



MEDICYS

Processus de médiation pour la médiation conventionnelle



1. Les principes généraux	3
1.1. Médicys	3
1.1.1. Les médiateurs inscrits à Médicys	4
1.1.2. Les juristes de l'association Médicys	4
1.2. Les principes appliqués en médiation conventionnelle	4
1.2.1. La recevabilité d'un dossier	4
1.2.2. Le déroulement du processus de médiation	5
1.2.3. L'issue du processus de médiation	5
2. L'application à Médicys.fr	5
2.1. Le dépôt d'une demande de médiation	6
2.2. La recevabilité et l'invitation du défendeur.	6
2.3. La médiation	6
2.3.1. Premier temps : médiation à distance	7
2.3.2. Second temps (optionnel) : une réunion de médiation	7



1. Les principes généraux

La médiation est une méthode de résolution amiable des litiges, par laquelle les parties expriment leur consentement à présenter leur litige à un tiers, le médiateur, qui assistera les parties pour les aider à aboutir à une résolution amiable, sans se prononcer sur les faits ou le droit relatifs au litige.

Le présent processus de médiation, est régi par les dispositions du Code de procédure civile relatives à la médiation conventionnelle

Sont concernés par la médiation conventionnelle tous litiges relevant du droit civil. Médicys n'étant pas agréé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, les médiations réalisées ne sont pas des médiations de la consommation.

La médiation procède d'une démarche volontaire des parties au litige qui ont liberté d'interrompre cette médiation à tout moment. Elle est non contraignante.

Les frais de dépôt de dossier, à la charge du demandeur sont payés par virement ou par paiement par carte bancaire.

Sauf accord spécifique ou demande spécifique, les frais d'entrée en médiation sont de 189€HT et pris en charge par le demandeur. Les 15 premiers jours de la médiation sont gratuits pour le défendeur. A l'initiative du centre de médiation ou du médiateur, si l'une des parties souhaite prolonger la médiation ou accepte la mise en place de modalités spécifiques, le centre de médiation précise le tarif de la prestation ainsi que les modalités de paiement avant le début de la prestation.

Ce paiement est réalisé par prélèvement ou par carte bancaire pour le demandeur et par carte bancaire pour le défendeur.

Cette médiation est soumise à l'obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 21-3 de la loi du 8 février 1995 : « Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties »; le médiateur est le garant de cette confidentialité tout au long de la procédure.

1.1. Médicys

Médicys met à la disposition des parties une plate-forme à laquelle peuvent être adressées les demandes de médiations conventionnelles dans le cadre des dispositions du code de procédure civile relatives à la médiation conventionnelle.



1.1.1. Les médiateurs inscrits à Médicys

Les médiateurs inscrits à Médicys sont des professionnels du droit formés à la médiation. Les médiateurs suivent également une formation sur les spécificités techniques rencontrées dans certains secteurs.

Médicys exige que tous les médiateurs inscrits signent un contrat qui prévoit notamment les thématiques suivantes :

- les missions du médiateur;
- les obligations du médiateur
- les situations d'intérêt du médiateur;
- l'accord de confidentialité renforcée.

Les médiateurs ne doivent recevoir aucune instruction des parties. Le médiateur informe les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt. Les parties ont alors la possibilité de mettre fin à la mission du médiateur ou de poursuivre la médiation.

Le médiateur a pour mission d'aider les parties à trouver une solution à leur litige.

1.1.2. Les juristes de l'association Medicys

Les juristes de l'association Medicys :

- désignent le médiateur ;
- interviennent sous le contrôle du médiateur. Il peut être amené à renseigner sur la plateforme des décisions prises par le médiateur.

1.2. Les principes appliqués en médiation conventionnelle

Le demandeur communique ses coordonnées ainsi que celles du défendeur. Aucune vérification n'est opérée par le Centre de médiation quant à l'identité des parties. Le demandeur est présumé agir de bonne foi et il engage sa responsabilité en cas de communication de données erronées.

1.2.1. La recevabilité d'un dossier

Une fois le dépôt du dossier finalisé par le demandeur, le support humain et médiateur, personne physique, s'assurent de la recevabilité du dossier en vérifiant en particulier les points suivants :

- Contrôle de la qualité des parties ;
- Contrôle du nombre de défendeurs désignés ;
- Contrôle des points suivants :
 - La demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive ;



- Le litige ne doit pas avoir été précédemment examiné ou ne doit pas être en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le litige doit entrer dans le champ de compétence de Medicys.

Si la demande n'est pas recevable, le demandeur est informé par le support humain de la raison de la non recevabilité de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

1.2.2. Le déroulement du processus de médiation

Le dossier est traité par le médiateur dans un délai de 90 jours à compter de la notification aux parties de sa saisine.

Cette notification rappelle à celles-ci qu'elles peuvent se retirer à tout moment de la médiation. Le médiateur peut prolonger le délai à tout moment en cas de litige complexe et il en avise les parties.

Au cours du processus de médiation, les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge ; en cas de demande conjointe d'expertise les frais sont à répartir entre les parties.

Les parties restent libres de se retirer à tout moment du processus de médiation.

Les échanges entre les parties se font sous le contrôle du médiateur, personne physique, qui intervient pour les aider à trouver une solution à leur litige.

1.2.3. L'issue du processus de médiation

Si les parties parviennent à un accord :

- le médiateur propose un accord de médiation à la signature électronique des parties,
- le médiateur peut rédiger et signer seul un constat d'accord. Le constat d'accord va permettre au médiateur d'attester que la médiation s'est terminée sous son contrôle par un accord amiable.

Si les parties ne parviennent pas à un accord, le médiateur établit un constat d'échec.

Ainsi, la médiation prend fin soit par un constat d'accord de médiation ou un constat d'échec de médiation.



2. L'application à Médicys.fr

Le service Médicys.fr est particulièrement adapté au règlement des petits litiges.

Médicys propose une médiation en deux temps :

- La médiation à distance: Dans un premier temps, les parties transmettent en ligne au médiateur leurs propositions via un tableau de propositions et le médiateur les aide à trouver une solution. Le médiateur peut intervenir à tout moment pour proposer aux parties une solution au différend.
- Une réunion de médiation : Dans un second temps, le médiateur peut proposer une rencontre soit présentielle soit par l'intermédiaire d'un outil de rencontre à distance (visio, conférence téléphonique).

L'intervention de tiers (experts, avocats) est possible.

Médicys peut être saisie par le demandeur en ligne à www.medicys.fr.

Les parties peuvent mettre fin à tout moment à la médiation et celle-ci se clôturera par l'établissement d'un constat d'échec.

2.1. Le dépôt d'une demande de médiation

Un demandeur qui souhaite déposer une demande de médiation s'inscrit sur Médicys (www.medicys.fr), renseigne ses coordonnées, celles du défendeur et accepte les conditions d'utilisation de Médicys.

Aucune vérification n'est opérée par le Centre de médiation quant à l'identité des parties.

Le demandeur est présumé agir de bonne foi et il engage sa responsabilité en cas de communication de données erronées.

Dans un premier temps, le demandeur décrit au mieux son litige et formule ce qu'il attend du défendeur.

Une fois les éléments requis complétés, le demandeur valide le dossier.

2.2. La recevabilité et l'invitation du défendeur.

Le défendeur est invité par lettre suivie et si possible par signification de l'invitation à entrer en médiation. A défaut de réponse dans un délai de 7 jours, et à condition que les coordonnées nécessaires pour se faire aient été renseignées par le demandeur, l'invitation à entrer en médiation est adressée au défendeur par courrier électronique et si possible rappelée par SMS et par appel téléphonique.

Elle doit conduire directement à un accord des parties, ou à défaut d'accord, à une proposition du médiateur dans un délai de 90 jours.



Si le dossier n'est pas recevable, seul le demandeur en est averti, par courriel.

2.3. La médiation

Lorsque les parties acceptent d'entrer en médiation, les juristes du centre de médiation désignent un médiateur compétent sur le secteur d'activité.

Les juristes demandent aux parties de leur communiquer toutes pièces utiles pour la compréhension du litige en leur précisant de ne pas communiquer de données sensibles.

Toute pièce communiquée est susceptible d'être transmise à l'autre partie.

Le défendeur peut accepter ou refuser d'entrer en médiation, il dispose d'un délai de 15 jours pour répondre :

- **Si le défendeur refuse d'entrer en médiation** : le médiateur notifie au plus vite ce refus au demandeur par courriel et lui adresse une attestation reconnaissant que le demandeur a tenté une démarche amiable pour régler son différend mais que la médiation n'a pas eu lieu en raison du refus du défendeur d'entrer en médiation (qui reprendra les actions réalisées par l'association pour entrer en contact avec le défendeur et motifs allégués par le défendeur pour refuser d'entrer en médiation), l'attestation est communiquée au demandeur et elle est gratuite ;
- **Si le défendeur ne répond pas à l'invitation d'entrer en médiation** : le médiateur notifie la clôture du dossier au demandeur par courriel et lui adresse une attestation reconnaissant que le demandeur a tenté une démarche amiable pour régler son différend mais que la médiation n'a pas eu lieu en raison de l'absence de réponse du défendeur d'entrer en médiation (qui reprendra les actions réalisées par l'association pour entrer en contact avec le défendeur), l'attestation est communiquée au demandeur et elle est gratuite ;
- **Si le défendeur accepte la médiation**, le processus de médiation débute.

2.3.1. Premier temps : médiation à distance

Le défendeur accède au tableau de propositions et peut répondre à la proposition faite par l'autre partie. La médiation se déroule sous l'autorité du médiateur qui va aider les parties à résoudre leur différend. Celles-ci peuvent échanger avec le médiateur via le « forum » - espace de discussion accessible uniquement des parties au dossier et du médiateur et « le tableau des propositions », par lequel les parties peuvent formaliser les propositions adressées à l'autre partie.



2.3.2. Second temps (optionnel) : une réunion de médiation

Le médiateur peut proposer au défendeur et au demandeur, en raison de la nature ou de la complexité du dossier une réunion de médiation (par téléphone, visioconférence ou présentiel). Le défendeur et le demandeur sont libres d'accepter ou non la réunion.

Le médiateur contacte les parties et leur propose des rencontres à l'aide de l'agenda figurant au dossier. Ces rencontres peuvent se dérouler par téléphone ou visioconférence ou en présentiel.

Le rôle du médiateur est d'aider les parties à trouver une solution.