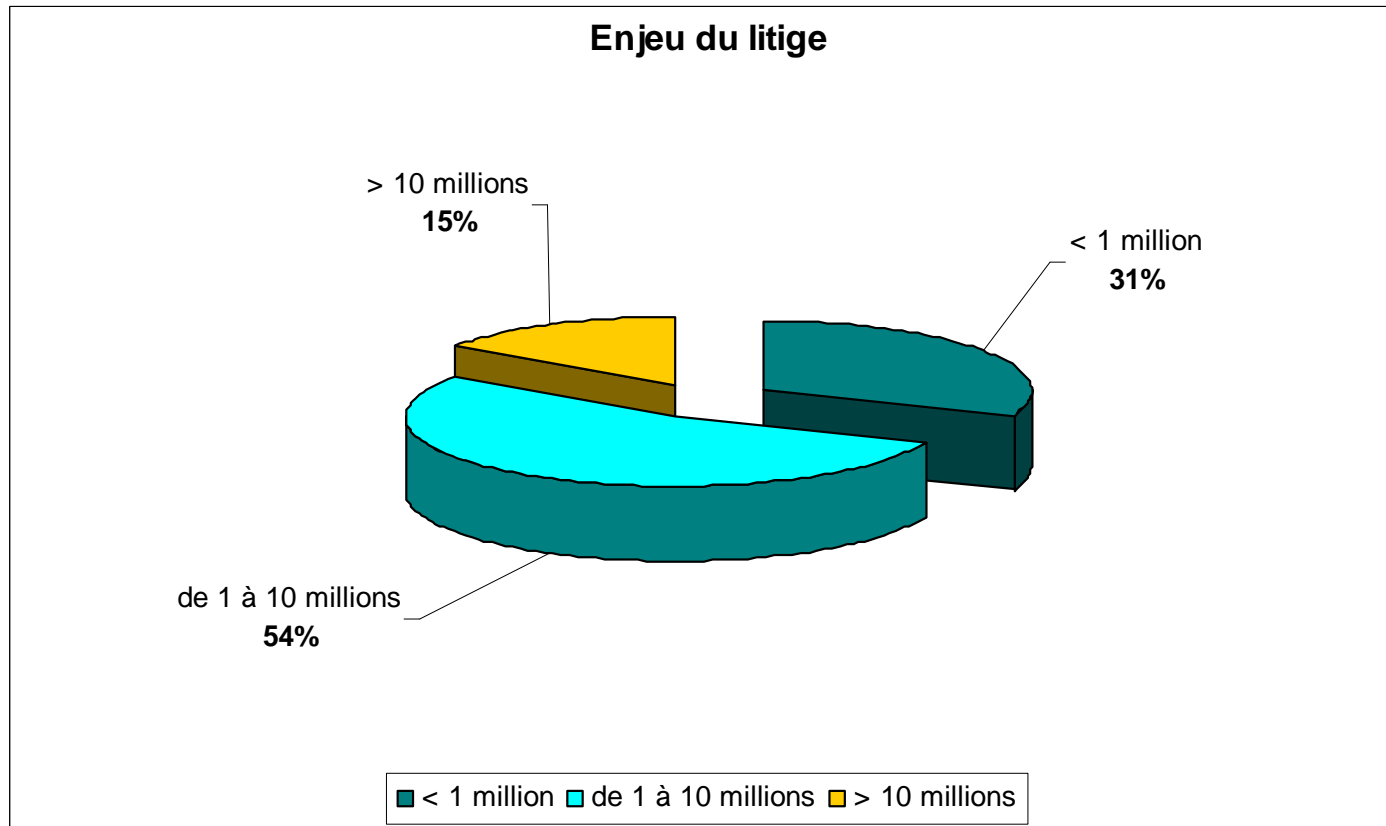
Le Centre Créateur de Solutions

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



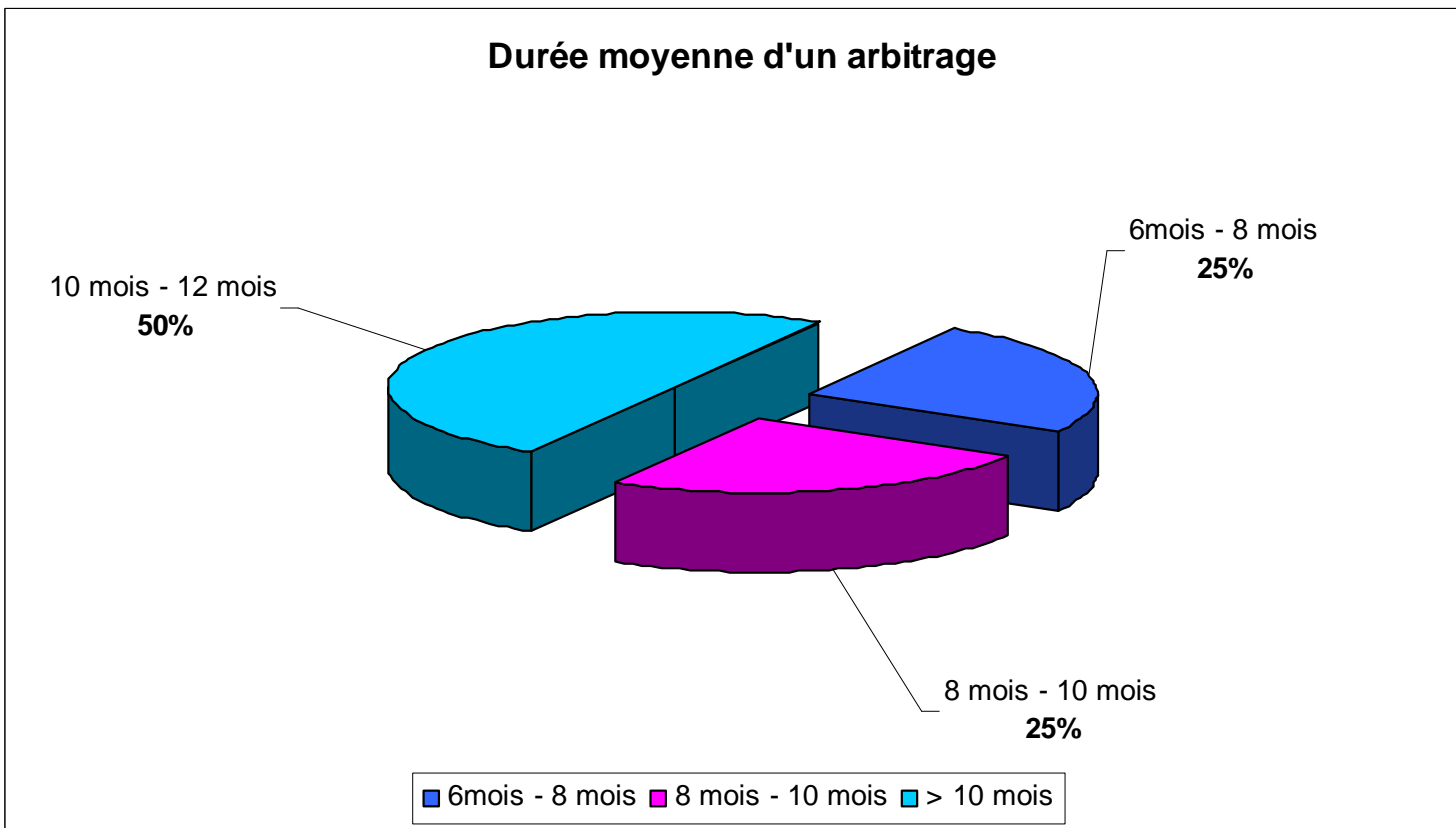


L'arbitrage au CMAP



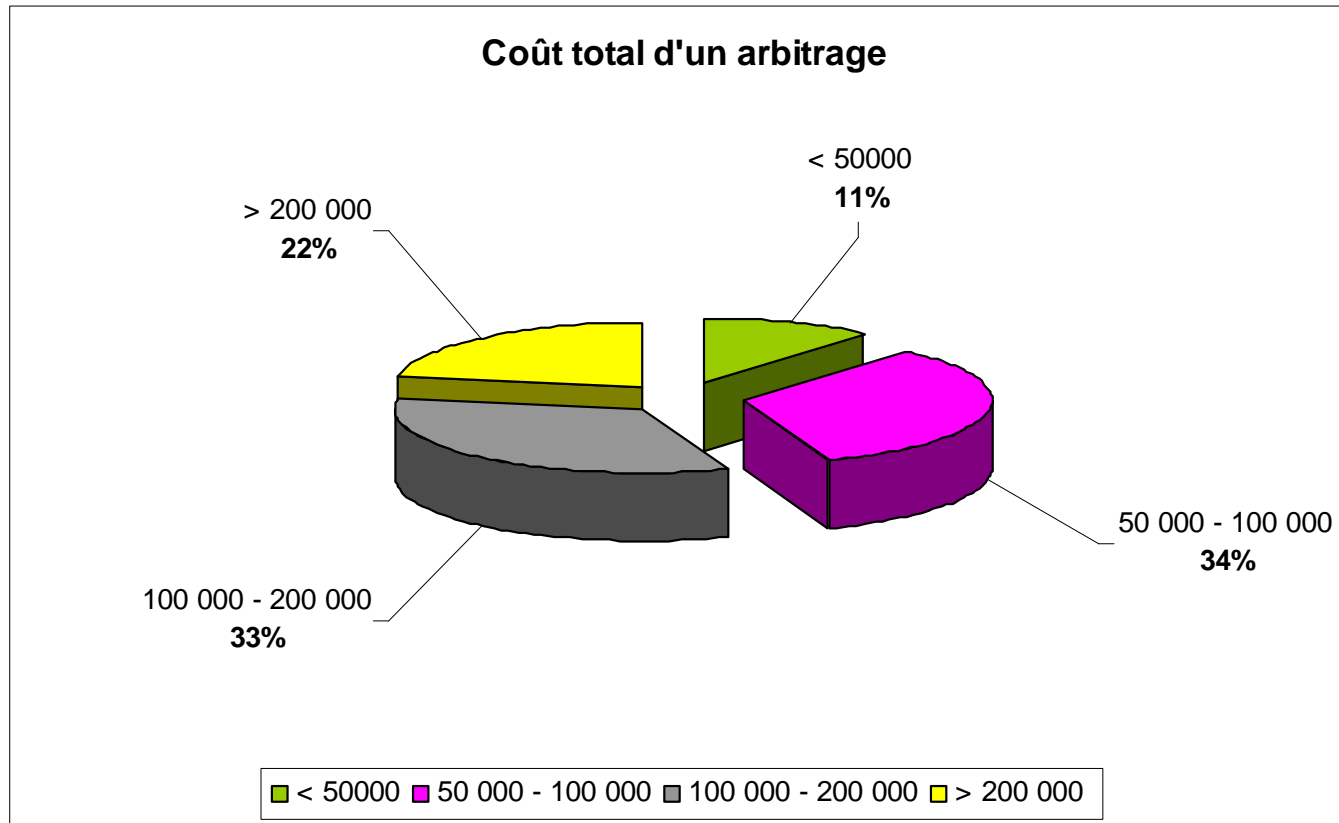


L'arbitrage au CMAP





L'arbitrage au CMAP



La Charte Inter entreprises

- Objectif : promotion de la résolution amiable des conflits commerciaux dans le monde des affaires
- Signée le 22 novembre 2005
- Plus de 60 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 atteintes dans une procédure contentieuse
- 2 • lorsqu'une réponse positive résultera de cet examen, de proposer un mode amiable aux autres parties en leur demandant, 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 séminaires 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'Économie, des Finances et de l'Industrie
Pierre SIMON, Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris
 Président de CMAP-Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris

Signée le 22 novembre 2005 par :

Jean-Marie SPANDEZ Président de Direction ACCOR	Philippe WARELE Président ADVECO Travail Temporaire	Stephane FICHNIK Président Direction Générale ALCANTER	Arnaud MELCHIE Président Auchan France	Jean-Luc HERMAN Président de Direction Groupe CARREFOUR	Michel ESCOFFIER Président Direction Générale CLUB MÉDITERRANÉE	Christian COFFREVE Président COGEDIM	André BRAYET Président COTTON SHIRT STUDIO	François BERGER Président Groupe DANONE
Renaud CHAILLÉ Président Daoudi Systems	Jean-Pierre PERBIBER Président Direction Générale BCN	Raymond DEBERNARD Président Direction Générale DESSANGE International	Domènec WITTEL Président DORES Engineering	Philippe CORDESSIS Président Direction Générale EDF SA	Jean-François CHATEL Président Direction Générale Estelco International	RafaelLE Président Euro Disney S.C.A.	Henri FIEB Président EUROP ASSISTANCE HOLDING	Hubert FOURBIS Président Direction Générale FAUCHON
Stéphane PRINCE Président Direction Générale FIAT France	Patrick FORTÉ Président de Direction Compagnie de Fives-Lille	Philippe LOMBARDI Président Direction Générale France Telecom	William MERLE Président de Direction GALFRIS LAFAYETTE	Julien LAFITE Président de Direction Jean Paul Guédre	Julien MARCHIS Président Direction Générale HONEYWELL Holding France	Arnaud PERRIN Président - Réseau général L'ORÉAL	Jean-Pierre PRINCE Président de Direction MARSH	Richard DEMONVILLE Président MONSIEUR
Jean-Jacques PONCICELLI	Thomas EPY Président de Direction PUBLICIS GROUPE SA	Colin FERROU Président RENAULT	Erwan LEVY Président Direction Générale SANPESA	Jean-Louis REFFO Président Direction Générale Compagnie de Suez-Cobalt	Raoul FIBRE Président Direction Générale SFR	Christian BILLET Président Réseau Général Société des Produits SHELL	François LEBLANC Président STEF-TFE	David BOUQUÉ Président Direction Générale THALES
François CONGARD Président Direction Générale THOMSON	Philippe BONMÉTÉY Président Direction Générale TOTAL SA	Jean-Pierre VIGI Président Direction Générale VEOLIA Environnement	Christophe BOUYER Président AFTE (Association Française de Télévision d'Apprentissage)	Christophe PERROD Président Editeur France de Editions Digital Paris de France	Jeanne BÉGIN Présidente Fédération des entreprises de Commerce de la Normandie	Alain TRUDEL Président Fédération des Industriels de la Pharmacie	Jean-Paul LEVAGE Président Fédération de la Poste	Jean-Paul SCHWITZER Président ISF (Fédération de Sociétés Immobilières et Foncières)


CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



La Charte Inter entreprises

Plus de 60 entreprises et fédérations professionnelles nous font confiance

