



# Dictionnaire de la médiation appliquée aux entreprises

## Présentation

Lorsque deux parties sont en conflit, elles ont habituellement pour réflexe de saisir un tribunal afin qu'il tranche leur litige conformément aux règles de droit, en donnant raison à l'une et tort à l'autre. Pourtant, il existe d'autres **logiques** de résolution d'un conflit, plus **constructives**, telle la médiation.



- [La médiation est un mode alternatif et amiable de règlement des conflits.](#)

Dit autrement, il s'agit d'un **processus** visant à résoudre les conflits en dehors de toute intervention d'un juge, étatique ou arbitral. A rebours des solutions classiques de résolution des conflits, la médiation place au cœur de la résolution du litige les individus concernés eux-mêmes – ou médiés – et non un tiers, privilégiant ainsi une **communication** directe entre eux.

- Processus **volontaire**, en ce qu'elles y entrent et en sortent quand elles le souhaitent sans aucune justification à donner, la médiation est « *l'affaire des parties* » : elle **responsabilise** les médiés en s'en remettant pleinement à eux pour tenter de dénouer leurs difficultés.
- Processus **structuré**, la médiation est orchestrée par un médiateur. Loin de trancher un différend, le médiateur facilite l'écoute et la compréhension réciproques des positions et intérêts respectifs des médiés.
- Processus **progressif**, la médiation n'a pas pour objectif d'appliquer le droit ou d'établir la réalité des faits mais plutôt d'aboutir à l'élaboration graduelle par les médiés eux-mêmes d'une solution mutuellement acceptable, voire à la **reprise durable d'un dialogue** entre eux.

- [L'entreprise a de plus en plus besoin de médiation.](#)

**En interne**, le niveau de conflictualité entre salariés ou salarié(s) et direction ne cesse de croître : concurrence, manque de reconnaissance, difficultés managériales, partage inadapté des responsabilités, du travail et des ressources... emportant de sérieuses conséquences : souffrance au travail, résultats en baisse, départs de salariés... Des conflits surviennent également fréquemment entre associés ou associé(s) et direction.

**En externe**, un conflit avec un fournisseur, un distributeur, un client ou n'importe quel partenaire est nécessairement néfaste sur le plan financier et pour l'image de l'entreprise.

Or, loin de menacer le pouvoir des dirigeants ou responsables hiérarchiques, la médiation permet de pratiquer une **forme de management des conflits** davantage tournée vers l'humain. Répondant à de nombreux impératifs des entreprises, la médiation a donc vocation à occuper une place de toute première importance en leur sein.



## Dictionnaire

Le dictionnaire qui suit présente les notions clés et le fonctionnement de la médiation telle qu'elle peut s'appliquer aux entreprises.

\*

La médiation est l'**Affaire des parties**. Cela signifie que ce sont les parties elles-mêmes qui œuvrent à la résolution de leur conflit. Ce processus implique donc une **autonomie** certaine pour les médiés, maîtres de leur accord. En effet, à rebours d'une procédure judiciaire, la solution au conflit n'est pas imposée unilatéralement et d'autorité par un juge et n'est sujette à aucun aléa. Elle est le fruit de l'**imagination** des médiés. Le corollaire de l'autonomie retrouvée des médiés est la **liberté** dont ils disposent à toutes les étapes de la médiation : pour y entrer et y demeurer, pour choisir leur(s) médiateur(s), pour définir le déroulement de la médiation, pour trouver un accord et en fixer les termes.

\*

Le **Budget** à prévoir pour une médiation est peu élevé, notamment comparé à celui d'un procès. Par principe, les honoraires du médiateur sont librement fixés et à la charge, pour moitié, de chacun des médiés sauf accord contraire. Le mode de fixation des honoraires du médiateur est variable : au temps passé, au forfait pour un nombre d'heures donné, au forfait pour l'étude du dossier et au temps passé, ou encore au pourcentage des enjeux financiers. En tout état de cause, les honoraires du médiateur sont indépendants de l'issue de la médiation.

\*

Pilier de la médiation, la **Confidentialité** innerve l'ensemble du processus de médiation, et plus particulièrement :

- l'**existence même de la médiation** ;
- les **constatations du médiateur et les déclarations recueillies** au cours de la médiation, tant en **séance plénière** – lorsque le médiateur et l'ensemble des médiés sont réunis – qu'en **aparté** – lorsque le médiateur s'entretient avec l'un des médiés seulement ;
- les **pièces** communiquées ou/et élaborées pour les seuls besoins de la médiation ;
- l'éventuel **accord** conclu.

Il n'y a donc pas de principe du contradictoire à respecter, à rebours d'une procédure judiciaire.

En cas d'échec de la médiation, il ne pourra être fait état des échanges ayant eu lieu au cours de celle-ci, dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale en cours ou à venir. Ainsi, **tout participant à la médiation**, médiateur inclus, est tenu à la confidentialité, quel que soit leur nombre (en cas de conflit collectif de travail, par exemple) ou leur rôle au sein de l'entreprise (cas d'un salarié vis-à-vis de son employeur, par exemple).

Une violation de la confidentialité expose le médié responsable à une condamnation au versement de dommages et intérêts notamment.

Des **aménagement contractuels** de la confidentialité, d'un commun accord entre les médiés, sont néanmoins possibles pour leur permettre de rendre compte aux éventuels tiers décideurs (hiérarchie, syndicats...). La confidentialité connaît aussi quelques **exceptions**. Outre la volonté conjointe des médiés, elle ne trouve pas à s'appliquer en présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ainsi que lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre ou son exécution.

\*

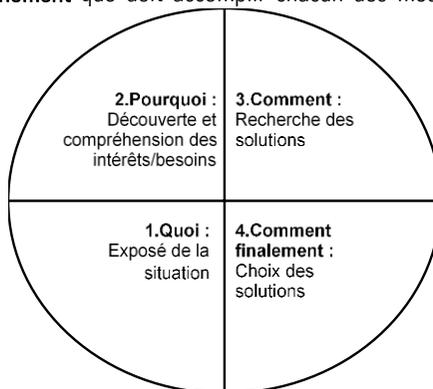
La médiation est mise en place dès que les parties au conflit en conviennent. Dans le cadre d'une **médiation judiciaire**, la **Durée** du processus est fixée par le juge pour trois mois maximum, renouvelable une fois à la demande du médiateur. Dans le même temps, le juge fixe également la date à laquelle l'affaire sera rappelée à l'audience. Dans le cadre de la **médiation conventionnelle**, la durée du processus est fixée par les médiés eux-mêmes.

\*

L'**Équité**, qui tend à aboutir à **ce qui est justement dû à chacun**, permet d'atténuer les conséquences d'une application trop stricte des règles de droit. Or, la médiation, processus de règlement amiable des litiges et non procédure judiciaire, n'a pas pour but de dire le droit. Dès lors, les discussions entre les médiés et l'accord auquel elles peuvent aboutir peuvent s'écarter desdites règles, sous réserve du respect de l'ordre public, pour favoriser l'émanation d'une solution plus équitable.

\*

La **roue de Fiutak**, d'après le nom de son concepteur Thomas Fiutak, Professeur et médiateur américain, illustre les différentes **étapes** du processus de la médiation et représente le **cheminement** que doit accomplir chacun des médiés. Il s'agit ici d'une version simplifiée.



\*

La médiation, « *affaire des parties* », offre aux médiés la faculté de concevoir une solution sur mesure et de conclure un accord pérenne qui sied à chacun. Mais, pour ce faire, il importe que les médiés fassent preuve d'**inventivité** pour faire émerger des idées **novatrices** en nombre, avant de choisir la solution la plus adéquate. Il faut donc **élargir le Gâteau** avant de le partager ou **ouvrir le champ des possibles** (D'après Fisher R., Ury W., Patton B. (2006), *Comment réussir une négociation*, Lonrai : SEUIL).

\*

Pour garantir son efficacité, la médiation doit être mise en œuvre de manière opportune ; de sorte qu'elle ne saurait être initiée dans n'importe quelle **Hypothèse**.

Sont susceptibles d'être traités en médiation les conflits mettant en jeu les éléments suivants :

- **La relation** entre les médiés est à préserver (par exemple, entre partenaires commerciaux, franchiseur/franchisé ; distributeur/fournisseur) ;
- Le conflit comporte un **fort affect** pour les médiés (par exemple, conflit entre salariés ou entre associés) ;
- La **communication** entre les médiés est à nouer ou à renouer (par exemple, conflit au sein de la direction) ;
- Les médiés sont soumis à des **contraintes de temps** (par exemple, dans le cadre d'une négociation commerciale) ;
- Les médiés sont soumis à des **contraintes financières** ;
- Les médiés sont soumis à des **contraintes de confidentialité** (par exemple, conflit au sein d'un conseil d'administration) ou des enjeux de réputation ;
- La **solution juridique** est incertaine, inappropriée, démesurée, en demi-teinte et/ou d'une exécution difficile ;
- Les médiés s'affrontent dans le cadre de **plusieurs contentieux** judiciaires ;
- **L'environnement des médiés** n'est pas hostile à la médiation (direction/associés/syndicats/autres salariés/autres partenaires...).

A l'inverse, ne pourraient trouver d'issue en médiation les conflits mettant en jeu les éléments suivants :

- Le conflit entre les médiés soulève une **question de principe** qui doit être tranchée en justice ;
- Le conflit met en cause une **question d'ordre public** ;
- L'un des médiés exerce sur l'autre des **violences, pressions, menaces et/ou un pouvoir fort** ;
- Il existe un **déséquilibre** important entre les médiés ;
- Le conflit opposant les médiés présente, pour l'un d'eux au moins, un **enjeu médiatique**.

\*

L'**Issue** de la médiation peut tendre vers un accord ou non. Lorsqu'un accord est conclu à la fin du processus, il peut se présenter sous diverses formes.

- **Verbal ou écrit.** Dans cette dernière hypothèse, il n'est alors pas rédigé par le médiateur mais par les médiés eux-mêmes ou leurs Avocats.
- **Total ou partiel.** En cas d'accord partiel à l'issue d'une médiation judiciaire, l'instance se poursuit devant le juge saisi pour la partie du conflit non réglée à l'amiable ; en cas d'accord partiel à l'issue d'une médiation conventionnelle, les médiés sont libres d'intenter toute voie de droit qu'ils jugent nécessaire pour la partie du conflit non réglée à l'amiable.
- **Accord simple ou transactionnel.** La transaction est un contrat constaté dans un écrit par lequel les parties, par des concessions réciproques - qui, si elles peuvent être d'une importance relative, ne doivent pas être dérisoires - terminent une contestation née, ou préviennent une contestation à naître ; elle fait obstacle à l'introduction ou à la poursuite entre les parties d'une action en justice ayant le même objet ; elle est d'interprétation stricte.
- **Exécutoire ou non.** L'accord peut être rendu exécutoire, c'est-à-dire être susceptible, en cas d'inexécution spontanée, d'exécution forcée, selon différents moyens (acte notarié, homologation en justice, acte d'avocat revêtu de la formule exécutoire par le greffe). Cela peut être pertinent notamment en cas d'accord à exécution successive. Même rendu exécutoire, l'accord peut toujours être contesté en justice sur le fond.

En tous cas, l'accord de médiation ne peut porter que sur des **droits disponibles** et est **inopposable aux tiers** (par exemple, à Pôle Emploi en cas de conflit prud'homal).

En l'absence d'accord, la médiation n'aura pas préjudicié aux droits des médiés puisqu'elle est **confidentielle** et **suspensive de prescription**.

\*

Si les médiés œuvrent eux-mêmes à la résolution de leur conflit, les **Juristes (Avocats et juristes d'entreprises)** ont toute leur place en médiation (notamment dans les phases 2 à 4 de la roue de Fiutak). En amont, ils conseillent les entreprises quant à un recours judiciaire à la médiation et les préparent à aller en médiation. Au cours de la médiation, ils enrichissent les échanges de leurs connaissances tant juridiques que du monde de l'entreprise et spécialement, pour les juristes d'entreprise, de l'entreprise à laquelle ils appartiennent. Ils sont également force de proposition pour parvenir à un accord innovant. Enfin, une rédaction habile et efficace de l'accord de médiation dans le respect des dispositions d'ordre public rend très souvent nécessaire l'accompagnement des médiés par leurs Avocats, accord qui peut d'ailleurs prendre la forme d'un acte contresigné par ces derniers. Les juristes d'entreprise y participent également et tous veillent à sa bonne exécution.

\*

Tout au long de la médiation, les médiés doivent faire preuve de **Loyauté**, corollaire de la liberté qu'elle leur offre. La médiation doit tout d'abord être mise en œuvre de bonne foi, **sans arrière-pensée**, *a priori* ou but dilatoire. Elle doit ensuite être menée dans le **respect de l'autre** médié, sans l'interrompre et avec **courtoisie**. Il doit également être fait **bon usage de la confidentialité**. Enfin, la médiation doit mener à des **solutions sincères et équilibrées**. A défaut de loyauté, point d'accord « *gagnant-gagnant* ».

\*

Le **Médiateur**, tiers au conflit, guide les médiés tout au long du processus de médiation: il **rétablit leurs échanges** et les coordonne afin de leur donner une pleine efficacité, tout en laissant les médiés parfaitement libres dans la recherche d'une solution mutuellement satisfaisante. Il **fixe un cadre de règles** grâce au respect duquel les médiés pourront, dans un espace de parole souple et modulable selon les besoins de chacun, librement communiquer et œuvrer à la recherche d'une issue à leur conflit. Il peut donc mettre un terme à la médiation en cas de violation des principes fondamentaux de la médiation. On dit du médiateur qu'il est un « *chef d'orchestre* ».

Afin de garantir l'efficacité de son intervention, le médiateur s'astreint au respect d'une **déontologie** aux termes de laquelle il doit notamment disposer des qualités suivantes :

- **Impartialité** : le médiateur ne prend parti pour aucun des médiés et traite chacun d'eux de manière égalitaire ;
- **Neutralité** : le médiateur n'a ni préjugé ni intérêt à la solution du conflit ;
- **Indépendance** : le médiateur n'a de lien avec aucun des médiés ;
- **Compétence et diligence** : le médiateur, dûment formé, assure aux médiés un processus efficace et loyal.

En conséquence, le médiateur ne donne **aucun conseil**, juridique ou autre, ne propose ni n'impose **aucune solution sur le fond**.

Le médiateur peut s'adjoindre un **co-médiateur**, second médiateur présent aux côtés des médiés et présentant les mêmes qualités.

Le médiateur peut exercer de manière indépendante (médiation dite *ad hoc*) ou être affilié à un centre de médiation.

\*

Médiation n'est pas **Négociation**. Si toutes deux tendent à trouver un accord, la première vise au surplus à rétablir la communication entre les médiés. Néanmoins, certaines techniques de négociation présentent des similitudes avec la médiation et les deux méthodes de résolution des différends peuvent être appliquées successivement ou concomitamment. Il en est ainsi de la **négociation raisonnée**, à l'inverse de la négociation positionnelle qui consiste à arrêter une position puis à faire des concessions jusqu'à parvenir à une solution intermédiaire qui n'aura finalement satisfait pleinement aucune des parties. La négociation raisonnée repose sur quatre principes de base : **Distinguer les questions de personne des questions de fond**, sans pour autant éluder les premières ; **Raisonner sur les intérêts** de chacun plutôt que s'arrêter sur des positions préétablies ;

Faire preuve d'une **grande imagination**, sans jugement, dans la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes ; **Déterminer objectivement la solution** à retenir (D'après Fisher R., Ury W., Patton B. (2006), *Comment réussir une négociation*, Lonrai : SEUIL).

\*

La médiation ne saurait être utilisée à n'importe quelle fin pour aboutir à n'importe quel accord. Elle ne saurait ainsi permettre de contrevenir aux règles d'**Ordre public**. Il s'agit de l'ensemble des règles, quelles que soient leurs sources, qui visent à protéger un intérêt supérieur et fondamental auquel il ne peut être dérogé. En matière économique, l'ordre public peut être de direction (afin de protéger un intérêt économique général, telles les pratiques anti-concurrentielles) ou de protection (afin de protéger l'intérêt particulier d'une personne présumée en situation de faiblesse, tels les consommateurs ou les salariés). Un accord conclu en violation d'une règle d'ordre public, du fait de ses stipulations ou de son but même connu de toutes les parties, encourt la nullité.

\*

La **Prescription** extinctive est un mode d'extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain temps, dit délai de prescription. En conséquence, le titulaire du droit ne peut plus l'exercer. Pour préserver les droits et obligations des médiés, la médiation **suspend** la prescription, c'est-à-dire qu'elle en arrête temporairement le cours sans pour autant effacer le délai déjà couru. Plus précisément, la prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation. Le délai de prescription **recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois**, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent que la médiation est terminée.

\*

La médiation est un véritable **outil de gestion des ressources humaines** et de développement de la **Qualité de vie au travail**. Fondée sur les relations entre les Hommes, elle permet de résoudre les conflits au sein de l'entreprise (médiation de conflit) mais également d'améliorer la qualité de vie au travail en développant des habitudes d'écoute, de dialogue et d'ouverture d'esprit (médiation de projet). Elle améliore, dans un cercle vertueux, la qualité de leurs relations au travail, et consécutivement, l'efficacité de leur travail. Ce faisant, elle est un moyen de prévenir et réduire les **risques psychosociaux**, c'est-à-dire les risques pour la santé physique et mentale des salariés générés par leurs conditions de travail (stress, violences internes et externes à l'entreprise...).

\*

La médiation s'intéresse à la **Relation** entre les médiés telle qu'elle a été vécue par eux hier (2<sup>ème</sup> quart de la roue de Fiutak), est vécue par eux aujourd'hui (1<sup>er</sup> quart de la roue de Fiutak) et sera vécue par eux demain (3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> quarts de la roue de Fiutak). Ce qui importe en médiation n'est pas de savoir ce qui s'est objectivement passé ou qui a tort ou raison mais que chacun des médiés comprenne comment cela est vécu par l'autre. Ainsi, le dialogue pourra être renoué entre eux et leur relation préservée pour l'avenir.

\*

Un conflit inter ou intra entreprise(s) peut avoir de nombreuses et diverses répercussions, notamment sur le personnel, la direction, les clients, les fournisseurs, le fonctionnement, l'activité et les finances de l'entreprise... En effet, ce conflit s'insère dans un système complexe aux **facettes plurielles et interdépendantes**. La médiation, parce qu'elle prend en considération, dans leur ensemble, les éléments en jeu – économiques, juridiques, organisationnels, sociaux... – permet d'appréhender dans sa **globalité** le conflit. Par son approche **Systémique**, la médiation favorise alors l'élaboration d'une solution intégrant parfaitement l'**environnement** dans lequel elle va s'appliquer et la diversité des sujets qu'elle va concerner.

\*

La médiation n'est pas une et unique. On dit souvent qu'il y a autant de médiations que de médiateurs. Au-delà des spécificités propres à chaque médiateur, la **Typologie** de la médiation fait ressortir plusieurs sortes de médiation dont : la médiation de projet par opposition à la médiation de conflit ; la médiation judiciaire par opposition à la médiation conventionnelle ; la médiation commerciale, sociale et de la consommation.

- La médiation peut être mise en œuvre afin d'aider les entreprises à mener à bien leur projet, en favorisant la discussion entre les différents acteurs et en prévenant toutes éventuelles difficultés. Elle est alors particulièrement adaptée aux projets menés par les entreprises en interne (par exemple, une restructuration) ou en externe (par exemple, un partenariat inter-entreprises). On parle alors de **médiation de projet**. Lorsque la médiation tend à régler un conflit existant, on parle de **médiation de conflit**.

- Parmi les médiations de conflit, on distingue les médiations judiciaires des médiations conventionnelles. La **médiation judiciaire** est ordonnée par le juge saisi, avec l'accord des parties, d'office ou sur proposition d'une ou des parties. La médiation judiciaire peut être mise en œuvre à tout moment de la procédure, selon la pratique propre à chaque juridiction (dès la saisine de la juridiction ; au cours ou à l'issue des échanges de conclusions des parties ; au jour des plaidoiries ou après celles-ci ; en première instance ou en cause d'appel). Elle ne dessaisit pas le juge qui l'a ordonnée. La **médiation conventionnelle** peut être mise en œuvre en vertu d'une clause de médiation prévue, dès l'origine, dans le contrat objet du conflit, sous certaines réserves pour les contrats conclus entre un professionnel et un consommateur ainsi que pour les contrats de travail. Dans toutes les autres hypothèses, la violation de la clause de médiation constitue une fin de non-recevoir non régularisable en cours d'instance entraînant l'irrecevabilité des demandes formulées par une partie en méconnaissance de ladite clause.

La médiation conventionnelle peut également résulter du seul accord des médiés une fois le litige né, hors instance judiciaire ou au cours d'une telle instance.

- Enfin, la médiation peut traiter de problématiques différentes. La **médiation commerciale** connaît des sujets relatifs aux commerçants et artisans, aux sociétés commerciales et aux actes de commerce. Elle est tantôt dite **intra-entreprise** (médiation au sein d'une même entreprise) tantôt dite **inter-entreprises** (médiation entre plusieurs entreprises). La **médiation sociale** traite des conflits individuels ou collectifs de travail. Quant à la **médiation de la consommation**, elle concerne tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services, sauf exceptions. Tout professionnel est tenu de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation, à sa charge financière exclusive. La médiation de la consommation connaît certaines spécificités qui la distinguent des médiations conventionnelles traditionnelles, notamment en ce que le médiateur de la consommation doit impérativement être inscrit sur la liste établie à cet effet par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et, qu'au cours de la médiation, à défaut d'accord entre les médiés, il peut être amené à formuler une proposition de solution, liberté étant donnée aux médiés de l'accepter ou de la refuser .

\*

D'une durée réduite et à la discrétion des médiés, la médiation se prête parfaitement aux situations d'**Urgence** que peuvent rencontrer les entreprises (par exemple, en cas de conflit avec un fournisseur alors que l'entreprise doit honorer sans délai une commande).

\*

La médiation est un **processus volontaire** : nul ne peut être contraint d'entrer en médiation, d'y rester ou de conclure un accord. Cette **Volonté** doit être présente tout au long du processus ; à défaut, la médiation doit prendre fin, le(s) médié(s) concerné(s) n'ayant aucune justification à donner. Le principe du volontariat est une des **clés de la réussite** de la médiation. A ce titre, sauf exceptions très particulières, il s'applique aussi bien en médiation de projet ou de conflit, en médiation judiciaire ou conventionnelle ainsi qu'en médiation commerciale, sociale ou de la consommation.

\*

La médiation tend à trouver un accord « **Win-win** », c'est-à-dire gagnant pour chacun des médiés. Il en résulte que les accords issus d'une médiation sont **rarement inexécutés**. Il peut toutefois être nécessaire d'insérer dans l'accord de médiation une **clause de médiation** applicable en cas de difficultés d'interprétation ou d'exécution.

\*

Selon **Zénon** d'Elée, philosophe grec de l'Ecole d'Elée du V<sup>ème</sup> siècle avant J.C. environ, « *La nature nous a donné une langue et deux oreilles, afin que nous écoutions le double de ce que nous disons* ».

\*

## Conclusion

Véritable espace de liberté de parole garantissant aux entreprises la protection du secret de leurs affaires et l'intégrité de leur réputation, économique et rapide, la médiation sauvegarde le bon fonctionnement de l'entreprise.

Aboutissant à une solution élaborée de concert, la médiation préserve la relation entre les médiés, assure sa pérennité, et en conséquence, sa rentabilité. Elle permet également d'appréhender le conflit dans sa globalité, au terme d'un processus souple et adaptable aux besoins de chacun.

Même lorsqu'aucun accord n'a pu être conclu à son issue, la médiation n'en est pas pour autant, de ce seul fait, un échec, puisqu'elle aura pu permettre aux médiés, dans un court laps de temps, d'exposer l'un l'autre leur position/ressenti et leurs besoins/intérêts ainsi que d'amorcer une reprise du dialogue entre eux.

Enfin, la médiation ne constitue pas un renoncement des médiés à leurs intérêts, bien au contraire. Autonomes, les médiés n'en ont pas moins besoin d'être assistés de leurs Avocats pour les défendre efficacement et préserver justement leurs intérêts.

\*

L'exemple qui suit est une bonne illustration de ce que permet la médiation :

*« Un fabricant d'ordinateur vit sa livraison de matériel informatique impayée. Le client lui reprochait de lui avoir fourni un matériel non conforme. Chacune des parties avait saisi le juge pour obtenir la satisfaction de ses droits. En médiation, les parties se sont placées sur un autre terrain et ont recherché leur intérêt. Il est apparu que le client, qui voulait démarcher l'Amérique du Sud pour la vente de ce type d'ordinateur, avait intérêt à garder des liens avec le fabricant. Ce dernier voulait également s'implanter dans ce secteur géographique. Son client était le mieux placé pour conquérir le marché. La signature d'un nouveau contrat pour l'Amérique du Sud permit de mettre un terme de façon durable au litige concernant la facture impayée. » (Bulletin d'information de la Cour de cassation, numéro hors-série, La médiation).*

## Contact

**Claudia Eyschen**  
**Avocat au Barreau de Laval & Médiateur**

Diplômée de l'Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation (IFOMENE)  
Membre de l'Association des Médiateurs Européens (AME)  
Référéncée auprès du Centre National de Médiation des Avocats (CNMA)  
Inscrite sur la liste des Médiateurs près les Cours d'appel de PARIS, RENNES, CAEN et  
ANGERS

Immeuble Le Trèfle - 34 Place de la Gare - 53000 Laval  
02.72.95.90.09 / 06.78.51.84.32

[c.eyschen@eyschen-mediation.fr](mailto:c.eyschen@eyschen-mediation.fr) / [www.eyschen-mediation.fr](http://www.eyschen-mediation.fr)

