

ÉTATS GÉNÉRAUX DE L'AMIABLE

LES STRATÉGIES DE L'AVOCAT

ATELIER 2

L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES AMIABLES

Romain CARAYOL

Avocat au barreau de Paris
Président de la Fédération française des centres de médiation (FFCM)
Ambassadeur de l'amiable

Pierre FONROUGE

Avocat au barreau de Bordeaux, spécialiste en Procédure d'appel
Membre du CNB

Didier ISRAEL

Président de chambre, tribunal administratif de Montreuil, co-référent Médiation





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE



Un processus structuré

Des méthodes





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES MOTS

MARD / MARC / MARL

DIFFERENDS / CONFLITS / LITIGES

DIFFERENDS / DIFFERENTS

AMIABLES / ALTERNATIFS

NEGOCIATION / MARD

MEDIATION / CONCILIATION

MEDIATION / PROCESSUS COLLABORATIF (COLLABORATIVE LAW)

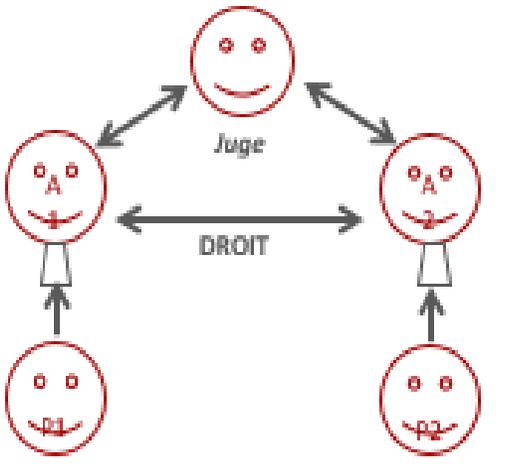
PROCEDURE PARTICIPATIVE / PPME

ARBITRAGE



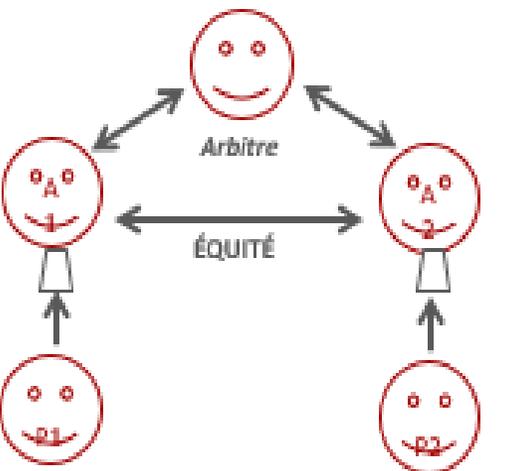
L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

Jugement



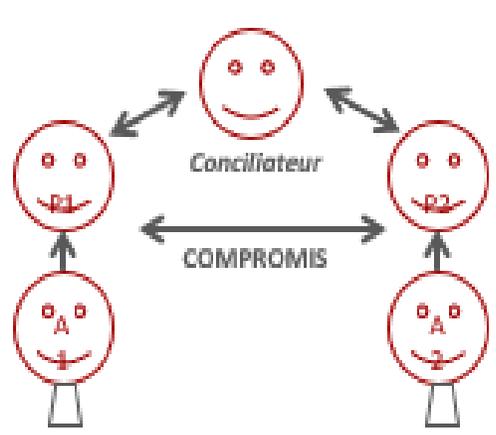
- Triangle de professionnels
- Tout est ramené au Droit
- Aléa judiciaire

Arbitrage



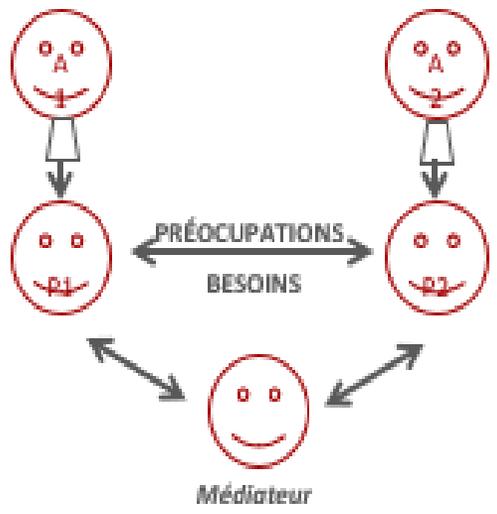
- Variante du jugement
- Différences : juge choisi ; confidentialité ; jugement en équité

Conciliation



Le conciliateur est en position haute car il influe, il pousse à la conciliation

Médiation



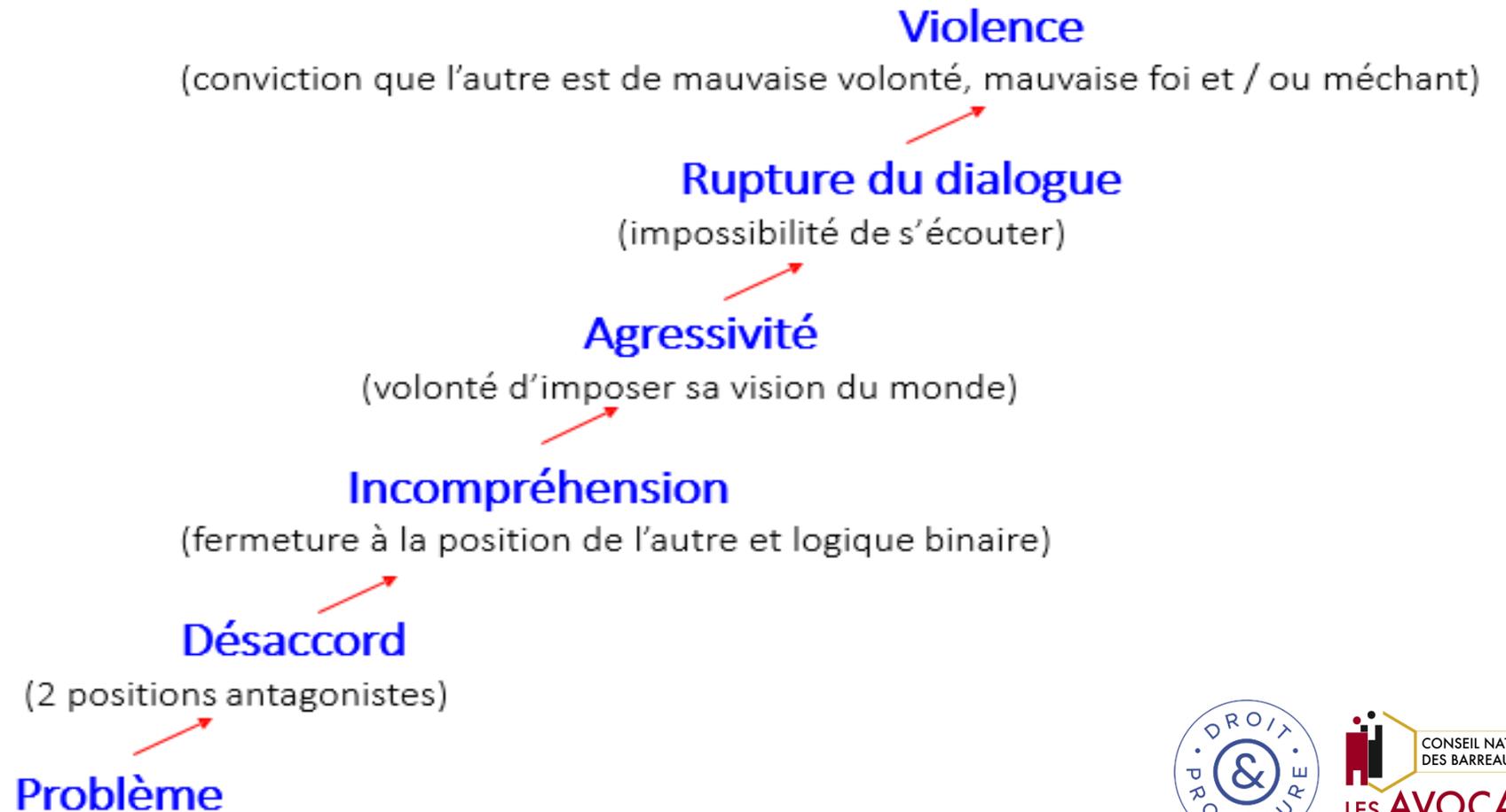
Le médiateur est en position basse car il n'a de pouvoir que sur le processus dont il est le gardien





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

L'ESCALADE DU CONFLIT





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

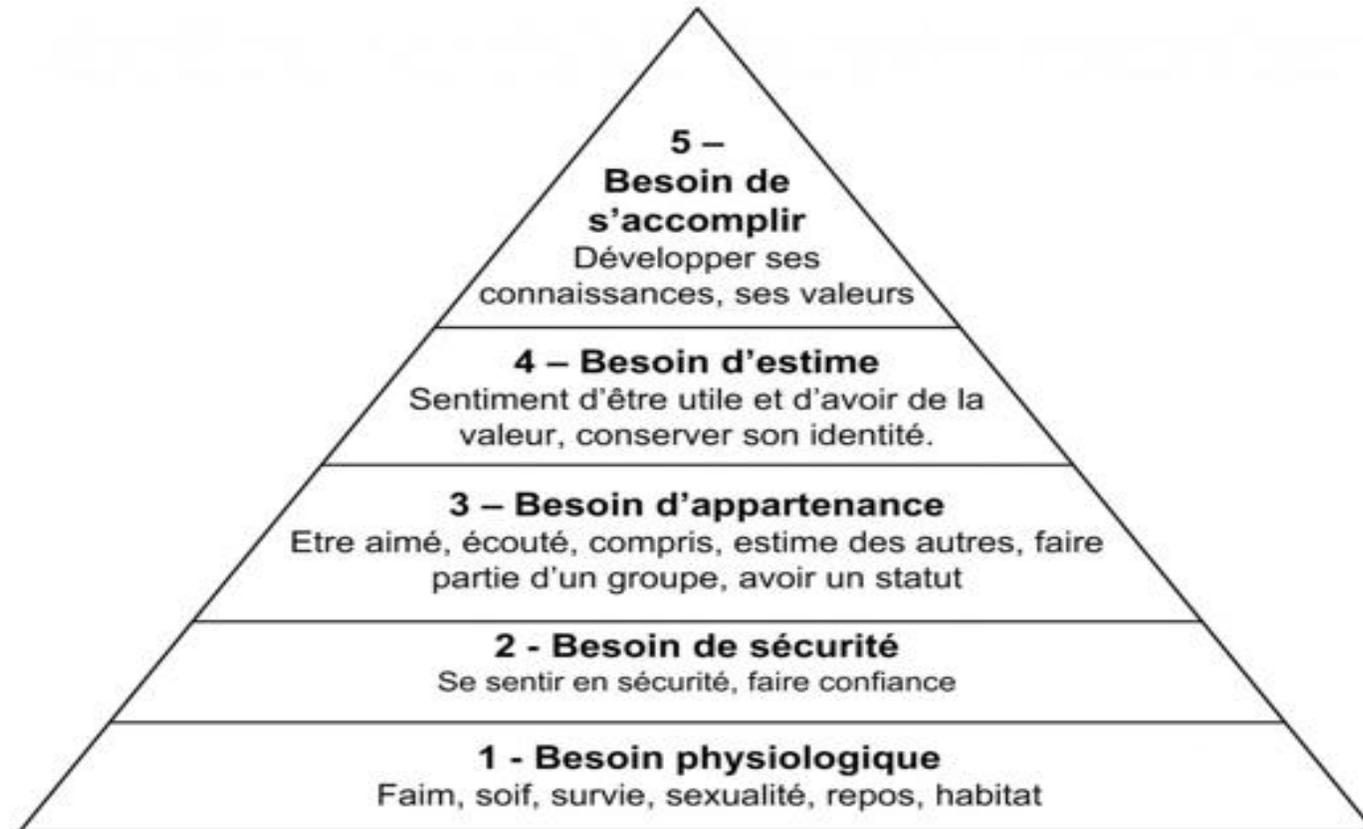
La relation





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES BESOINS

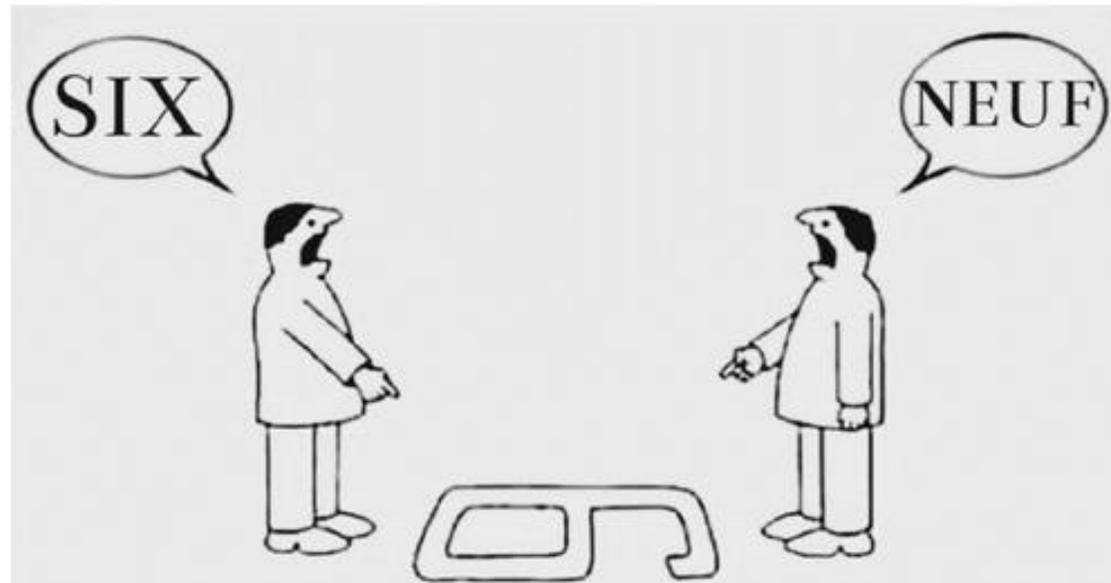


La hiérarchie des besoins selon la pyramide de Maslow



L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

Le TRAVAIL



CE N'EST PAS PARCE QUE
TU AS RAISON, QUE MOI J'AI TORT.
C'EST JUSTE QUE TU N'AS PAS
LE MÊME POINT DE VUE QUE MOI.





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES TECHNIQUES

TECHNIQUES DE COMMUNICATION et d'ANALYSE

- La négociation raisonnée
- L'écoute active
- La reformulation
- La communication non violente
- La Programmation Neuro Linguistique (PNL) ou VAKOG (Visuel Auditif Kinesthésique Olfactif Gustatif)
- L'analyse transactionnelle

LA RECHERCHE DES BESOINS et des OBJECTIFS A ATTEINDRE

- La Pyramide de Maslow et la typologie des besoins
- La MESORE ou BATNA

Le déroulé humain des MARD

- La roue de FIUTAK

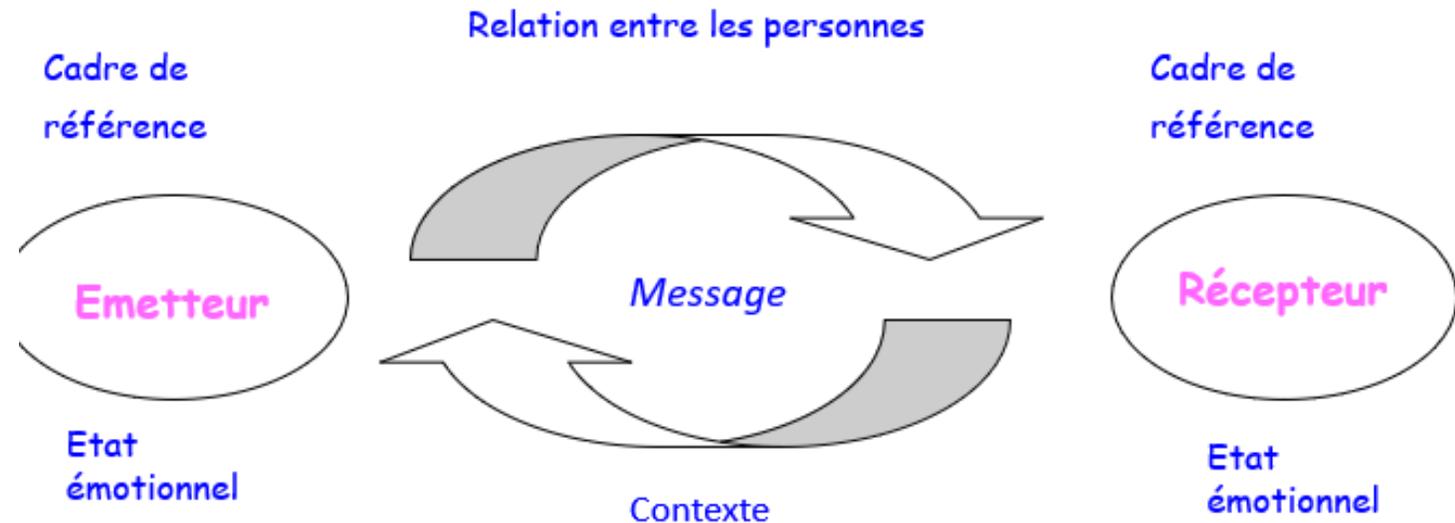




L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES TECHNIQUES

LE SCHÉMA DE LA COMMUNICATION



FEED-BACK

Processus de partage d'information avec une personne ou un groupe.
Indispensable pour mesurer l'écart entre message perçu et message exprimé.
« Ce que j'ai dit, c'est ce que l'autre a compris »

Pour bien communiquer, rechercher le feed-back et ajuster sa communication





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES TECHNIQUES

LA PART DU VERBAL ET DU NON-VERBAL

93 % non – verbal :

55 % : Langage du corps (visuel)

38 % : Ton de la voix (auditif)

7 % verbal : Mots prononcés





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES TECHNIQUES

Les 4 règles de la négociation raisonnée
(selon le *Harvard Negotiation Project* de Fisher & Ury)

1. Distinguer les **problèmes** à régler des questions de personnes

Etre dur quant aux questions débattues mais doux avec les négociateurs

2. Chercher les **intérêts** (divergents, communs, complémentaires) derrière les positions affichées





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES TECHNIQUES

Les 4 règles de la négociation raisonnée
(selon le *Harvard Negotiation Project* de Fisher & Ury)

3. Imaginer un grand éventail de **solutions** apportant un bénéfice mutuel
4. Utiliser des **critères** objectifs, clairs, faciles à mettre en œuvre et acceptés de part et d'autre





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES TECHNIQUES

L'ÉCOUTE ACTIVE

Les 3 paradoxes de l'écoute :

1. **Ecouter l'autre, c'est d'abord s'écouter soi.**
2. **Ecouter, ce n'est pas seulement *entendre*.**
3. **Ecouter, c'est une activité à part entière faite de 6 comportements différents.**





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES TECHNIQUES

L'ÉCOUTE ACTIVE

 **Les 6 comportements de l'écoute active :**

- ***Physionomie*** ouverte et détendue
- ***Synchronisation*** corporelle
 - ***Silence*** plein
 - ***Accusés*** réception
 - ***Relances***
 - ***Reformulations***





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES TECHNIQUES

LES CLEFS DE LA REFORMULATION

Les 3 types de reformulation :

1. La reformulation *perroquet*

Information => Verbal (*Qu'est-ce que la personne dit ?*)

2. La reformulation *reflet*

Emotion => Non verbal (*Comment la personne le dit ?*)

3. La reformulation *clarification*

Intention => Sens (*Qu'est-ce que la personne veut dire ?*)





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES TECHNIQUES

LES CLEFS DE LA REFORMULATION

La reformulation verbale commence par :

« *Si je vous ai bien compris... ?* »

Elle se termine par :

« *Est-ce que c'est bien ça ?* »

Elle contient une des 4 questions clefs :

- 1) *Pouvez-vous me donner un exemple ?*
- 2) *En quoi cela est-il important pour vous ?*
- 3) *De quoi auriez-vous besoin pour ?*
- 4) *Vous avez compris que X... Qu'est-ce que cela change pour vous ?*





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE





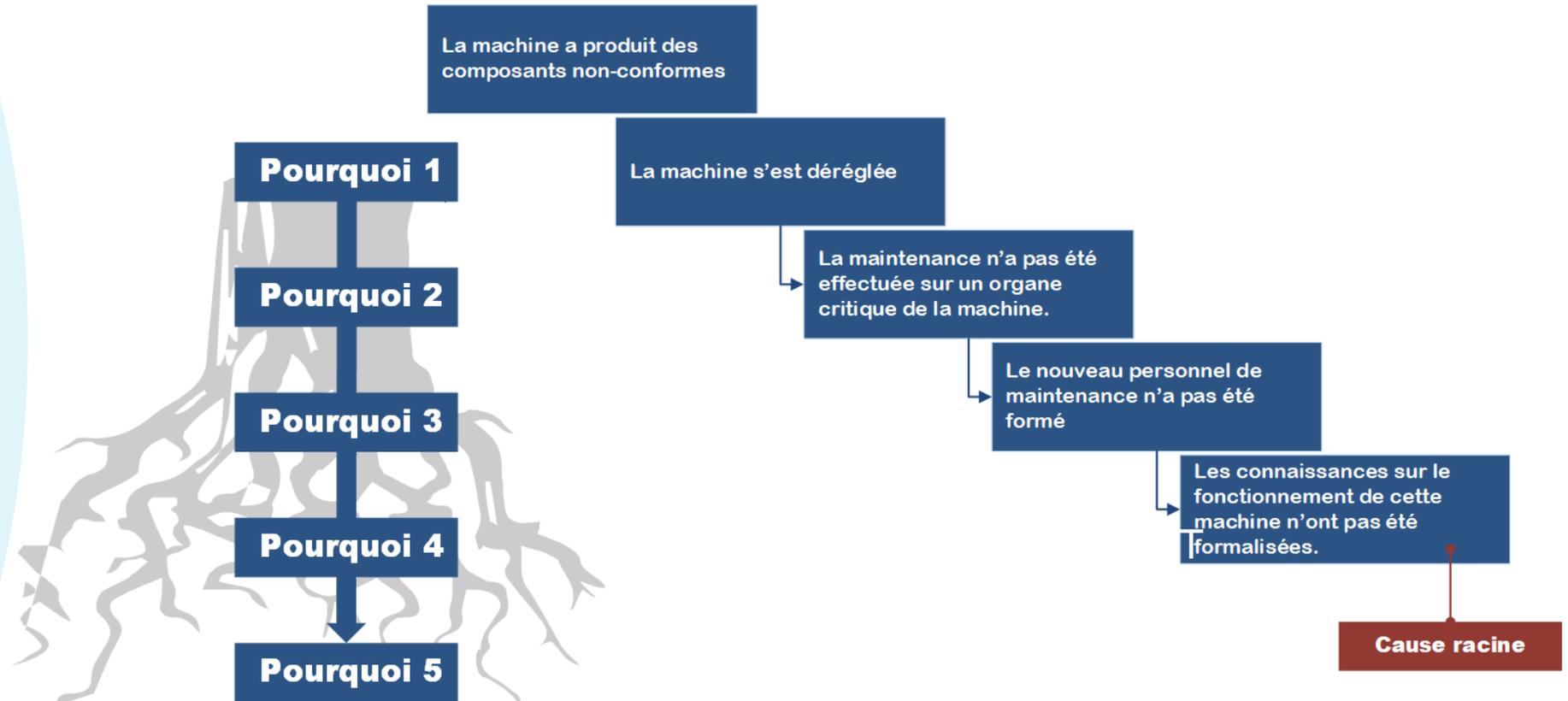
L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

POURQUOI,
POURQUOI,
POURQUOI ?





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE



Sources : <https://openclassrooms.com/fr/courses/6227516-assurez-la-qualite-dun-projet-si-avec-iso-9001/6851271-mettez-en-place-des-actions-correctives>





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

Passer d'une
logique de position...





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

Afin de favoriser un accord entre les parties, le médiateur doit les aider à instaurer un espace de dialogue entre leurs positions





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

Mais la médiation

demeure

la chose des parties





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LÂCHER PRISE





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

**Cela vaut tant
pour l'avocat
que pour le
médiateur**



LES AVOCATS



L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LES TECHNIQUES

La MESORE

MESORE = MEILLEURE SOLUTION DE RECHANGE

EN ANGLAIS, **BATNA** = BEST ALTERNATIVE TO NEGOCIATED AGREEMENT

- C'est un seuil non négociable
- Elle permet de déterminer si la négociation constitue le meilleur moyen de satisfaire ses intérêts
- C'est une solution réaliste, réalisable, par d'autres voies que la négociation
- Elle peut être un argument/une force dans le cadre de la négociation

La MESORE n'est pas:

- ce que l'on cherche à obtenir dans la négociation
- une compensation en cas d'absence d'accord
- une alternative illusoire ou sans rapport avec le but poursuivi





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

MESORE

≠

PISORE





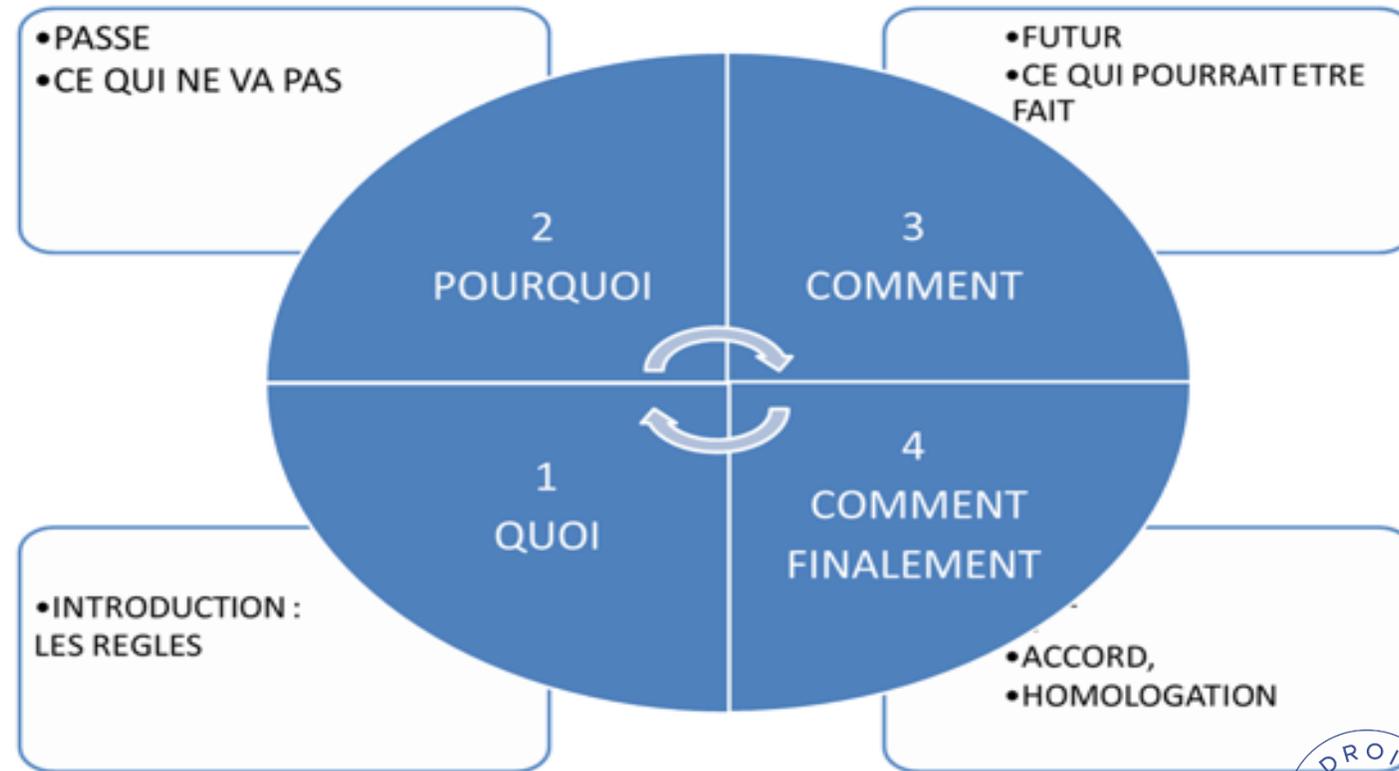
L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

LA ROUE DE FIUTAK*



* *Thomas Fiutak est professeur à l'université du Minnesota, aux Etats-Unis*





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

des stratégies de développement ?

Approche
RSE

- Structurer l'amiable au service du citoyen
- Décliner par une politique de juridictions: fixer des objectifs raisonnables et mesurables, avec indicateurs de suivi.
- Implication de tous les professions du droit: magistrat, avocat, notaires, commissaires de justice. Partenariat Magistrat / Avocat ,
- Associer / influencer les acteurs socio-économiques.
- Identification des services et des professionnels de l'amiable: conciliateurs et médiateurs





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

Une macro-économie de l'amiable ?

Approche
RSE

Questionner l'économie pour l'Etat, sans remettre en cause les besoins de la justice

Justice gratuite ?

Analyse des gains de temps et de production par le développement de l'amiable

Analyse des marchés





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

Une macro-économie de l'amiable ?

Approche
RSE

Questionner l'économie du partenariat public / privé : PPME obligatoire, Expertise versus médiation

Offres de services interprofessionnelles entre les professions du droit.

Objectiver l'approche financière du recours à la médiation: méthode et tarification

Professionalisation des intervenants (activité principale et activité secondaire): les acteurs ? Identification ? Formation ? Spécialisation ?

TVA / crédit d'impôts / mesures incitatives

Assurances et tiers financeurs

AJ





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

L'amiable: les besoins / le marché

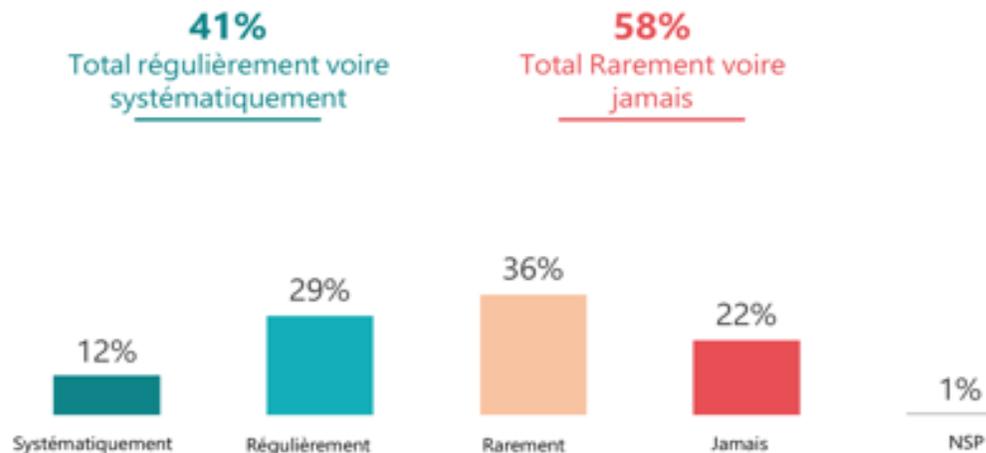


La majorité des avocats ne proposent pas ou rarement des modes alternatifs de règlement des différends

QF3. Et avez-vous pour habitude d'intégrer dans la stratégie proposée à vos clients des MARD (modes alternatifs de règlement des différends) ?



Avocats
1628 personnes



Etude OpinionWay – décembre 2022 – pour le Conseil National des Barreaux « De la relation à l'expérience client - Etude menée auprès des clients et des avocats »

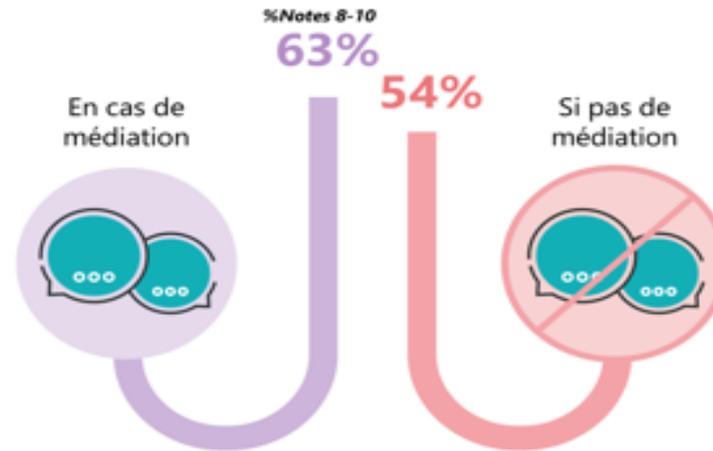


L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

L'amiable: les besoins / le marché

“ Or la médiation constitue un levier de satisfaction important

Facilitateur de parcours



L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

L'amiable: les besoins / le marché



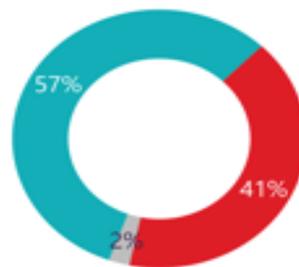
Une part des clients ne se sent pas impliqué dans la mise en œuvre de la stratégie de la part de leur avocat

Q. Concernant la stratégie à mettre en place ... ?



Clients
1414 personnes

Votre avocat vous a inclus dans la mise en œuvre de la stratégie



Votre avocat vous a fourni la stratégie, sans vous impliquer

Pour les clients, l'implication dans la stratégie repose avant tout sur la **bonne explication des enjeux par l'avocat**. En effet, certains des clients rencontrés ne s'estiment pas compétents pour se prononcer sur le bien fondé de la stratégie.

« Elle m'a expliqué toute sa stratégie pour aboutir jusqu'au bout [...] Comme je ne suis pas spécialiste [...] Je lui ai fait confiance. Ça me paraissait tenir la route. C'est tout. Je ne pouvais pas aller contre ou dire "non, je ne suis pas d'accord" » (Homme, 68 ans, droits ou obligations par rapport au travail, à l'amiable, insatisfait sur la recherche d'un avocat sur Internet)

A contrario, le sentiment de l'application d'une **stratégie « standard », générique**, représentera un point d'insatisfaction.

« Il y a une stratégie standard. J'ai eu cette impression. » (Femme, 52 ans, divorce, procédure civile)

« Je suppose que ça a été calqué sur le basique et voilà, terminé » (Femme, 37 ans, harcèlement sexuel, procédure pénale)

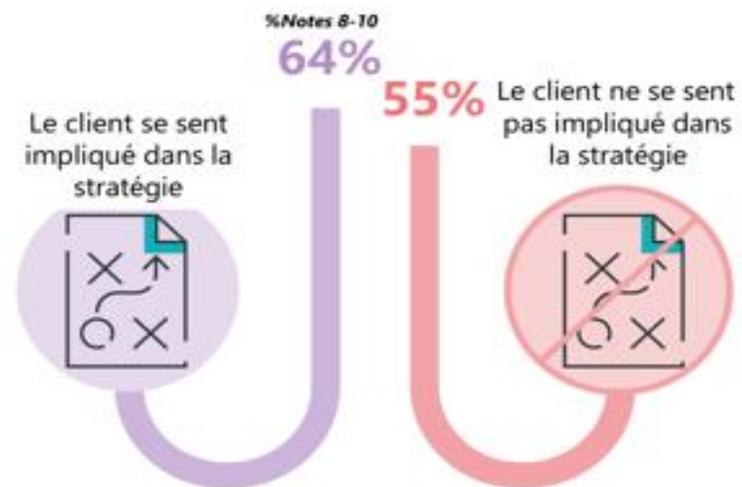
L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

L'amiable: les besoins / le marché



La satisfaction vis-à-vis de la capacité de l'avocat à défendre son client est plus forte lorsque le client se sent impliqué dans la stratégie

Facilitateur de parcours





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

L'amiable: les besoins / le marché

« Coût des contentieux interentreprises

Coût primaire = 5 458 151 163 euros

+ Coût secondaire = 13 278 057 856 euros

+ Coût tertiaire = 10 712 420 394 euros

COÛT TOTAL = 29 448 629 413 euros

2021, PIB de la France = 2 500,9 milliards d'euros, le coût des contentieux interentreprises se situe autour de 1,18% de la richesse nationale »

Source: Le coût de la conflictualité entre entreprises en France

Baromètre EQUANIM LAMY LIAISONS - 2024





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

L'amiable, une identité professionnelle ?

Avocat

INTROSPECTION PROFESSIONNELLE

- Révolution ou évolution ?
- Faut que ça saigne, on veut en découdre ?
- La conflictualité ?
- Le sens des responsabilités ?
- Vers un avocat / ou des professionnels spécialistes de l'amiable ?





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

L'économie de l'amiable ?

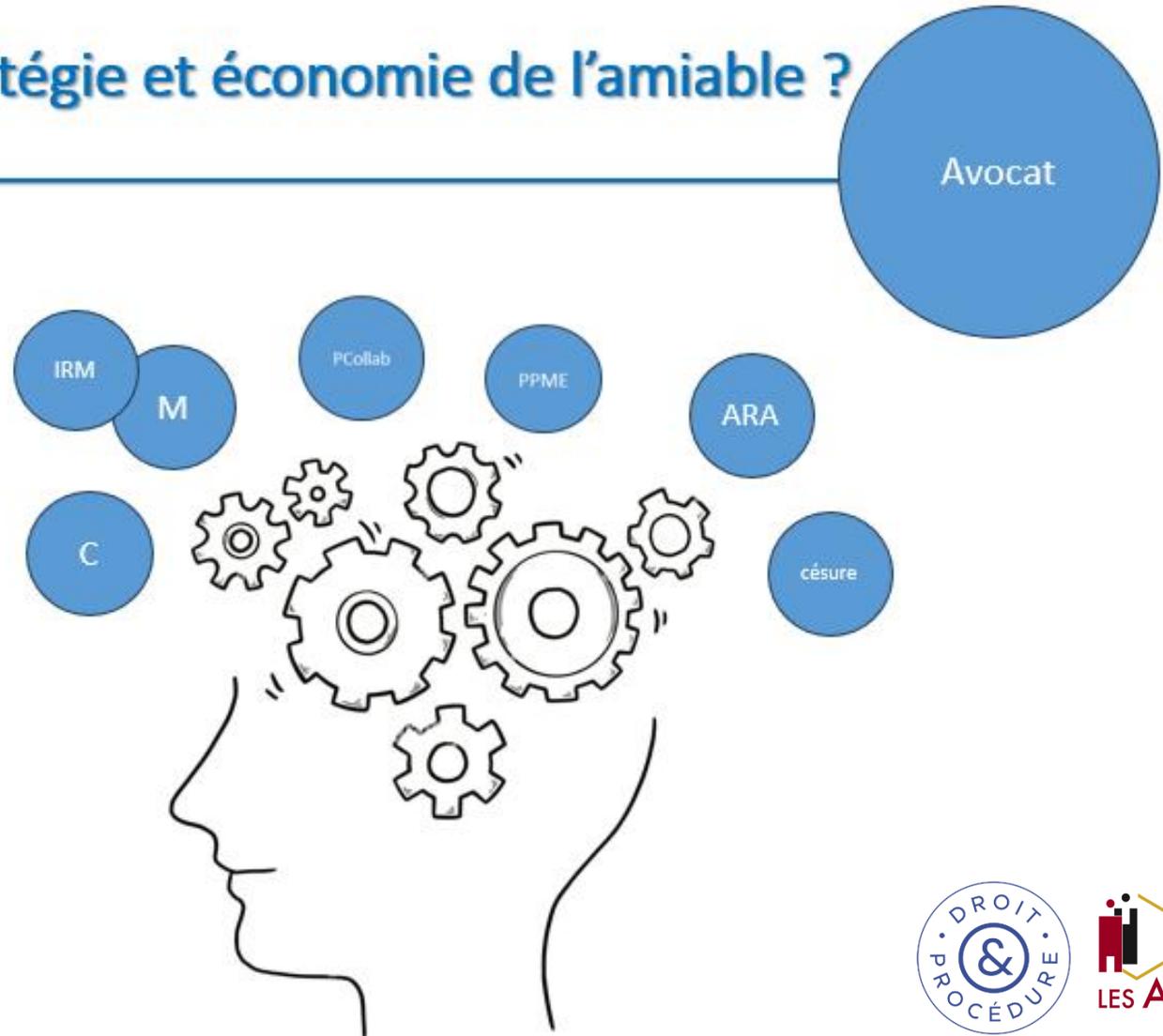
Avocat





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

Stratégie et économie de l'amiable ?





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

L'économie de l'amiable ?

Avocat

BUSINESS MODEL et RENTABILITÉ de l'AMIABLE

- Questionner le modèle et la notion de rentabilité ?
- Tableur Excel – devis
- Lettre de mission – intégrer médiateur
- Visibilité des coûts: focus médiateur / expertise amiable





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

La déontologie en médiation

1. La déontologie de la médiation
2. La déontologie du médiateur
3. Contrôle, sanctions et régulation
4. La déontologie de l'avocat en médiation





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

La déontologie en médiation

1. La déontologie de la médiation

- ✓ Liberté et consentement
- ✓ Confidentialité





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

La déontologie en médiation

2. La déontologie du médiateur

- ✓ Compétence
- ✓ Diligence
- ✓ Indépendance
- ✓ Neutralité
- ✓ Impartialité
- ✓ Loyauté





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

La déontologie en médiation

4. La déontologie de l'avocat en médiation

- ✓ Médiateur-avocat/avocat-médiateur: quelle déontologie et quelle autorité ?
- ✓ Droits de la défense et principe du contradictoire
- ✓ Secret professionnel et confidentialité





L'IDENTIFICATION DES TECHNIQUES DE L'AMIABLE

La déontologie en médiation

3. Contrôle, sanctions et régulation

Le monde associatif et les professions réglementées

Les listes de médiateurs par Cour d'appel

La RCP

Le CNM





Merci pour votre attention

