

Événement GENEVACCORD ADR du 30 janvier 2014 au restaurant du Parc des Eaux Vives

La médiation de Conflits, mode International de Responsabilisation de Résolution des Conflits, propre au Marché Économique.

Un Outil actuel nécessaire de gestion de crise pour dénouer les Conflits Internationaux et Nationaux à Genève, cœur de l'Europe des 47.

Mesdames et Messieurs, en vos divers grades, qualités et titres, je me réjouis de vous voir si nombreux ce midi, à partager nos expériences professionnelles de nos mandats de médiations de conflits en affaires commerciales internationales.

Dans un monde actuel où la vitesse est la règle, l'état d'esprit doit évoluer, il doit même changer, pour gérer nos conflits qui sont inévitables.

Nous devons comprendre les conflits autrement.

Dans son mémoire de juillet 2012, Claire Battistoni, médiatrice Belge (Verviers), nous explique que :

« D'une manière simple, on peut imaginer le conflit comme une violence.

Cette violence suscite une contre-violence, c'est-à-dire qu'on se sent trompé, qu'on est déçu, qu'on n'a plus confiance dans l'autre partie avec laquelle on a collaboré, qu'on veut rendre cette injustice qu'on a subie de l'autre » fin de citation.

On est toujours dans un raisonnement analytique. C'est une erreur.

Aujourd'hui, on est avant tout dans la communication, dans les applications systémiques, outils de la médiation, c'est-à-dire avant tout dans le « comment » et plus du tout dans le « pourquoi » !

On n'est plus dans le « oui ou le non » on n'est plus dans le « blanc ou le noir », aujourd'hui on est dans le « oui et le non », on est dans le « blanc et le noir ».

On ne peut plus accepter ni risquer un résultat gagnant/perdant ou perdant/perdant.

Dans les rapports commerciaux internationaux, les états d'âme, à la latine, doivent céder la place à un résultat gagnant-gagnant anglo-saxon, par le recours à la médiation, plutôt que de nous retrouver sur un mode gagnant-perdant ou perdant-perdant, par les autres modes de résolution des conflits.

Au Tribunal on tranche, cela fait mal aux deux parties, les avocats ont à peine 10 minutes pour plaider, et encore, les parties ne peuvent pas s'exprimer, la sentence est imprévisible !

L'Arbitrage est une procédure «Magister Dixit» qui tranche, comme le tribunal peut trancher, et c'est sans appel !

C'est un choix de résolution de conflit pour aller plus vite, mais c'est très coûteux et avec un résultat de «pile ou face» pour les parties.

La **Conciliation** est directive.

La conciliation est un processus et un résultat.

Elle a des espaces spécifiques avec passages obligés.

Le juge a pour mission de concilier les parties.

La conciliation offre la gratuité, un temps réduit de traitement, la concentration rapide sur la décision pratique finale, mais elle accorde peu de disponibilité aux ressentis et aux

Événement GENEVACCORD ADR du 30 janvier 2014 au restaurant du Parc des Eaux Vives

émotions des parties, peu de disponibilité pour traiter la relation entre les parties, et ses effets sur le contenu.

La difficulté en conciliation, c'est d'être souvent face à des parties qui n'ont pas été témoins du conflit et n'ayant même pas de mandat pour traiter des événements eux-mêmes.

Aussi bien le Tribunal, l'Arbitrage et la Conciliation regardent uniquement le passé pour constater, pour juger et pour finalement trancher.

Par contre, la médiation regarde le futur pour que les parties se disent comment s'en sortir, sous l'impulsion du médiateur.

C'est une mission ponctuelle amenant les parties devant le médiateur qu'ils choisissent ensemble.

Durant l'introduction des règles et du déroulement de la médiation, le temps des séances est déterminé en accord avec les parties et le médiateur.

Il peut s'étaler sur plusieurs heures, plusieurs jours, plusieurs semaines, voire deux mois.

La médiation permet la sortie du cadre du conflit, et ouvre ainsi la voie à la créativité.

Des propositions concrètes, des solutions préférées comme émergeant des parties elles-mêmes, apparaissent, car celles-ci connaissent mieux leur terrain et seront plus aptes à les appliquer sans recours.

Le médiateur pratique la méthode du questionnement, de la reformulation, de l'écoute active vérifiée, de la reconnaissance réciproque de l'autre dans ses perceptions.

En médiation, la créativité est au service des solutions.

La capacité de silences positifs permet de laisser le temps de la maturation aux parties.

Dans les conflits en toutes disciplines, et de surcroît en affaires commerciales internationales propre au marché économique, la médiation de conflits est, d'après mon expérience sur le terrain, de loin le meilleur, le plus rapide, le plus économique et le plus efficient mode de résolution des conflits.

En affaires commerciales internationales, la procédure devant les tribunaux, en dehors de son aspect longue durée, coûteux et d'un aboutissement gagnant-perdant ou perdant-perdant, impose la complexité du choix du tribunal compétent qui ajoute un surcoût important et une longue durée supplémentaire.

La mise en place de l'arbitrage est très coûteuse, parfois plus coûteuse que le montant du différend lui-même.

Et même dans le cas où on a un dossier en béton, on n'est jamais sécurisé du verdict qui sera prononcé.

La médiation donne l'occasion aux parties de choisir ensemble leur médiatrice ou leur médiateur, le cas échéant, d'aller en comédiation.

Le choix de la médiation est justifié, car les parties deviennent acteurs, les avocats indispensables, en sont les coaches.

Les parties sont les mieux placées pour trouver la solution ou les solutions à leur conflit.

Événement GENEVACCORD ADR du 30 janvier 2014 au restaurant du Parc des Eaux Vives

L'intervention du médiateur, les règles imposées de la médiation et les outils employés, ainsi que la reformulation et le questionnement itératif, donnent un accord consensuel aux parties, qui, selon les statistiques européennes, s'élève à 87% !

La justice n'a pas changé sur le fond, la justice a changé sur la forme.
Ainsi, le rôle de l'avocat est déterminant dans le déroulement de la médiation de conflit.

Il est nécessaire que le magistrat puisse être au moins sensibilisé au mode de la résolution des conflits, qu'est la médiation, et par la suite les greffiers également.

Cette connaissance de la médiation donnera aux magistrats l'assurance de pouvoir ordonner des médiations judiciaires, afin de les soulager de l'abondance d'affaires à traiter, et de leur permettre de se consacrer pleinement aux dossiers qui ne sont pas destinés à la médiation, et ainsi éviter d'être débordés.

Lors d'une conférence à la Chambre Suisse de Médiation Commerciale à Genève (CSMC), l'orateur, un magistrat-médiateur Slovène, nous a informé que dans son pays, la Slovénie, il y avait par an 2 millions de dossiers de Médiation judiciaire, pour un pays de seulement 6 millions d'habitants !

Il faut constater que la sensibilisation des magistrats en Slovénie a été faite par des médiateurs-magistrats, c'est-à-dire par leurs pairs.

L'avocat est le prescripteur principal.

C'est lui qui conseille à son client d'aller en médiation.

Quel est le Rôle de l'avocat face à son client ?

C'est le choix de conseiller la Médiation de conflits et ensuite de l'assister durant le déroulement de la Médiation.

Il est absolument nécessaire de progresser avec les Avocats.

La Médiation sans les Avocats, est une Médiation contre les Avocats. Il faut éviter cela, à tous prix.

Pourquoi contre les avocats ?

La Médiation est un outil favorisant un résultat positif pour son client, c'est-à-dire correspondant au serment de l'Avocat.

Forcément tout outil qui aide et qui n'est pas utilisé devient un manque.

De ce fait, la médiation non utilisée par un avocat devient un objet contre lui et surtout contre son client.

La Médiation ne se substitue pas au rôle de l'avocat, tout au contraire, l'avocat a son rôle déterminant et indispensable.

Le Médiateur arrive à un moment où l'Avocat et son client veulent éviter l'arbitrage, voire une procédure au Tribunal.

La JUSTICE d'hier et d'aujourd'hui reste la même.

Ce qui change c'est l'état d'esprit posé sur la JUSTICE.

Événement GENEVACCORD ADR du 30 janvier 2014 au restaurant du Parc des Eaux Vives

Forcément l'état d'esprit de ceux qui la représentent, notamment les Avocats, doit être reconsidéré non pas sur le fond, mais dans la forme.

La JUSTICE ne se rendait pas de la même façon au XVIIIème siècle qu'au XXème siècle.

Elle ne se rendra pas de la même façon au XXIème siècle qu'au XXème siècle.

On ne parle pas ici d'innover, mais bien de s'adapter à une culture en plein bouleversement, comme cela s'est toujours fait.

Aujourd'hui nous vivons dans l'ère de la communication et des solutions gagnantes-gagnantes.

Les guerres d'autrefois ne sont plus dignes de sociétés évoluées.

Les guerres actuelles existent... mais elles sont différentes.

Pendant la Médiation, la guerre existe-elle toujours ?

Évidemment.....**oui** !

Chaque partie va défendre très fort son point de vue, ce qui ne serait pas envisageable face à un Tribunal.

Le client devient Acteur.

L'Avocat a un rôle indispensable :

Soutenir, coacher, préparer son client au déroulement et aux règles de la Médiation.

Les Avocats des parties respectives ont cette responsabilité de convenir ensemble du choix du Médiateur professionnel.

Les Avocats doivent préparer l'attitude comportementale de leurs clients.

Le client a toute latitude de s'exprimer librement, d'apporter lui-même des propositions de solutions possibles.

L'Avocat va aider à trouver les outils, pour ne pas dire les armes.

« Certains prennent les armes parce qu'on ne leur a pas permis de prendre la parole. »

Oui, la guerre existe! Mais en Médiation, tous vont œuvrer pour trouver un accord acceptable; à la différence du Tribunal où l'Avocat seul défend au mieux son client et doit subir la sentence du Juge sans oublier que le client ne peut pas intervenir.

Les forces unies sont nécessaires, l'Avocat reste celui de son client comme l'avocat de la partie adverse reste aussi celui de son client, mais ensemble ils doivent gagner la "guerre".

Une "guerre" dans laquelle on n'est pas contre ce client-ci ou ce client-là, mais pour les deux parties.

Les Avocats ne vont pas faire de l'angélisme, ce n'est pas leur rôle, mais vont faire en sorte que le résultat attendu aboutisse à un accord consensuel.

Le Médiateur en est le chef d'orchestre.

La solution d'un litige ne se trouve pas dans la faute de l'un ou de l'autre.

Événement GENEVACCORD ADR du 30 janvier 2014 au restaurant du Parc des Eaux Vives

La solution en médiation se trouve dans le litige lui-même.

L'Acte de bonne fin atteste que les parties ont connaissance de l'accord ce qui simplifiera les démarches qui seront plus rapides et plus simples pour les homologations de l'accord intervenu entre les parties.

Dans un avenir proche, grâce à la modernisation de la loi et des professions judiciaires, les signatures d'accord des Avocats ou Notaires auront un poids considérable.

Il y a deux questions importantes qui se posent concernant le médiateur au sein de la communauté Européenne :

La médiation doit-elle être obligatoire ?

Le médiateur doit-il être un professionnel et pourra-t-il en vivre ?

Ce sont là des points faibles pour le moment du processus de la Médiation.

Selon les propositions de la CE, la médiation est volontaire.

La question de la professionnalisation du médiateur est posée.

Elle est à l'étude.

Le commissaire Européen, a donné, pour les années 2012, 2013 et 2014, une priorité au chantier de la Médiation.

Il y a deux commissions qui y travaillent :

La Commission juridique et la Commission du Marché économique.

La Commission juridique freine l'avancement de la médiation pour différentes raisons.

Par contre, la Commission du Marché économique agit comme un rouleau compresseur pour faire progresser à toute vitesse la médiation de conflits.

La Commission du Marché économique prend le pas bien entendu sur la Commission juridique.

Quelles sont les raisons des doutes de la Commission Juridique ?

La raison principale est la fiabilité du médiateur.

A-t-il bien reçu une formation de base complète ?

Suit-il régulièrement des formations continues ?

Est-il accrédité par un organisme officiel reconnu par les instances Européennes ?

Doit-on professionnaliser le médiateur ?

Ou doit-il fonctionner comme une personne ayant un métier principal et sur appel d'un juge, accepter la mission de médiateur, comme, par exemple, un tribunal peut faire appel à un expert ?

A mon humble avis, on devrait arriver à professionnaliser les médiateurs, à avoir des sociétés spécialisées dans des disciplines bien spécifiques de la médiation de conflits et qui ne font que de la médiation. C'est le cas de GENEVACCORD ADR.

Pourquoi ?

Le point le plus important est la fiabilité du médiateur.

La médiation de conflits est volontaire.

Les parties ne sont pas convoquées à la médiation, elles peuvent ne pas venir ou quitter la séance de médiation à tout moment.

Le médiateur doit inspirer confiance aux parties par son professionnalisme.

Celui-ci est assuré par la formation de base et la formation continue sans relâche, ainsi que la formation de sa posture, l'art de son comportement corporel, le regard, la gestuelle, l'art de créer des silences positifs et meubler l'espace, pour assurer les vertus nécessaires à la confiance des parties.

Ces vertus sont, la compétence, l'indépendance, l'impartialité, la neutralité, observer la stricte confidentialité, une certaine autorité contrôlée et être un médiateur facilitateur.

Un médiateur doit, à mes yeux, être un professionnel.

Un comédien joue son rôle. Un acteur vit son rôle. Le médiateur doit également vivre sa fonction de médiateur. Ainsi, il devrait se spécialiser dans quelques disciplines limitées.

Le meilleur profil d'un médiateur en affaires commerciales est celui d'un chef dirigeant d'entreprise ou d'un haut cadre de société multinationale en pré-retraite qui a eu longtemps une fonction importante et décisionnelle dans une grande entreprise.

Contrairement à ce qu'on peut imaginer, c'est une erreur de choisir un médiateur selon la catégorie d'industrie en conflit.

On ne nomme pas un expert ou un arbitre, on nomme un médiateur.

Il n'est pas nécessaire d'être informaticien pour résoudre un conflit entre deux sociétés informatiques, pour la simple raison que le médiateur ne cherche pas la faute ou la cause du conflit, mais il incite la créativité des parties à trouver des solutions gagnantes/gagnantes.

Genève, située au cœur de l'Europe des 47, bénéficiant d'une renommée mondiale de neutralité, est également bien placée dans l'espace des pays francophones (75 pays).

Elle a toute l'infrastructure nécessaire pour recevoir des personnalités étrangères en toute discrétion, sans les citer dans les journaux, ce qui est une opportunité unique pour accueillir la médiation commerciale internationale.

Je vous remercie pour votre attention.