



Association des Avocats Praticiens des
Modes Alternatifs de Règlement des Conflits

Comment convaincre son client de s'orienter vers un MARC (Mode Amiable de Règlement des Conflits) et notamment la médiation ?

Nous sommes tous confrontés (nous avocats) à ce type de problématique. Le dossier dont on pressent ou dont nous sommes persuadés qu'il relève avant tout de la médiation (ou du droit collaboratif) ...

Souvent, et c'est l'hypothèse que j'ai présentement élue, le dossier arrive dans notre cabinet alors que les parties ont déjà essayé (vainement) de trouver un accord et se sont épuisées dans des discussions interminables qui n'ont servi qu'à exacerber le conflit...

Il est probable qu'à ce stade, alors que vous allez brillamment introduire la médiation ou les aspects positifs du droit collaboratif, votre client vous réponde que proposer ce type de solution n'est pas réaliste - 1. La partie adverse étant trop « agressive » 2. Elle refusera vraisemblablement le mode amiable proposé 3. Tout a déjà été tenté - ou plus vraisemblablement (et ça m'est encore arrivé la semaine dernière) on vous indiquera qu'il s'agit d'une solution « idéaliste » et on vous traitera de « Bisounours » ...

En premier lieu, je tiens à rappeler que les « Bisounours » (en anglais « *care bears* ») sont avant tout littéralement des « ours qui soignent » et pas seulement des peluches animées avec un cœur rose sur le plastron...

L'intérêt d'avoir recours à un avocat « Bisounours » est double :

- il cherchera une solution globale au conflit et pas seulement une réponse judiciaire ;
- il s'attachera à maintenir une relation entre les parties plutôt que de la détruire (ce qui peut s'avérer décisif dans certaines matières et notamment en droit des affaires).

En second lieu, la véhémence ou la façon vigoureuse dont la solution amiable sera repoussée s'analyse selon moi comme un indice supplémentaire de la nécessité absolue de recourir à d'autres voies que la voie judiciaire.

Comment procéder alors ? En utilisant un mot « magique » et en parlant d'argent...

Parlons d'abord d'argent, si vous le voulez bien... Nous évoquerons la magie dans un second temps.

1. L'argent :

Le coût des MARC alimente de nombreux fantasmes. Le fait d'être clair sur ce point désamorce souvent des discussions stériles car mal documentées sur la question.

Il suffit d'indiquer clairement le coût du recours au médiateur (entre 100 et 150 € H.T. de l'heure par partie) pour juguler toute discussion ultérieure.

En outre, il est vraisemblable (et judicieux) de rappeler par ailleurs le dicton populaire selon lequel « le temps c'est de l'argent » et de souligner que plus la résolution sera complète et rapide, moins le dossier sera coûteux (puisque tous les honoraires ceux des avocats comme ceux du médiateur sont facturés à l'heure).

Le temps judiciaire n'est pas maîtrisé ni maîtrisable par l'avocat ou le justiciable et donc le recours à la voie amiable permet un meilleur contrôle du calendrier (utile en droit des affaires notamment mais aussi dans d'autres matières).

Attention de veiller à faire en sorte de sécuriser le cas échéant les éventuels délais en aménageant contractuellement ou par ordonnance du juge une interruption de la prescription judiciaire.

La plupart de nos clients ont déjà été confrontés à des actions judiciaires et sont donc particulièrement sensibilisés à cette question du « timing ».

Il est aisé de leur démontrer que le recours à un MARC ne va pas automatiquement augmenter la durée du conflit mais au contraire, leur permettra une résolution plus rapide que ne le permettrait le temps judiciaire.

2. Le mot magique :

Il s'agit d'un mot très simple : pourquoi ?

Bien entendu, je pars du postulat que nos clients sont des adultes responsables et qu'ils ne répondront pas (comme pourraient le faire nos enfants légèrement têtus) : « parce que ! ».

Il s'agit d'une fantastique question ouverte, qui permet ensuite de faire émerger les véritables questions de fond, voire les besoins/intérêts de votre client dans le cadre du conflit dont il est question. Il est fascinant de constater qu'un simple pourquoi, réitéré parfois deux ou trois fois, permet de faire comprendre à son interlocuteur (sans rien démontrer et en parlant très peu voire pas du tout) qu'il est lui-même en train de s'enfermer dans ses contradictions.

Ajouter au mot magique un peu de reformulation et vous parviendrez sans peine à établir les fondements même de la médiation future ou de l'avènement du droit collaboratif dans un dossier.

Et si la réponse à votre pourquoi est : « parce que l'adversaire refusera », n'hésitez pas, redemandez : « pourquoi ? » ... et ainsi de suite...

A nouveau, très vite, vous parviendrez à faire entendre à votre client qu'il n'est pas dans la tête de son adversaire (même s'il le croit) et qu'il ignore quels sont les besoins et les motivations de l'autre partie. La magie du questionnement permet souvent d'amener assez facilement cette prise de conscience et de convaincre le client d'essayer...

Selon certains médiateurs, c'est 75% du travail de la médiation, je dirais plutôt la moitié...mais c'est déjà bien.

En effet, convaincre le confrère adverse n'est pas si malaisé (il suffit d'employer les mêmes arguments en lui donnant éventuellement les mêmes « clés » pour parvenir au même résultat avec son client). Evidemment, si c'est un confrère déjà rompu aux MARC, c'est d'autant plus simple.

Reste ensuite à trouver un bon médiateur, mais ça, c'est une autre histoire...

Isaline POUX – Avocat au Barreau de Paris