MASTER 2

DROIT DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI

Promotion 2014-2015

LE DEVELOPPEMENT DE LA MEDIATION JUDICIAIRE À LA COUR D'APPEL DE TOULOUSE

Cour d'appel de Toulouse

Stage encadré par

Françoise GRUAS et Catherine LATRABE,

Présidentes de la chambre sociale

Période de stage :

1ier Avril 2015 – 31 Juillet 2015

Marjorie

SENTUC

Remerciements

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel de la Cour d'appel de Toulouse et plus particulièrement :

Monsieur de FRANCLIEU, Premier Président de la Cour d'appel de Toulouse, pour avoir rendu ce stage possible ;

Madame GRAFFEO, Secrétaire Général de la Première Présidence de la Cour d'appel de Toulouse, pour son accueil et ses attentions ;

Les présidentes de la chambre sociale, Mesdames GRUAS et LATRABE, pour m'avoir accordé toute leur confiance dans la gestion des dossiers, dans la mise en place de nouveaux processus, pour leur soutien et leur investissement ;

Monsieur COUSTEAUX, Président de la chambre commerciale, pour m'avoir enrichie de son expérience ;

Mesdames DRUTEL, Directrice de greffe, et LAPORTE, Responsable du greffe civil, pour m'avoir accueillie au sein du greffe ;

Mesdames NEULAT et ANDUZE, Greffières en chef de la chambre sociale, pour m'avoir confié les dossiers ; j'ai conscience que la partition à quatre mains que représentait ce stage n'a pas toujours été facile à mettre en œuvre dans leur quotidien professionnel.

Un grand merci également à Madame CASAUX-LABRUNEE pour ses conseils et son soutien important tout au long de ce stage. Merci pour toutes ces graines que vous avez semées et que j'ai essayé de faire germer avec soin.

Je remercie particulièrement Maître RASTOUL, avocat au barreau de Toulouse et médiateur, pour avoir partagé ses expériences, m'avoir fait connaître la médiation au delà de la Cour d'appel et m'avoir permis de travailler avec lui en toute confiance.

Merci à Sarah THOMAS pour ses conseils au moment de la rédaction de ce rapport.

Enfin mes remerciements vont à mes proches, famille et amis, pour leur soutien.

Sommaire

Introduction

I. Le développement de la médiation judiciaire
- A. Histoire et évolution de la médiation judiciaire
- B. Actualité et importance de la médiation

II. La médiation judiciaire à la Cour d'appel de Toulouse
- A. Une politique volontariste
- B. Une nécessité pour la chambre sociale

III. Le stage au sein de la Cour d'appel
- A. La mise en place du stage
- B. La problématique

Partie 1. Des freins à lever

I. Méthodologie du recensement des résistances

II. Des résistances présumées
- A. Le temps
- B. La décision prud'homale
- C. La non confidentialité du processus de médiation

III. Des résistances observées
- A. Des résistances communes
- B. Les résistances spécifiques aux catégories d'acteurs

Partie 2. Des actions pour dépasser les résistances

I. Les actions menées pendant le stage
- A. La mise en place d'un "Service Médiation" expérimental
- B. Le développement de l'information
- C. L'audience de proposition de médiation

II. Les actions à poursuivre
- A. Actions internes
- B. Actions de communication externe

Conclusion

Bibliographie

Annexes

Introduction

« *Dans une société où le lien social est de plus en plus distendu, où l'on a davantage recours à la justice, la médiation apparaît de plus en plus prégnante dans le débat public* »[1].

Ce constat établi en 2008 par J.-C. Magendie, dans son rapport « Célérité et qualité de la justice », trouve aujourd'hui un écho particulier. La société actuelle est en effet caractérisée par deux phénomènes. Le premier est celui d'une judiciarisation croissante des rapports sociaux ; le second, celui d'une justice jugée trop lente, trop complexe et trop coûteuse, n'apportant *in fine*, aucune réponse satisfaisante. Face à ce constat, la médiation judiciaire est valorisée tant au niveau national qu'européen. Elle apparaît, de ce point de vue, comme une des solutions permettant de soulager des juridictions à bout de souffle.

La médiation est définie dès 1993 par la Cour de cassation[2] : « *l'objet de la médiation (…) est de procéder à la confrontation des prétentions respectives des parties en vue de parvenir à un accord proposé par le médiateur* ». Cette définition est complétée par une directive européenne de 2008[3] : la médiation est *« un processus structuré, quelle que soit la manière dont il est nommé ou visé, dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent par elles-mêmes, volontairement, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur* ».

S'agissant de la médiation judiciaire, le juge saisi du litige propose aux parties de bénéficier de la médiation soit au moment de l'audience de plaidoirie, soit au cours d'une audience spécifique. Après avoir recueilli l'accord de chacune d'elles, il désigne un médiateur et détermine le montant de la consignation qui correspond à une part du coût de la médiation. Le médiateur reçoit ensuite, en entretiens collectifs, les justiciables ainsi que leurs conseils pour qu'ils envisagent ensemble des solutions à leur conflit. Lorsqu'un accord est trouvé, il peut être homologué par le juge. Enfin, le magistrat va définir le coût final de la médiation en fonction de sa durée.

---

[1] J.-C. Magendie, *Rapport Célérité et qualité de la justice, La médiation : une autre voie*, fév. 2008, p.10.
[2] Cass. soc., 16 juin 1993, n°91-15.332.
[3] Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

Etudier la médiation judiciaire était pour moi une évidence. Diplômée en psychologie du travail, je suis convaincue du bien-fondé de la communication et des échanges dans les relations de travail.

Dans ma précédente activité professionnelle, j'étais en effet en charge de rétablir les liens dans une équipe de travail lorsqu'ils ne reposaient plus sur la confiance ou lorsque les personnes étaient en conflit. L'objectif était alors de comprendre l'origine du différend, de proposer des solutions et d'accompagner l'entreprise et les acteurs dans un nouveau schéma relationnel afin d'éviter que le conflit ne dégénère en litige. J'avais alors constaté que le conflit n'est pas toujours négatif. Au contraire, bien géré, il peut être salvateur. De plus, il apparaissait régulièrement que les revendications des personnes en difficulté étaient plus proches de la pyramide de Maslow. En effet, « la victime » ressentait plus souvent un besoin d'être considérée, d'être reconnue dans son travail, de voir ses choix acceptés plutôt que de discuter l'interprétation et l'application d'une convention collective par exemple. Ainsi, la plupart du temps, le procès n'était pas la réponse idoine au regard des besoins de la personne mais constituait une réponse épidermique, un point de non-retour.

Ce stage m'a permis de mettre en pratique mes connaissances juridiques tout en profitant de mes acquis dans le domaine de la psychologie. Pouvoir développer la médiation judiciaire comme une solution « alternative » au contentieux au sein de la Cour d'appel de Toulouse, constituait donc le terrain de stage idéal.

Pour comprendre l'organisation et les objectifs de ce stage (III), il est important de rappeler l'histoire de la médiation judiciaire en France (I) et de préciser la position de la Cour d'appel de Toulouse sur le sujet (II).

I. Le développement de la médiation judiciaire

Si l'esprit de la médiation remonte à des périodes lointaines, les bases légales de la médiation judiciaire ont quelques dizaines d'années (A). Les réformes en la matière se sont particulièrement accélérées au cours de cette dernière décennie (B).

A. Histoire et évolution de la médiation judiciaire

La médiation judiciaire est née d'une pratique prétorienne développée par certains magistrats dans les années 1970. Cette pratique innovante s'est inscrite dans un contexte de crise profonde

de la fonction de régulation sociale où le contentieux devenait de plus en plus important. Les magistrats comprenaient que, dans certains conflits, trancher le litige n'était pas le meilleur dénouement. *A contrario*, favoriser un accord entre les parties pouvait être une solution plus satisfaisante.

Dès 1975, fut introduit, dans le nouveau Code de procédure civile, l'article 21 selon lequel « *il entre dans la mission du juge de concilier les parties* ». Cet article constitue la base légale du développement de la médiation judiciaire. Par un arrêt du 16 mai 1988, la Cour d'appel de Paris précisait que *« l'institution prétorienne de la médiation n'est pas contraire à la loi dès lors, que conçue comme une modalité du processus de conciliation, (…) elle permet (…) la confrontation des points de vue respectifs des parties à un litige et d'entamer la négociation* »[4]. Cette position fut ensuite confirmée en 1993 par la Cour de cassation qui précisa expressément que la pratique de la médiation reposait sur l'article 21[5].

Par la suite, la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative introduisit la médiation judiciaire dans le Code de procédure civile (codifiée aux articles 131-1 et suivants). Les modalités de mise en œuvre furent précisées par le décret n°96-652 du 22 juillet 1996 relatif à la conciliation et à la médiation judiciaires.

Le développement de la médiation judiciaire se fit également sous l'impulsion européenne. Après la publication d'un livre vert sur les modes alternatifs de règlement des conflits en décembre 2006, la directive européenne 2008/52/CE du 21 mai 2008 constitua une étape importante puisqu'elle représentait une réelle incitation à recourir à la médiation. Elle apportait, pour la première fois, une définition uniforme de la médiation.

Cette directive fut transposée en France, d'une part, par l'ordonnance 2011-1540 du 16 novembre 2011 et, d'autre part, par le décret n°2012-66 du 20 janvier 2012 relatif à la résolution amiable des différends.

Cette directive fut à l'origine, en France, de nombreux rapports traitant de la médiation : rapport Guinchard et rapport Magendie (2008), rapport Marshall et rapport Delmas-Goyon (2013), rapport Lacabarats (2014). Elle permit une accélération des réformes observables surtout ces dernières années.

---

[4] CA Paris, 1ière ch., sect. A, 16 mai 1988 ; SA Snecma c/ Allain et al.

[5] Cass. 2ème civ., 16 juin 1993, n°91-15332 : « *Mais attendu que la cour d'appel retient exactement, hors de toute dénaturation de la requête, que la médiation, dont l'objet est de procéder à la confrontation des prétentions respectives des parties en vue de parvenir à un accord proposé par le médiateur, est une modalité d'application de l'article 21 du nouveau Code de procédure civile tendant au règlement amiable des litiges* ».

B. Actualité et importance de la médiation

L'actualité récente est marquée par la mise en place du projet pour la justice du 21ème siècle, appelé « projet J21 ». Cette réforme d'envergure s'appuie sur quatre rapports préalables :

- le rapport de l'Institut des Hautes Etudes pour la Justice (IHEJ) concernant le juge au 21ième siècle ;
- le rapport Delmas-Goyon sur le magistrat du 21ème siècle ;
- le rapport Nadal sur l'organisation du Ministère public ;
- le rapport Marshall sur les juridictions du 21ème siècle.

La volonté de cette réforme est de mettre en place une justice *« plus proche, plus efficace et plus protectrice du citoyen* ». Une des actions proposées est de renforcer le recours aux modes amiables de règlement des conflits notamment par leur mise en place en amont des procédures contentieuses et par l'harmonisation de l'activité de médiation et de conciliation.

Dans ce cadre, le décret 2015-282 du 11 mars 2015 entré en vigueur le 1er avril 2015, prévoit en son article 18, l'obligation d'indiquer, dans l'acte de saisine de la juridiction, « *les diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable du litige* », sauf « *justification d'un motif légitime tenant à l'urgence ou à la matière considérée* ». Ce décret n'aura peut-être pas une grande portée devant le Conseil de Prud'hommes dans la mesure où il existe une conciliation obligatoire devant cette juridiction. En juillet 2015, le Conseil de Prud'hommes de Toulouse n'envisageait pas encore de modifier les formulaires de saisine.

L'année 2015 a également été marquée par un arrêt de la Cour européenne des droits de l'Homme précisant que l'objectif d'une disposition législative instaurant, à peine d'irrecevabilité de la demande en justice, une obligation de recourir préalablement à un mode amiable de résolution des conflits est conforme à l'article 6§1 de la Convention européenne[6].

Cet arrêt est important car il pose les bases juridiques d'un éventuel recours à la généralisation d'une injonction de médiation en matière civile. Il révèle l'émergence d'un véritable droit à un règlement amiable.

Enfin, un rapport d'avril 2015 sur le développement des modes amiables de règlement des différends réalisé par l'Inspection Générale des Services Judiciaires à la demande de la Garde des Sceaux fait un état des lieux de la médiation en France. Il propose plusieurs pistes pour la

[6] Arrêt CEDH, 26 mars 2015, n°11239/11, Momcilovic c/ Croatie.

rendre plus efficace : création d'un diplôme national de médiateur, mise en place d'un interlocuteur unique sur les modes amiables au sein du Ministère de la justice, ou encore, création d'une liste de médiateurs dans le ressort de chaque cour d'appel.

Ainsi, les cours d'appel sont vouées à devenir le centre névralgique du développement de la médiation judiciaire.

II. La médiation judiciaire à la Cour d'appel de Toulouse

Le stage réalisé au sein de la Cour d'appel de Toulouse révèle la volonté des magistrats de développer la médiation judiciaire (A) spécialement au sein de la chambre sociale (B).

A. Une politique volontariste

Aujourd'hui, suite à la volonté gouvernementale d'accroître le recours aux modes amiables de règlement des conflits, de nombreuses cours d'appel se sont engagées dans cette voie (1). Son développement à la Cour d'appel de Toulouse n'est pas un objectif nouveau et correspond à la généralisation d'initiatives existantes (2).

1. Une volonté commune à d'autres cours d'appel

La Cour d'appel de Grenoble fut l'une des pionnières de cette dynamique, sous l'influence de Béatrice Blohorn-Brenneur,. Cette magistrate, convaincue et engagée, s'employa à développer la médiation judiciaire au sein de la chambre sociale. D'abord mise en place à titre expérimental, la médiation fut par la suite institutionnalisée avec l'instauration d'audiences de proposition de médiation. De 1996 à 2005, plus de 1000 médiations furent engagées.

Cependant, après le départ de Béatrice Blohorn-Brenneur, le taux d'affaires résolues par la médiation ne cessera de décliner, ce qui montre la fragilité des systèmes reposant exclusivement ou presque sur l'engagement personnel des magistrats.

A l'instar de la Cour d'appel de Grenoble, d'autres cours vont s'engager très tôt dans le développement de la médiation comme la Cour d'appel de Paris où la médiation a débuté dans les années 1990. A partir de 2008, une organisation structurée fut mise en place notamment à travers la double convocation et la proposition de médiation lors des audiences de plaidoirie. Pour l'année 2014, 235 médiations ont été ordonnées et 121 ont abouti à un protocole d'accord.

Néanmoins, les affaires terminées par la médiation ne représentent que 1,3% de l'ensemble du contentieux social de la Cour d'appel de Paris[7].

Depuis, de nombreuses cours d'appel se sont lancées : Toulouse en 2011, suivie de Bordeaux, Pau, Montpellier, et d'autres.

La Cour d'appel de Toulouse devient ainsi un exemple concret du précepte de J.-C. Magendie, selon lequel « *le temps n'est donc plus à discourir sur les mérites de la médiation ni à en expliquer la technique. C'est désormais vers l'action que nous devons tendre nos efforts*[8]».

2. L'engagement de la Cour d'appel de Toulouse

En septembre 2011, un protocole mettant en place l'unité de médiation pour la Cour d'appel a été signé entre le Premier Président et la Directrice de greffe de la Cour d'appel et l'Ordre des avocats de Toulouse. Un protocole analogue avait été signé en 2010 pour le Tribunal de grande instance de Toulouse et en juin 2011 par le Tribunal de commerce.

L'objectif de cette unité est de développer la médiation en mettant en place une réflexion collective sur sa pratique. Elle possède un double rôle : implanter la médiation dans la juridiction et promouvoir toute initiative à l'égard des magistrats, avocats et justiciables.

L'unité est composée du Premier président de la Cour d'appel, du magistrat référent pour la médiation, du bâtonnier de l'Ordre des avocats, d'un avocat, d'un greffier ainsi que d'un universitaire.

Elle facilite le recours à la médiation en :

- définissant des procédures d'information, de repérage et de traitement ;
- diffusant des trames facilitant sa mise en œuvre concrète ;
- dressant annuellement une liste indicative des médiateurs (pour diffusion aux magistrats) ;
- mettant en place des outils d'évaluation des actions entreprises.

[7] L'ensemble de ces données chiffrées ont été présentées par B. Holleaux, magistrat et réfèrent médiation pour les chambres sociales de la Cour d'appel de Paris, lors du colloque « les 20 ans de la médiation judiciaire » à la Cour d'appel de Paris, le 19 mai 2015.

[8] J.-C. Magendie, « Discours d'installation du groupe médiation de la Cour d'appel de Paris », *Rapport Célérité et qualité de la justice, La médiation : une autre voie*, fév. 2008, p.4.

Si l'efficacité de l'unité de médiation au niveau de la Cour d'appel pourrait être encore améliorée, force est de constater une réelle volonté de promouvoir la médiation et la mise en place d'actions concrètes. En outre, le magistrat référent au sein de la Cour d'appel, également président de la chambre commerciale, tient à faire connaître l'intérêt de la médiation au sein de sa juridiction.

Aujourd'hui, la chambre commerciale et la chambre sociale de la Cour d'appel de Toulouse sont particulièrement moteurs en matière de médiation judiciaire.

La chambre sociale s'appuie sur l'expérience de la chambre commerciale où la médiation a été développée dès 2012. Entre janvier 2012 et novembre 2013, sur 934 dossiers faisant l'objet d'un appel, 477 dossiers ont été sélectionnés. Pour 20% d'entre eux, les parties ont accepté de partir en médiation (soit 95 dossiers). Un protocole d'accord a été obtenu dans 7 % des affaires sélectionnées (soit 34 dossiers).

La chambre commerciale possède désormais un processus bien établi avec une proposition de médiation systématique pour les dossiers sélectionnés. Elle met à disposition de la chambre sociale des outils tels qu'un modèle de convocation et un processus type des étapes.

Ainsi, le développement de la médiation au sein de la Cour d'appel de Toulouse émane d'un réel engagement de plusieurs magistrats. Il apparaît également comme une nécessité pour la chambre sociale.

B. Une nécessité pour la chambre sociale

Si la médiation est souvent vue comme une solution permettant de réduire des délais jugés excessifs (1), l'engagement des Présidentes de la chambre sociale s'analyse davantage en une volonté de faire évoluer les mentalités (2).

1. A court terme : des délais trop longs

Aujourd'hui, le temps de traitement d'un dossier par la chambre sociale est d'environ 24 mois.

Ce délai est justifié tout d'abord par les difficultés rencontrées en première instance. A l'instar des autres cours d'appel, celle de Toulouse est confrontée à la crise des juridictions prud'homales. Cette problématique a été mise en lumière par plusieurs rapports ces dernières années comme le rapport Marshall ou le rapport Lacabarats. Ils mettent en exergue un taux de

conciliation trop faible (de l'ordre de 5% au niveau national), des délais trop longs du fait notamment d'un recours en départage notoire ou encore d'un taux d'appel trop important. Le Conseil de Prud'hommes de Toulouse affiche un taux de conciliation plus faible que la moyenne nationale puisqu'il est de 3,5%. Le taux s'élève à 8% en y intégrant les conciliations faites au moment de l'audience de jugement et les désistements intervenus en cours d'instance. En revanche, le taux d'appel est meilleur puisqu'il est de 33% contre 65% en moyenne dans les juridictions françaises. En juillet 2015, le stock de dossiers en attente au Conseil de Prud'hommes de Toulouse était de 5.600 dossiers.

La Cour d'appel de Toulouse souffre elle-même d'un stock de dossiers qui peine à diminuer : 4.000 dossiers sont actuellement en attente à la Cour. Ce chiffre reste stable dans la mesure où la Cour solde actuellement autant de dossiers qu'elle n'en inscrit au rôle.

Enfin, le nombre croissant de dossiers en série, notamment en raison de la massification des licenciements économiques, aggrave encore le délai de traitement. Actuellement, près de 800 dossiers sont gérés par une greffière chargée spécifiquement des séries. Ces dernières peuvent aller d'une dizaine de dossiers à 750 pour la plus importante. Une série de plusieurs centaines de dossiers est attendue pour septembre 2015.

Il devient alors nécessaire pour la chambre sociale d'envisager la gestion des dossiers autrement que par le contentieux classique.

2. A long terme : envisager la justice autrement

Si les délais apparaissent comme une raison concrète du développement de la médiation judiciaire, ils ne semblent pas être l'explication première. En effet, la médiation n'est pas seulement envisagée comme un processus permettant de pallier les difficultés de l'institution judiciaire. Elle est davantage appréhendée comme une complémentarité du droit, une autre façon de rendre la justice. Pour les présidentes de la chambre sociale, « *la médiation n'est pas une démission du juge mais une des missions du juge*»[9].

Ces magistrats ont surtout à cœur de changer les mentalités, de les faire évoluer vers la culture de la médiation. Elles sont fortement engagées dans la résolution pacifiée des conflits,

[9] J.-P. Tricoit, *La médiation Judiciaire*, L'Harmattan, 2008, p.8.

vers une justice « *plus douce* ». Pour elle, la médiation ne peut devenir pérenne qu'avec un changement profond de conception de la justice.

Bien conscientes que la médiation ne pourra pas s'appliquer à l'ensemble des dossiers et que le contentieux restera une voie importante d'accès à la justice, les Présidentes de chambre espèrent régler 20% du contentieux social grâce à la médiation.

C'est dans ce cadre qu'elles ont souhaité accueillir des stagiaires pour développer la médiation judiciaire au sein de la chambre sociale.

III. Le stage au sein de la Cour d'appel

L'objectif et les modalités de mise en œuvre ont été définis avant le début du stage (A). Les différents constats préalables établis par la Cour d'appel ont permis de faire émerger rapidement une problématique (B).

A. La mise en place du stage

L'organisation de ce stage (objectifs, modalités, durée) a été déterminée au cours de plusieurs réunions qui se sont déroulées d'octobre 2014 à mars 2015.

Au regard de la formation universitaire suivie, des besoins de la Cour d'appel ainsi que de la volonté des Présidentes de chambre, réaliser un stage au sein de la chambre sociale représentait une chance. D'autant plus que les relations de travail sont un terrain fertile pour le développement de la médiation. En effet, « *la vie professionnelle témoigne de ce qu'un déséquilibre significatif entre ce qui est donné et reçu entraîne nécessairement des tensions, des sentiments d'hostilité (irritabilité, rancœur, jalousie) et parfois des actes de vengeance* »[10].

Paradoxalement, les statistiques montrent un succès mitigé dans les chambres sociales puisque la médiation dans les relations de travail ne représenterait que 16% de l'ensemble des pratiques de médiation[11]. Tenter de dépasser les difficultés de la chambre sociale dans le développement de la médiation prenait alors tout son sens.

L'objectif de ce stage était double. Il devait, tout d'abord, permettre de comprendre les résistances particulières à la médiation que pouvaient rencontrer les magistrats au sein de la chambre sociale. En effet, le constat était fait par les Présidentes que seulement 10% des

[10] N. Dion, *De la médiation, essai pour une approche créatrice et pacifié du conflit*, Mare&Martin, 2011, p.82.
[11] Baromètre 2015 du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP).

personnes convoquées se présentent en audience de proposition de médiation. Elles souhaitaient donc trouver des solutions pour mobiliser un plus grand nombre de justiciables. Le second objectif était de mettre en place un processus spécifique de gestion des dossiers afin de favoriser le recours à la médiation.

Plusieurs tâches ont ainsi été déterminées en amont du stage :

- construire une notice d'information à adresser à l'ensemble des justiciables déposant une demande d'appel ;
- mettre en place un questionnaire afin de connaître l'opinion des personnes sur la médiation et de recueillir leur acceptation pour y recourir ;
- trier les dossiers selon des critères d'éligibilité à déterminer ;
- mettre en œuvre les convocations pour l'audience de proposition de médiation ;
- réaliser un suivi statistique des dossiers.

Pour ce faire, la Cour d'appel a mis en place, à titre expérimental, un Service Médiation constitué de deux stagiaires du Master 2 Droit du Travail et de l'Emploi. Les réunions préalables ont ainsi permis d'établir une grille d'objectifs ainsi qu'un rétro-planning (v. annexe 1) dans le but de coordonner l'ensemble des étapes de ce stage qui devait se dérouler en parfaite autonomie afin de ne pas gêner le travail du greffe.

Le stage au sein de la Cour d'appel a été complété par différents colloques et formations :

- le colloque annuel du Master 2 Droit du travail et de l'emploi de l'Université de Toulouse, consacré à « La conciliation et la médiation en matière sociale » le 13 février 2015 ;
- le colloque sur les 20 ans de la médiation judiciaire à la Cour d'appel de Paris le 19 mai 2015 ;
- les VI^{èmes} Assises internationales de la médiation judiciaire organisées par le GEMME du 1er au 4 juillet 2015.

Ces séminaires ne seront pas présentés dans ce rapport mais ont permis de mieux connaître la médiation judiciaire et sa pratique.

B. La problématique

Le paradoxe de la médiation judiciaire en France est que si notre pays a été l'un des premiers à se doter d'une loi l'organisant, sa pratique près de 20 ans après reste très peu développée[12]. De fait, malgré une culture de la médiation s'installant peu à peu dans les juridictions, le bilan statistique n'est pas à la hauteur des espérances[13].

Ces constats illustrent parfaitement le problème rencontré à la Cour d'appel de Toulouse : une volonté importante de la part des magistrats et des professionnels du droit… mais des difficultés à déployer pleinement la médiation judiciaire.

La question qui se pose alors est de savoir comment développer de façon pérenne la médiation judiciaire tout en prenant en compte les spécificités et les résistances locales.

Ces dernières doivent tout d'abord être identifiées afin d'établir un bilan des différents freins rencontrés (Partie 1) pour pouvoir ensuite mettre en place des actions favorisant le recours à la médiation (Partie 2).

[12] F. Vert, « La Confusion terminologique entre médiation et conciliation : un frein à leur développement », *Gaz. Pal. 2015 n°3,* p.8.
[13] Interview de C. Arens, 1ier Président de la Cour d'appel de Paris, *Les annonces de la Seine n°6,* 12 février 2015, p.13.

Partie 1. Des freins à lever

Les résistances à l'égard de la médiation sont encore nombreuses. Historiquement, elles concernaient surtout la violation supposée de l'article 6§1 de la Convention européenne des droits de l'Homme selon lequel « *toute personne a droit à ce que sa cause soit entendue équitablement, publiquement et dans un délai raisonnable* (…) ». Certains auteurs estimaient en outre que la médiation était un « *renfort des inégalités* » et « *un alibi du déni de justice* »[14]. Cette idée était souvent confortée par l'utilisation du terme « mode *alternatif* du règlement des conflits » qui pouvait laisser supposer que la médiation entravait le recours au juge. Aujourd'hui, les arguments à l'encontre de la médiation semblent avoir évolué. La médiation n'est plus envisagée comme une violation de l'article 6 de la CEDH.

Loin d'une approche théorique, il s'agit ici d'analyser les résistances propres à la Cour d'appel de Toulouse et recueillies grâce à la création d'un questionnaire (I). Si certains freins énoncés par la doctrine n'ont pas été observés lors de ce stage (II), d'autres continuent de constituer une véritable limite au développement de la médiation (III).

I. Méthodologie du recensement des résistances

Un questionnaire portant sur les raisons des refus de la médiation par les justiciables a été créé (v. annexe 2). Celui-ci s'est inspiré des questionnaires proposés par le Groupement européen des magistrats pour la médiation (GEMME) mais également d'un prototype qui avait été mis à disposition par la Cour d'appel.

Ce questionnaire devait répondre à plusieurs contraintes : être bref tout en recensant les principaux freins connus. Afin d'obtenir un meilleur taux de réponse, les justiciables ne devaient pas être découragés par un questionnement trop long. De plus, pour des raisons de coût, il devait tenir sur une seule feuille contenant également une notice de présentation de la médiation.

Les freins ont donc été regroupés dans des rubriques génériques telles que « *les risques du procès* ». Pour limiter le biais d'un positionnement contraint par un questionnaire à choix multiples, une zone de texte a été insérée afin de donner la possibilité de s'exprimer librement.

Le questionnaire a été envoyé d'avril à juin 2015 aux appelants et aux intimés dès le dépôt de la déclaration d'appel. Ils disposaient d'un délai de 3 semaines pour le retourner au Service

[14] D. Boulmier, « Médiation judiciaire déléguée à une tierce personne et instance prud'homale : nid ou déni de justice ? », *Dr. ouv.*, 2002, p.191.

Médiation. Près de 700 questionnaires ont été envoyés en 3 mois (v. annexe 3, I et II.). Le taux de retour a été de 17% (116 réponses).

Tous les freins potentiels n'ont pu être abordés à l'aide de ce questionnaire. Déterminer avec exhaustivité les freins existants aurait mérité une étude plus approfondie et une plus grande liberté de support, ce qui n'a pas été possible à l'occasion de ce stage pour des raisons matérielles (temps, moyens). Cependant, l'étude des résistances à la médiation a également pu être faite de manière informelle au travers des différents échanges avec les justiciables, lors des audiences de proposition de médiation ou au cours des rendez-vous avec le « Service médiation ». Enfin, de nombreuses craintes ont été évoquées lors des contacts téléphoniques.

Un certain nombre de tendances ont ainsi pu être dégagées. Si certaines correspondent aux suppositions faites avant le stage, d'autres n'ont pas été observées.

II. Des résistances présumées

De nombreux ouvrages ou articles présentent des résistances vis-à-vis de la médiation qui n'ont pas été observées lors de ce stage. Pour certains, la médiation doit être proposée le plus tôt possible (A), avant même tout saisine de la juridiction de première instance (B). Pour d'autres, le processus même de médiation est un frein du fait de l'absence d'échanges contradictoires ou du risque de non confidentialité (C).

A. Le temps

Lors d'un colloque organisé par l'Université Toulouse 1 Capitole en octobre 2014, intitulé « La médiation dans les activités économiques », Monsieur Michel Sabatté, avocat au barreau de Toulouse, en charge de présenter la médiation dans les relations de travail expliquait que « *les relations interprofessionnelles de travail donnent naissance à des conflits qui demandent des solutions rapides* ». Le temps serait donc un frein à la médiation si celle-ci n'est pas mise en place dès l'apparition du conflit.

Ce constat est confirmé par certains auteurs comme Sylvie Adijès, médiatrice, pour qui les *« situations peuvent se régler lorsqu'elles sont prises en charge rapidement après le point de rupture, mais c'est beaucoup plus difficile deux ans plus tard*[15] ». En effet, le conflit serait déjà

[15] S. Adijes, « *Les matinales de la médiation* », janvier 2015.

trop ancré, trop cristallisé pour que les parties puissent avoir une autre envie que celle de mener jusqu'au bout la bataille judiciaire[16]. Dès lors, la médiation proposée au niveau de l'appel, soit plusieurs années après le début du conflit, ne peut efficacement se développer. De plus, la durée de la procédure serait, pour les employeurs appelants, un appui stratégique qui leur permettrait, en cas de besoin, de budgéter l'issue du contentieux. L'appel serait alors une mesure dilatoire leur permettant de gagner du temps.

Pourtant, le stage à la Cour d'appel de Toulouse a montré une réalité tout autre. Loin d'être une contrainte, le temps s'est révélé être un atout. Plusieurs raisons peuvent expliquer l'intérêt du temps dans le recours à la médiation judiciaire.

Tout d'abord, en faisant son œuvre, le temps permet bien souvent aux personnes de dépasser le stade de la colère ou de la vengeance. Elles ressentent alors le besoin de s'expliquer avec la partie adverse en dehors d'une salle de plaidoirie. Ce fut le cas pour 14% des justiciables souhaitant recourir à la médiation (v. annexe 4, II).

De plus, la procédure prud'homale préalable permet aux parties de connaître les arguments de l'autre et d'avoir ainsi des éléments tangibles pour asseoir leurs convictions. En effet, pour certains justiciables, avoir obtenu une décision du juge permet d'enclencher une logique de discussion. Ce phénomène a pu être observé lorsque le salarié avait gain de cause lors du jugement au Conseil de Prud'hommes : « *Maintenant que j'ai gagné aux prud'hommes, que mon employeur sait qu'il a eu tort, on va pouvoir discuter* » ; ou au contraire lorsque celui-ci était débouté de l'ensemble de ses demandes, de peur de voir le jugement prud'homal confirmé : « *Si je perds aussi en appel… je ferais peut-être mieux de demander une médiation* ».

Enfin, les délais de jugement du Conseil de Prud'hommes apparaissent comme un levier pour la médiation au niveau de la Cour d'appel. En effet, après de nombreux mois de procédure, les justiciables sont « à bout de souffle » et peu d'entre eux connaissent les délais réels au sein de la Cour d'appel. Lorsqu'ils prennent conscience que le contentieux durera encore plusieurs années, ils acceptent de se tourner vers la médiation. Ainsi, 15% des personnes ayant répondu au questionnaire souhaitent avoir recours à la médiation pour bénéficier d'une solution plus rapide à leur litige (v. annexe 4, II).

[16] Intervention de G. Marly lors du colloque « La médiation, une volonté politique » organisé par l'Association Nationale des Médiateurs le 16 novembre 2012.

Les délais de procédure dans le contentieux prud'homal ont ainsi un impact bénéfique sur le recours à la médiation. La décision prise par le Conseil de Prud'hommes ne semble pas, quant à elle, être un frein majeur.

B. La décision prud'homale

La décision du Conseil de Prud'hommes a été étudiée au regard de l'exécution provisoire (1) et en fonction du statut des parties à l'issue de la première instance (2). L'analyse de ces deux aspects avait été demandée par le Premier Président de la Cour d'appel et par les Présidentes de la chambre sociale. Il aurait été intéressant de s'interroger sur le lien entre l'acceptation du processus de médiation et le type de demandes faites en première instance, mais ce rapprochement n'a pu être fait durant le stage.

1. L'exécution provisoire

L'exécution provisoire permet une dérogation à l'article 500 du Code de procédure civile selon lequel : *« A force de chose jugée le jugement qui n'est susceptible d'aucun recours suspensif d'exécution* ». Elle exige de la partie succombant d'exécuter le jugement prononcé en première instance y compris quand elle interjette appel.

En droit du travail, l'exécution provisoire peut être de droit[17] ou ordonnée par le Conseil de Prud'hommes. Dans le contentieux individuel du travail, beaucoup de décisions sont concernées par l'exécution provisoire. Au sein de la Cour d'appel de Toulouse, environ 90% des dossiers ont au moins une demande concernant un rappel de salaire ou le paiement d'heures supplémentaires. En revanche, très peu d'exécutions provisoires sont ordonnées par le Conseil de Prud'hommes (seule une dizaine de dossiers contenait cette décision accessoire).

De facto, l'exécution provisoire n'a pas été un frein à la médiation au sein de la chambre sociale. Tout d'abord, lorsqu'elle est de droit, elle ne porte pas sur les dommages et intérêts qui constituent le plus souvent la majeure partie des indemnités du salarié. Il reste alors, tant pour le salarié que pour l'employeur, une marge de manœuvre pour discuter. Par ailleurs, l'exécution

[17] C. trav., art. R. 1454-28 : « *Sont de droit exécutoires à titre provisoire :*
1° Le jugement qui n'est susceptible d'appel que par suite d'une demande reconventionnelle ;
2° Le jugement qui ordonne la remise d'un certificat de travail, de bulletins de paie ou de toute pièce que l'employeur est tenu de délivrer ;
3° Le jugement qui ordonne le paiement de sommes au titre des rémunérations et indemnités mentionnées au 2° de l'article R. 1454-14, dans la limite maximum de neuf mois de salaire calculés sur la moyenne des trois derniers mois de salaire. Cette moyenne est mentionnée dans le jugement. »

provisoire n'est souvent pas effective au moment de la déclaration d'appel. Les justiciables disposent en effet d'un mois pour interjeter appel à compter de la notification de la décision par le Conseil de Prud'hommes. Lorsque la médiation est proposée dès la demande d'appel, comme lors du stage, l'employeur n'a généralement pu exécuter la décision.

Pour certains, cette réalité constitue un levier pour la mise en place de la médiation par la chambre sociale. Un délégué syndical faisait part au Service médiation de sa volonté de recourir à la médiation spécifiquement au regard de l'exécution provisoire, la préférant aux deux procédures habituelles (le recours à un huissier ou la demande de radiation) : « *un employeur est beaucoup plus enclin à faire une médiation lorsqu'il a été condamné et qu'il a une exécution provisoire, surtout quand il ne peut pas payer. Cela permet de discuter de ce point en médiation, et de ne pas demander une radiation pour que le dossier soit après systématiquement réinscrit au rôle.*»

2. Le statut d'appelant ou d'intimé

Aucune étude ne semble avoir été faite sur le lien entre le contenu de la décision prud'homale et le recours à la médiation au niveau de la Cour d'appel. Pourtant, cette décision pourrait avoir des conséquences importantes. Quelles sont les personnes qui accepteraient plus facilement la médiation : les employeurs ou les salariés, les appelants ou les intimés ? Cette question mériterait d'être étudiée plus amplement pour obtenir des résultats significatifs. Le nombre de retour n'étant pas représentatif, ceci n'a pu être analysé durant le stage. En effet, l'échantillon était faible (taux de réponses peu élevé) et déséquilibré (70% de réponses venant de salariés).

Néanmoins, certaines tendances ont pu être dégagées.

Le premier préjugé à éliminer est celui de penser que les employeurs interjettent plus souvent appel que les salariés, avec l'idée sous-jacente que les Conseils de Prud'hommes donnent majoritairement raison à ces derniers. En effet, parmi les dossiers gérés par le Service Médiation, 66% des déclarations d'appel sont faites par les salariés. Parmi ces derniers, 22% avaient pourtant obtenu une partie de leurs demandes devant le Conseil de Prud'hommes. Les employeurs ne constituent donc pas la majorité des appelants.

En outre, au regard des questionnaires retournés au Service médiation (v. annexe 4, III), la proportion de parties appelantes ou intimées reste sensiblement la même quel que soit le choix fait de recourir ou non à la médiation :

- concernant les acceptations de médiation :

- 71% des salariés sont appelants et 29% sont intimés ;
- 64% des employeurs sont appelants et 36% sont intimés ;

- concernant les refus de médiation :
  - 67% des salariés sont appelants et 33% sont intimés ;
  - En revanche, 36% des employeurs sont appelants et 65% sont intimés.

Cela pourrait signifier qu'une décision du Conseil de Prud'hommes favorable aux employeurs les amène plus souvent à refuser la médiation. Ainsi, il serait *a priori* plus difficile de recourir à la médiation lorsque le salarié a été débouté devant le Conseil de Prud'hommes. Une des Présidentes de la chambre sociale a déjà fait ce constat et ne propose pas la médiation lorsque le salarié « *a tout perdu devant les Prud'hommes* ».

Néanmoins, ce distinguo n'est pas apparu lors de l'audience de proposition de médiation de juin 2015. Sur les 13 dossiers partant en médiation, 6 acceptations ont été faites par des employeurs intimés. Cela correspond à 46% des dossiers pour les deux sections de la chambre sociale.

De facto, le fait d'être appelant ou intimé, salarié ou employeur, n'apparaît pas comme un critère pertinent de sélection des dossiers pour proposer la médiation.

C. La non confidentialité du processus de médiation

Pour certains auteurs, le processus de médiation ne respecterait pas le principe du contradictoire et exigerait des parties d'en dire plus que le contenu des conclusions de l'avocat. Cet aspect serait dissuasif dans la perspective d'une procédure contentieuse future.

Pourtant, la médiation judiciaire est régie par le principe de la confidentialité. Selon l'article 131-14 du Code de procédure civile, « *les constatations du médiateur et les déclarations qu'il recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties, ni en tout état de cause dans le cadre d'une autre instance* ».

Dans le cadre du stage, le frein relatif au risque de non confidentialité n'a été que peu observé. Cependant, le critère de la confidentialité ne constituait pas un choix possible dans le questionnaire envoyé aux justiciables, même si le principe de confidentialité de la médiation était précisé dans la notice d'information (v. annexe 5).

Certains justiciables ou représentants syndicaux ont toutefois souhaité, par téléphone, avoir des informations préalables concernant les échanges au cours de la médiation. Lors de ces contacts, peu de craintes ont été avancées concernant la confidentialité et le risque éventuel en vue d'une procédure contentieuse. Il semble que la garantie apportée par l'article du Code de

procédure civile constitue un garde-fou suffisant pour les parties. La question de la confidentialité n'a pas non plus été recensée chez les avocats.

Si ce stage n'a pas permis de confirmer l'idée que le temps, la procédure prud'homale ou encore la confidentialité du processus de médiation constituaient des freins à la médiation, en revanche, d'autres obstacles ont été observés.

III. Des résistances observées

Les résistances analysées pendant le stage sont souvent différentes en fonction des acteurs (B). Il existe cependant des résistances communes issues pour la plupart de l'héritage culturel sur la justice et ses pratiques (A).

A. Des résistances communes

Certaines résistances apparaissent chez l'ensemble des acteurs, avocats ou justiciables. Tout d'abord, le manque de connaissances approfondies sur la médiation judiciaire (2) fait que les acteurs considèrent encore trop souvent que le rôle de la justice est de trancher le litige (1). Par ailleurs, un autre frein spécifique apparaît : celui de l'existence d'une tentative de conciliation en première instance (3).

1. La culture du procès

La tradition romano-civiliste, dominante en Europe occidentale, se caractérise par une culture judiciaire où les modes alternatifs de règlement des conflits ne peuvent avoir qu'une place restreinte. Tel est le cas en France, où malgré une progression régulière de la médiation, les justiciables restent méfiants à l'égard de ce mode amiable[18]. Nonobstant les critiques adressées à l'institution judiciaire, les citoyens demeurent encore demandeurs du contrôle du juge.

Selon le rapport de la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ)[19], la France est le pays où le nombre de contentieux en matière civile et commerciale est le plus élevé après l'Italie. En 2012, près d'un 1,5 million d'affaires était en cours en première instance alors que la moyenne des 47 pays étudiés est de 322.000 affaires. Ces quelques chiffres montrent, en

[18] N. Dion, *De la médiation, essai pour une approche créatrice et pacifié du conflit*, Editions Mare&Martin, 2011, p.180.
[19] CEPEJ, Rapport sur les "Systèmes judiciaires européens : efficacité et qualité de la justice", Edition 2014, p.203.

France, l'existence d'une culture du procès comme tradition du règlement des litiges au détriment des solutions négociées qui ne sont envisagées qu'à titre subsidiaire.

Cette culture induit le fait que les justiciables pensent que seul le juge est apte à régler le litige. Ils ne conçoivent donc pas qu'ils puissent être les propres acteurs du dénouement du contentieux. Pour ces personnes, la médiation judiciaire ne peut pas être une solution.

Dans le questionnaire envoyé aux justiciables, la mention « *je préfère que la Cour tranche mon litige* » n'existait pas. Ce choix a été fait de façon à éviter le biais de donner aux personnes une réponse pratique et rapide sans qu'elles aient à réfléchir sur les raisons de leur refus. Les personnes n'avaient donc pas la possibilité d'avancer cet argument pour refuser la médiation. Le plus souvent, elles cochaient : « *je pense que mon affaire ne relève pas de la médiation* ». Cela représente 30% des refus. Malgré l'absence de cette mention, 5% des refus ont été justifiés, dans la zone de texte libre, par une préférence pour l'issue contentieuse plutôt que pour la médiation : *« je préfère que la justice s'en occupe », « je respecte la décision du tribunal des Prud'hommes »*.

Une des explications pourrait être que la culture française fait encore appel au concept de faute[20]. « *Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer*[21] ». Ainsi, celui qui est en faute et cause un dommage doit être sanctionné à réparer le préjudice subi. Cet attachement à la responsabilité a émergé au cours des échanges avec les justiciables. Les salariés semblent avoir particulièrement besoin de la reconnaissance de la faute de leur employeur pour laquelle ce dernier doit payer : « *il est en tort, il est coupable, je veux qu'il paye au sens propre* », « *je ne suis pas contre la médiation, mais je refuse qu'il s'en sorte avec moins de 20.000 € pour ce qu'il m'a fait* », « *mon employeur est en faute, je n'ai pas besoin de la médiation pour le savoir* ».

La deuxième explication à donner à ce constat est celle du manque de connaissance du processus de médiation. Les personnes préfèrent s'orienter vers une procédure qu'elles pensent mieux connaître.

2. Le manque de connaissance du processus de médiation

Une des plus importantes difficultés rencontrées par le Service médiation est celle du manque de connaissance de certains acteurs.

---

[20] B. Blohorn-Breneur, « Le juriste et le médiateur : le langage entre lien et rupture », *Le médiateur en action et en mots*, L'Harmattan, 2014, p.29.
[21] C. civ., art. 1382.

Au cours du stage, il a été constaté que l'absence d'informations portait sur deux points clés : le processus de médiation en lui-même et la procédure mise en place par la Cour d'appel de Toulouse.

S'agissant du processus, de nombreux appels ont été reçus de la part de justiciables et de délégués syndicaux pour connaître les principes de la médiation judiciaire. 14 justiciables ont informé le Service Médiation, par retour de questionnaire, de leur souhait d'être contactés pour avoir de plus amples informations sur le processus. Si ce frein apparaît légitime concernant le justiciable, il apparaît plus étonnant de constater que certains professionnels du droit ne semblent pas connaître la médiation : « *oui, je connais vaguement la médiation judiciaire, enfin disons que je ne connais que de nom, je ne sais pas vraiment ce que c'est*. »

L'absence de connaissance du processus apparaît également à travers la comparaison du questionnaire avec les dossiers sélectionnés. 31% des justiciables ont refusé la médiation pensant que leur litige n'en relevait pas, alors même que le Service médiation avait sélectionné leur dossier sur critères.

En outre, un avocat a fait part du refus de ses clients de recourir à la médiation puisque, selon lui, ses dossiers « *ne s'y prêtaient absolument pas* ». L'un concernait un litige entre membres d'une même famille, un autre concernait un salarié toujours en poste. Or, ces deux aspects font partie des critères privilégiés pour lesquels une médiation peut être envisagée. Ceci peut laisser présumer un manque de connaissance des principes de la médiation et plus particulièrement de l'intérêt de celle-ci dans certains dossiers.

Enfin, cette carence se constate également au regard des confusions importantes entre les différents modes alternatifs de règlement des conflits. Pour beaucoup, médiation, conciliation, transaction… recouvrent un seul et même processus.

S'agissant de la procédure, les acteurs se sont étonnés de la mise en place de la médiation et plus particulièrement du principe de la double convocation. Cette dernière consiste à convoquer les personnes à une audience spécifique de proposition de médiation en amont de l'audience de plaidoirie.

Le principe d'une mise en œuvre généralisée de la médiation au sein de la Cour d'appel a souvent été mieux accepté que la sélection des dossiers en fonction de la nature du litige. En effet, les acteurs semblaient mieux comprendre l'enjeu de la médiation au niveau de la juridiction que dans leur propre dossier. Le recours à la médiation était ainsi plus appréhendé comme un moyen de pallier les difficultés de la Cour d'appel (délai, encombrement) que comme une volonté des magistrats de changer la façon de rendre la justice.

Ce manque de connaissance peut s'expliquer par plusieurs raisons.

Tout d'abord la médiation judiciaire souffre de l'absence d'une politique nationale clairement affichée. Malgré une réelle volonté politique, ces dernières années, de développer les modes amiables de résolutions des conflits, le législateur semble confier aux professionnels du droit le soin d'apporter l'information aux justiciables. Il n'existe aujourd'hui aucune campagne publicitaire de dimension nationale comme cela a pu être proposé pour d'autres mesures : pouvoir d'achat (2008), RSA (2009), etc.

Par ailleurs, il a été constaté que seules les personnes déjà sensibilisées cherchaient à mieux connaître ce processus. Lors d'une formation à la Chambre interdépartementale des notaires, un avocat expliquait qu'il avait été d'abord réticent à la médiation mais qu'il avait depuis cherché à se former sur le sujet. A la question « *pourquoi étiez-vous réticent ?* », sa réponse fut explicite : « *je ne sais pas… par principe, par manque de connaissance* ».

Enfin, peu de sensibilisation à grande échelle a été mise en place par les institutions judiciaires. Dans le contentieux du travail, si la Cour d'appel tente depuis quelques mois d'informer un plus grand nombre de personnes, les informations ne semblent pas toujours être relayées par les juridictions de première instance.

Ce manque de connaissances entraîne une vision erronée de la médiation, beaucoup ne la distingue pas des autres négociations possibles dans le cadre du contentieux.

3. L'échec de tentatives de discussions antérieures

Le rapport Magendie de 2008 expliquait qu'une des raisons du succès mitigé de la médiation judiciaire est son manque de lisibilité résultant de la confusion entretenue entre les notions de conciliation, médiation, arbitrage, négociation, transaction[22]. Cet amalgame entre médiation, conciliation prud'homale et tentative de discussions entre les avocats est souvent évoqué pour refuser la médiation.

De nombreux justiciables pensent que la médiation ne peut être mise en place du fait de l'absence de discussion lors de la conciliation obligatoire en première instance. Il n'est pas ici question de développer les différences entre médiation et conciliation[23]. Il n'est pas question non plus de détailler les difficultés que rencontre cette dernière au sein des Conseils de Prud'hommes (manque de moyen, de temps, de formation des conseillers, conciliation considérée comme une

[22] J.C. Magendie, *Rapport Célérité et qualité de la justice, La médiation : une autre voie*, février 2008, p.10.
[23] A. Audrerie, Médiation et conciliation : quelle distinction en matière juridique, Mémoire de recherche Master 2 Droit du travail et de l'emploi, Université de Toulouse 1 Capitole, sept. 2015.

prise de date pour le jugement, etc.). L'absence de distinction entre les deux processus a été souvent constatée chez les justiciables notamment au travers du questionnaire. Alors que ce dernier ne faisait aucune mention d'une tentative de conciliation préalable, certains justiciables renvoyaient le questionnaire en évoquant spécifiquement cette raison. En effet, pour quelques-uns, « *la médiation a déjà été proposée par les prud'hommes* ».

De plus, la plupart des justiciables présupposent que la partie adverse refusera la médiation puisqu'elle n'a pas souhaité de conciliation devant le Conseil de Prud'hommes : « *mon employeur n'a jamais accepté de conciliation* », « *mon employeur a toujours refusé une issue amiable aux prud'hommes* ».

Pour les avocats, la raison du refus est davantage liée à l'échec d'une tentative de transaction préalable, soit en cours de procédure, soit avant toute saisine. De plus, certains précisent que le salarié a lui-même essayé de négocier avant de faire appel à un avocat. Pour quelques dossiers convoqués en audience de proposition de médiation, des avocats « *certains du non-aboutissement de la médiation dans [leur] affaire* », ont informé le Service Médiation qu'ils ne se présenteraient pas le jour de l'audience, car leur client n'était « *pas intéressé par la médiation car il a été impossible à plusieurs reprises de discuter au moment du conflit* ».

La médiation est alors vue comme un processus superfétatoire. Il apparaît évident qu'une issue amiable est impossible dans certaines affaires (selon la personnalité des parties par exemple). Il est cependant observable que le manque de connaissance du processus de médiation accroît encore le nombre de refus du fait de tentatives avortées de rapprochements en dehors de la juridiction.

Les trois types de résistances abordés dans cette partie apparaissent de façon indifférenciée chez les justiciables ou chez des avocats. D'autres sont spécifiques à chaque catégorie d'acteurs.

B. Les résistances spécifiques aux catégories d'acteurs

Des résistances spécifiques vont être observables pour un seul type d'acteurs. Elles relèvent principalement de la position des personnes dans le conflit, que ce soit les justiciables (1) ou les avocats (2). Des difficultés existent également au sein-même de la juridiction (3).

1. Les résistances des justiciables

Les résistances rencontrées chez les justiciables ne revêtent que rarement un caractère juridique. Elles sont davantage psychologiques, telle la difficulté de se confronter à l'autre (a) ou bien économiques, le recours à la médiation ayant un coût (b), ou parfois purement logistiques, quand les parties ne peuvent pas se déplacer (c).

a. La confrontation à l'autre

A l'origine d'un litige, il y a toujours un conflit. Certains auteurs définissent différentes étapes dans la naissance d'un litige. La première étape est dite « *souterraine* » puisque ni la personne qui se sent victime, ni la personne tenue pour responsable, n'a réellement conscience du conflit. Ce n'est qu'après une « *montée en puissance* » et « *l'engagement* » de la victime dans le conflit que les deux protagonistes font face à une « *situation conflictuelle* » qui est déjà enkystée et inattendue pour le responsable. Souvent, « *chacun considère être la victime de l'autre* »[24]. Ce positionnement est un frein dans l'acceptation de la médiation. Les personnes, s'analysant chacune comme victime et considérant subir la situation du fait de l'autre, ne sont pas prêtes à faire un pas vers la partie adverse.

Lors du stage, il a été observé que certains salariés, s'ils acceptaient le principe de la médiation, ne souhaitaient pas en informer leur employeur. Au cours d'entretiens avec les justiciables, nombreux sont ceux qui appréhendaient ou refusaient « *de faire le premier pas* ».

Par ailleurs, il arrive que le conflit devienne un problème de personnes. La plupart du temps, le conflit s'installe au regard d'une situation : au départ, pour le salarié, l'objet du conflit est souvent déconnecté de la personne physique (l'employeur est responsable). Petit à petit, le conflit se cristallise et les personnes en arrivent à se détester en tant qu'individus. Il leur devient alors très difficile de communiquer. Ce phénomène a été particulièrement observable sur les conflits relatifs aux heures supplémentaires. Lorsque le salarié fait valoir des heures travaillées non rémunérées, il n'est plus question pour lui de pratiques inacceptables dans l'entreprise mais de pratiques dirigées à son encontre de tel dirigeant ou de tel directeur des ressources humaines. Lorsque le conflit est personnifié, le refus de la médiation est quasi systématique, les personnes refusant la confrontation à l'autre.

[24] J.C. Bernardon, *Résolution de conflits*, Maxima, p.12.

La médiation amène les parties à affronter leurs doutes, leurs fragilités ; elle les oblige à faire face à leurs peurs[25]. Il existe, chez les salariés refusant la confrontation à leur employeur, deux types de réactions. Lors des entretiens, il a été constaté que les uns éprouvent une véritable peur de se retrouver face à l'employeur et de devoir discuter avec lui. D'autres paraissent plus désabusés et considèrent que la médiation n'a aucun sens « *avec un employeur qui ne s'est même pas déplacé au prud'hommes* ».

L'enjeu de la médiation est différent pour l'employeur. Dans le contentieux du travail, le déséquilibre de la relation est important. Le salarié reste souvent attaché à la situation conflictuelle, éprouvant des difficultés à avancer (trouver un emploi, reconstruire une vie sociale, assurer sa vie familiale) alors que l'employeur est généralement plus vite passé à autre chose notamment du fait de la nécessité de gestion de l'entreprise.

Cet antagonisme de positions met en exergue deux situations observées pendant le stage :

- l'employeur, plus détaché du conflit, est prêt à discuter avec le salarié, mais le salarié traumatisé ne le souhaite pas ;
- l'employeur, considérant le litige comme une donnée économique prévue dans le budget de l'entreprise, ne souhaite pas s'impliquer personnellement dans la résolution du conflit et refuse toute discussion.

Au-delà des considérations psychologiques, il existe également un frein financier important, celui du coût de la médiation.

b. Le coût de la médiation

Le montant de la médiation est fixé par le magistrat à l'issue du processus[26]. A la Cour d'appel de Toulouse, il existe un barème permettant de calculer le coût de la médiation : le médiateur est rémunéré 250 € de l'heure. Ce taux, défini par l'unité de médiation, est calqué sur la rémunération des experts judiciaires.

Avant toute désignation de médiateur, les parties doivent consigner une part du coût final de la médiation[27]. Seules les personnes bénéficiant de l'aide juridictionnelle n'ont pas besoin de consigner, les frais étant à la charge de l'État.

[25] N. Dion, *De la médiation, essai pour une approche créatrice et pacifié du conflit*, Mare&Martin, 2011, p 82.
[26] CPC, art. 131-13 : « *A l'expiration de sa mission, le juge fixe la rémunération du médiateur*. »
[27] CPC, art. 131-6 : « *La décision qui ordonne une médiation (…) fixe le montant de la provision à valoir sur la rémunération du médiateur à un niveau aussi proche que possible de la rémunération prévisible (…)* »

Les pratiques en matière de consignation diffèrent selon les sections de la chambre sociale. Pour la section 4.1, chaque partie doit consigner 150 € contre 300 € pour la section 4.2. La répartition peut également être différente. Pour la section 4.1, lorsque cela se justifie, l'employeur peut prendre en charge, après acceptation expresse, une part plus importante de la consignation. Ainsi, lors de l'audience de proposition de médiation de juin, un employeur a accepté de consigner 250 € pour que son ancien salarié, en difficultés financières, n'ait que 50 € à verser.

Malgré un coût qui peut apparaître dérisoire (en moyenne 800 € dans les conflits individuels du travail), le fait de devoir « payer » pour aller en médiation est un frein important. En effet, pour les salariés, les frais de médiation (comme les frais d'avocat) sont à sa propre charge alors que pour l'employeur, ils sont systématiquement intégrés dans le budget de l'entreprise.

De fait, pour les salariés, le coût de la médiation est trop important : 16% des justiciables ayant renvoyé le questionnaire font part de leur refus de la médiation ne pouvant en supporter le coût (v. annexe 4.IV). Cela a également été bloquant lors de l'audience de proposition de médiation. En effet, un salarié ayant sollicité une répartition différente de la consignation a finalement refusé la médiation face à la volonté de la Présidente de conserver une consignation à part égale.

Trois raisons expliquent le refus de la médiation par le salarié au regard du coût de celle-ci.

Tout d'abord, le salarié considère qu'en acceptant la médiation, il accorde une faveur à son employeur. C'est donc à ce dernier d'en supporter les frais.

Par ailleurs, les justiciables ne conçoivent pas de devoir payer pour leur procédure judiciaire mais seulement pour leur défense. Certains considèrent la médiation comme le recours à une justice payante. Lors d'échanges avec les salariés, il est apparu que certains préfèrent payer plus cher pour un procès au cours duquel l'avocat défendra leurs propres intérêts plutôt que de recourir à un processus plus avantageux mais qui respecte les intérêts des deux parties.

Enfin, certains salariés considèrent la médiation comme un coût « en plus » et non pas « à la place » de la procédure contentieuse. Ceux-là partent du principe que la médiation n'aboutira pas et qu'*in fine* ils devront supporter le coût de l'avocat (pour la médiation et la plaidoirie) et le coût du médiateur.

Les employeurs, quant à eux, n'évoquent que rarement le coût de la médiation comme une cause de refus. Le montant ne semble pas être perçu comme excessif dans le cadre du contentieux social.

Le Président de la chambre commerciale a fait part de son expérience à ce sujet. Il a constaté que certaines grandes entreprises considèrent que le coût dérisoire de la médiation ne peut garantir une bonne justice et ne peut faire de la médiation un mode sérieux de résolution des litiges. Ce serait « *une justice au rabais* ».

Les deux freins précités, le coût et la peur de la discussion, correspondent aux résistances les plus fréquemment rencontrées chez les justiciables lors de ce stage. Un autre frein est celui de l'éloignement géographique.

c. L'éloignement géographique

Le ressort de la Cour d'appel de Toulouse est assez étendu puisqu'il comprend six Conseils de Prud'hommes : Toulouse (31), Saint-Gaudens (31), Foix (09), Montauban (82), Albi (81) et Castres (81). Les personnes résidant en Midi-Pyrénées peuvent parfois être à plus d'une heure de route de Toulouse. Cette distance est jugée excessive par les justiciables qui ne souhaitent se déplacer ni en audience de proposition de médiation ni pour une médiation.

De plus, les salariés ont souvent déménagé entre le moment où le Conseil de Prud'hommes a été saisi de l'affaire et celui où ils ont interjeté appel : il n'est pas rare de constater que le salarié a changé de région. Il devient alors pour lui difficile de se rendre à une audience de proposition de médiation alors qu'il n'est pas assuré que son employeur acceptera le processus.

Par ailleurs, le salarié peut travailler dans la région Midi-Pyrénées alors que le siège de son employeur est installé dans une autre région. La distance devient alors une justification du refus de la médiation par l'employeur : « *compte-tenu de notre éloignement, il nous semble inutile de maintenir une telle audience (audience de proposition de médiation) qui nous demanderait un déplacement* ».

De nombreux appels ont été reçus par le Service médiation évoquant cette difficulté de déplacement. Les deux parties souhaitent connaître au préalable la position de l'autre afin de ne pas faire de déplacement inutile. Dans le doute, les parties laissent leurs avocats les représenter. L'absence de la présence des parties à l'audience est un réel frein puisque les magistrats ne peuvent pas expliquer l'intérêt de la médiation dans leur litige. De plus, les avocats ne peuvent prendre de décision en l'absence de leur client.

Si les freins relatifs aux justiciables sont relativement nombreux, ceux spécifiques aux avocats le sont tout autant.

2. Résistances des avocats

A l'instar de l'article 21 du Code de procédure civile concernant les prérogatives du juge, il pourrait être écrit qu'« *il entre dans la mission de l'avocat de proposer la médiation* », comme le suggère le Code de déontologie des avocats de l'Union européenne[28]. En effet, l'avocat a un devoir de conseil envers son client. Ce conseil ne se limite pas à l'aspect contentieux mais s'étend à toutes les possibilités envisageables pour régler le litige. Pourtant, les avocats ne semblent pas toujours représenter un levier au développement de la médiation, de sorte que certains magistrats considèrent que ce ne sont pas les dossiers qui sont éligibles à la médiation mais les avocats.

Les avocats font parfois preuve de résistances très fortes. Par exemple, certains ont conseillé à leur client de ne pas renvoyer le questionnaire au Service médiation. Pour d'autres, la position était plus ferme encore : un avocat a informé le Service médiation, ainsi que son confrère, du refus de son client de recourir à la médiation sans en informer ce dernier… lequel s'est présenté en audience de proposition dans la perspective d'accepter cette solution ! Un autre a conseillé sa cliente de ne pas aller en médiation. Face à la volonté de celle-ci d'accepter la médiation en audience de proposition, il l'a informée qu'il ne l'assisterait pas (et ne la représenterait pas) ni lors de l'audience ni lors du processus de médiation, mais qu'en revanche il gardait le dossier pour plaidoirie.

Les avocats font parfois eux-mêmes de la médiation, même s'ils sont encore assez peu formés à cela. Si pour certains, la médiation s'intègre pleinement à leurs activités, pour d'autres elle est vue comme une concurrence à l'activité contentieuse, créant parfois un climat de défiance entre avocats et médiateurs.

a. L'avocat médiateur

Les avocats pensent « *avec une réelle sincérité tirer de leur statut personnel ou professionnel une posture innée de médiateur*[29] ».

Pour un certain nombre d'entre eux, ils font de la médiation avant de saisir le Conseil de Prud'hommes notamment lorsqu'ils tentent de se rapprocher de leurs confrères pour négocier

---

[28] Article 3-7-1 du code de déontologie des avocats de l'Union européenne : « *L'avocat devra en tout temps essayer de trouver une solution au litige de son client appropriée au coût de l'affaire et devra aux moments opportuns lui prodiguer ses conseils quant à l'opportunité de rechercher un accord ou de faire appel à des solutions alternatives pour terminer le litige* ».

[29] M. Guillaume-Hoffnung, *La Médiation*, PUF, 2009.

une transaction. De fait, selon eux, s'ils n'ont pas eux-mêmes réussi une transaction, la médiation proposée par la Cour d'appel n'a aucune chance d'aboutir. Ils n'envisagent pas qu'une autre personne puisse « refaire » le travail qu'ils ont déjà fait, à moins de remettre leurs compétences en question.

Pourtant, il semble que l'avocat règle le litige là où le médiateur ne s'intéresse qu'au conflit. A. Borbély définit ainsi la profession d'avocat comme *« la simplification du conflit visant à permettre son traitement par un syllogisme juridique*[30] ». Le conflit est alors réduit à son aspect juridique et contentieux.

Par ailleurs, être soi-même convaincu par la médiation… ne suffit pas toujours à convaincre le confrère qui défend la partie adverse. Lors de la sélection des dossiers pour l'audience de proposition de juin 2015, un tri avait été opéré en fonction de l'avocat des parties. Certains avocats ou cabinets étant connus pour être particulièrement favorables à la médiation, il était supposé que leurs clients accepteraient plus facilement d'y recourir : l'avocat convaincu devait être un levier. Mais ce choix s'est finalement révélé peu pertinent puisqu'un seul dossier sur l'ensemble des dossiers sélectionnés sur ce critère a donné lieu à médiation.

b. L'insuffisance de formation

Le Conseil National des Barreaux précisait en 2009 que « *la formation juridique et la déontologie de l'avocat doivent être au cœur de ce mode alternatif de règlement des conflits*[31] ». Pourtant, même si aujourd'hui les écoles d'avocat ont intégré, dans la formation initiale, une sensibilisation aux modes amiables de règlement des conflits, un des facteurs de résistance des avocats à l'égard de la médiation serait l'absence d'un module entier spécifiquement consacré au MARC[32]. La formation des avocats semble donc toujours axée sur le litige (rédaction de conclusions, plaidoirie). Au-delà du conseil, la formation des avocats est orientée pour faire de l'avocat un défenseur, un plaideur. L'avocat est celui qui conseille son client sur les solutions à son litige mais également celui qui doit « se battre » pour défendre son client. De sorte que certains avocats ne souhaitent pas ou ne parviennent pas à adopter une posture correspondant à la logique de la médiation (retrait, écoute). Pour certains, la médiation qui supposerait de modifier

[30] A. Borbély, « Comprendre la Médiation inter-entreprise et la lenteur de son développement en France », *Manuel interdisciplinaire des modes alternatifs de règlement des conflits*, 2015, p.929.

[31] http://cnb.avocat.fr/ Mediation-formation-juridique-et-deontologie-de-l-avocat-doivent-etre-au-coeur-de-ce-mode-alternatif-de-reglement-des_a665.html

[32] L'école des avocats de Toulouse présente sur son site internet 10 modules de formation : 1.Statut et déontologie professionnels ; 2.Conseil juridique - rédaction des actes juridiques ; 3.Procédures ; 4.Plaidoiries et débat oral - expression orale ; 5.Expression écrite ; 6.Initiation à la comptabilité commerciale ; 7.Gestion des cabinets d'avocats ; 8.Langue vivante étrangère ; 9.Stages d'initiation ; 10.Recherche documentaire

des habitudes et des croyances largement ancrées, va même à l'encontre de ce qui constitue pour eux le métier d'avocat. Au cours des entretiens et des conversations téléphonique, des justiciables ont confirmé qu'accepter la médiation était perçu par leur conseil comme une position de faiblesse, une image d'échec renvoyée à l'autre partie. Stratégiquement, cela n'apparaissait pas acceptable dans la perspective d'une plaidoirie.

De plus, la formation continue des avocats semble encore peu orientée vers la médiation. Le plus souvent, elle consiste à une mise à niveau juridique utile à leur cœur de métier dont la médiation ne semble pas faire partie. Lors des formations ou des colloques sur la médiation, ce sont souvent les mêmes avocats qui sont présents.

Le désintérêt de certains avocats pour la médiation peut être dû au fait que celle-ci n'est pas considérée par eux comme une évolution ou un élargissement de leurs prérogatives mais plutôt comme une concurrence à l'activité contentieuse.

c. La médiation vue comme une activité concurrente

L'interprétation du conflit à travers le prisme du contentieux amène les avocats à considérer la médiation comme une activité concurrente. Certains avocats peuvent alors se sentir menacés : « *vous tuez notre profession, vous tuez le travail de nos secrétaires !* ».

Deux aspects semblent entrer en jeu dans cette crainte ressentie par certains.

Pour des avocats spécialistes de contentieux, la médiation peut être vue comme une amputation ou déformation de leur travail. Le rôle de l'avocat, au cours de la médiation, est en effet bien différent de celui en plaidoirie. Certains peuvent se sentir éloignés du processus du fait d'un rôle plus feutré que celui d'orateur.

Le second, plus répandu, est celui que la médiation ne permet pas une rémunération suffisante. Certains avocats n'osent pas facturer le temps passé en médiation. En outre, le dossier du client étant traité plus rapidement, le temps facturé serait moindre. Pourtant, lors de la formation à la Chambre interdépartementale des notaires, des avocats médiateurs ou accompagnateurs faisaient part de l'impact positif de la médiation sur le développement de leur clientèle. En effet, une clientèle nouvelle voit le jour : celle qui souhaite spécifiquement avoir recours à la médiation, qui cherche de fait à se rapprocher des avocats ouverts à cette nouvelle forme de règlement des conflits.

Cette vision de la médiation freine le développement d'un climat de confiance entre avocats et médiateurs.

d. La complexité des relations entre avocats et médiateurs

Parmi les médiateurs toulousains, nombre d'entre eux sont également avocats. L'association « Médiation Toulouse-Pyrénées » a d'ailleurs été créée par le barreau de Toulouse. Si cette dernière est principalement composée d'avocats, l'association Médiateurs *ad hoc* réunit quant à elle des médiateurs d'horizons plus variés.

Lors de l'audience de proposition de médiation, il est apparu que les avocats accordaient plus facilement leur confiance à un médiateur qui ne représentait pas pour eux un contradicteur potentiel. Parfois, des avocats accompagnateurs ont accepté le principe de la médiation mais refusé l'avocat médiateur désigné par la Présidente de chambre, redoutant un conflit d'intérêts ou invoquant un manque de confiance lié à son comportement en plaidoirie (« *en plaidoirie, il est insupportable, il est de mauvaise foi !*»).

Mais d'un autre côté, certains avocats doutent de la compétence des médiateurs lorsque ces derniers ne sont pas eux-mêmes avocats. Ce même constat est observé chez les justiciables qui demandaient régulièrement si le médiateur était un avocat, ce qui semblait les rassurer.

Au-delà de la profession, l'inquiétude porte sur la maîtrise du droit du travail par le médiateur. Il a souvent fallu rassurer les personnes sur ce point, notamment lors des conversations téléphoniques. Les présidentes de chambre veillaient également à préciser lors de l'audience qu'elles désignaient une personne qui, de par son métier (avocat, DRH par exemple), maîtrisait particulièrement les relations de travail.

Les résistances des avocats, avec lesquels les échanges ont été plus formels, semblent complexes à lever compte tenu également de la distance qui existe entre eux et l'institution judiciaire. Cette dernière n'a pas toujours beaucoup de temps du temps à accorder aux avocats (et aux justiciables) devant faire face elle-même à ses propres difficultés.

3. Des difficultés internes à la juridiction

Si pendant le stage, le Service médiation a été confronté aux résistances des avocats et des justiciables, il a également dû faire face aux difficultés inhérentes à la Cour d'appel, structurelles (a) et organisationnelles (b).

a. Le manque de moyens

Les difficultés de la Cour d'appel de Toulouse en termes de moyens humains et financiers constituent un frein sérieux pour le développement de la médiation notamment sur le long terme.

Tout d'abord, le budget du greffe ne semble pas permettre un développement pérenne de la médiation. La mise en place d'un processus spécifique exige un investissement financier dont la Cour d'appel peine à disposer : envoi de courriers supplémentaires, impression de documents, mise à disposition de fournitures et de matériel informatique. Pour exemple, l'envoi en courrier simple de la notice à l'ensemble des justiciables, pendant la durée du stage, a coûté près de 500€. Le Service médiation a donc dû envisager une organisation permettant l'optimisation des coûts.

Par ailleurs, le greffe de la chambre sociale souffre d'un manque de personnel estimé par les greffières à 20% pour l'ensemble du greffe. Au cours du stage, des agents sont partis (congés maternité ou contrats de vacation arrivant à échéance) sans être remplacés. Pour comparaison, 17 vacataires étaient présents en décembre 2014 contre un seul en 2015.

Ce manque de moyens humains entraine une charge de travail plus importante pour chaque greffier. La crainte que les stagiaires du Service médiation soient une charge supplémentaire pour le personnel déjà confronté à une charge de travail trop importante a été vivement ressentie et exprimée.

Les greffières de la chambre sociale ont fait part d'une augmentation importante de leur charge de travail suite à l'introduction de la médiation. La difficulté vient du fait que le faible succès du processus actuel ne permet pas à cette charge de se réguler dans le temps : son augmentation en début de procédure de proposition de médiation n'est pas compensée par autant de suppressions de procédures contentieuses résultant de médiations réussies.

Une étude plus approfondie, entre la somme investie au départ et les économies réalisées par la suite en cas de succès de la médiation, serait certainement bénéfique afin de déterminer la faisabilité financière d'un fonctionnement permanent du Service Médiation.

De la même façon, il serait intéressant de réaliser un comparatif sur la durée et la charge de travail entre un dossier sortant par l'issue contentieuse et un dossier sortant par une médiation réussie.

b. Le manque de communication entre acteurs

Durant le stage, les décisions au regard des nouvelles procédures mises en place pour développer la médiation ont été prises avec les Présidentes de chambre sous le contrôle des responsables du greffe. Les greffières n'ont pu assister à l'ensemble des réunions de préparation. Tout en souhaitant l'autonomie des stagiaires, elles auraient préféré participer pleinement au changement expérimental de procédures.

Ainsi, le Service Médiation travaillait avec les Présidentes de chambre d'une part et le greffe d'autre part, mais sans réelle synergie entre les trois.

Par ailleurs, il est apparu que le greffe pouvait éprouver certaines réticences à confier la procédure de proposition de médiation à des personnes extérieures à la Cour d'appel, le greffier étant le garant de la procédure. Le fait de déléguer cette dernière pouvait alors être appréhendé comme un manque de garantie puisque le parcours des dossiers en médiation leur échappait. Cet aspect sera à prendre en compte dans la mise en place de personnel spécifique au développement de la médiation.

La communication et l'engagement de chaque acteur dans la procédure au sein de la Cour d'appel sont essentiels. Lorsque la mise en place de la médiation est vécue comme un événement contraignant et subi, elle ne permet pas de mobiliser l'ensemble du personnel de façon positive. Le manque d'investissement d'un acteur, quelle qu'en soit la raison, devient alors un véritable frein.

L'observation des résistances rencontrées par la Cour d'appel dans le développement de la médiation a permis, tout au long du stage, de faire évoluer les actions mises en place. Si la plupart d'entre elles étaient prédéterminées avant le début du stage, elles ont été adaptées pour avoir un meilleur écho chez les justiciables et les avocats. Certaines ont été revues à la baisse.

Comprendre l’ensemble de ces freins a permis en tous cas d’entrevoir les actions nécessaires afin que le développement de la médiation au sein de la Cour d’appel de Toulouse soit plus qu’une simple expérience de quatre mois.

Partie 2. Des actions pour dépasser les résistances

L'objectif premier de la Cour d'appel de Toulouse était d'expérimenter le recours à la médiation à la chambre sociale, spécialement encombrée. L'expérience a consisté dans un premier temps à identifier les processus et les outils déjà existants.

En fonction des freins observés, certains processus ont été modifiés, d'autres ont été créés.

Ainsi, pendant quatre mois, des actions ont été menées pour tenter de mieux comprendre si ce n'est lever des résistances à la médiation (I). D'autres ont été envisagées mais ne sont pas encore effectives (II).

I. Les actions menées pendant le stage

Dans un premier temps, la Cour d'appel a mis à disposition des stagiaires des moyens informatiques et logistiques (ordinateur, accès internet, accès au logiciel interne à la Cour d'appel, ligne téléphonique, etc.) afin d'instaurer un « Service Médiation » (A). La deuxième étape a été celle du développement de l'information des justiciables et des professionnels du droit (B) dans l'objectif d'obtenir de meilleurs résultats à l'audience de proposition de médiation (C).

A. La mise en place d'un « Service médiation » expérimental

Une des actions les plus visibles a été la mise en place d'un Service médiation expérimental au sein du greffe. Le rôle de ce service était de prendre en charge l'ensemble du processus de proposition de médiation, du dépôt du dossier en appel jusqu'à l'audience de proposition.

Une nouvelle organisation au sein du greffe a ainsi été mise en place (v. annexe 3). Après un premier tri par les greffières de la chambre sociale, les dossiers étaient dirigés vers le Service médiation. Etaient d'emblée exclus les dossiers relatifs aux procédures collectives, certains dossiers issus du contentieux de la sécurité sociale, les dossiers correspondant à un renvoi de la Cour de cassation et les procédures de référé. Les autres dossiers ont été traités par le Service médiation, quelles que soient les demandes, soit au total 345 dossiers (v. annexe 4, I).

S'agissant du traitement des dossiers, le Service médiation était chargé des missions suivantes :

- enregistrer le dossier dans un outil de traitement statistique ;

- envoyer la notice d'information et le questionnaire ;
- récupérer et trier les questionnaires retournés ;
- orienter les dossiers :
    - trier les dossiers, en s'appuyant sur le jugement rendu par les Conseils de Prud'hommes pour sélectionner les dossiers éligibles à la médiation ;
    - retourner les autres dossiers dans le circuit contentieux. Pour la section 4.1, le Service Médiation triait également ces dossiers selon qu'ils relevaient d'une audience de plaidoirie avec un conseiller rapporteur (pour les dossiers les plus simples) ou en audience collégiale. Pour la section 4.2, cette répartition était toujours assurée par la Présidente de chambre.
- convoquer les personnes en audience de médiation ;
- organiser l'audience de médiation.

La valeur ajoutée du Service médiation a été la mise en place d'outils dédiés. Au-delà des stagiaires affectées uniquement à ce service, ce dernier a bénéficié d'une ligne téléphonique permettant la mise en place d'une permanence. Les personnes pouvaient contacter le Service du lundi au vendredi, de 9h à 17h. Elles avaient également la possibilité de se déplacer directement au sein du greffe ou de solliciter un rendez-vous.

Tant les justiciables que les avocats n'hésitaient pas à appeler pour obtenir des renseignements ou simplement pour informer de la suite qu'ils souhaitaient donner à la proposition de médiation. En revanche, les entretiens individuels ont été peu nombreux : six personnes seulement ont été reçues en rendez-vous.

Une adresse mail avait également été créée pour simplifier les échanges (mediation.ca-toulouse@justice.fr) mais cette dernière n'a pas pu être activée de façon concrète.

La mise en place de ce Service médiation a montré de nombreux avantages.

Pour la Cour d'appel tout d'abord, il a permis une réelle mise à disposition de temps et de moyens dont le greffe ne disposait pas. Il a notamment permis d'assurer un suivi statistique de l'ensemble des dossiers des deux sections. Jusqu'alors, la chambre sociale ne possédait qu'un tableau de suivi des dossiers convoqués en audience de médiation (nombre de dossiers convoqués, nombre de dossiers acceptant la médiation). Les statistiques sont importantes puisqu'elles permettent de valoriser l'ensemble du travail au sein de la chambre sociale et de posséder des données complètes sur les dossiers.

Cette disponibilité a également permis de réagir rapidement aux différents retours faits sur les nouveaux outils. Par exemple, après une première diffusion importante du questionnaire à

destination des justiciables, certains avocats ont réagi négativement en voyant apparaître la mention : « *mon avocat n'en voit pas l'intérêt* » dans les choix de réponses. Malgré la réalité de l'hypothèse, cette option a été estimée contraire au secret des relations entre l'avocat et son client, et le Service médiation a modifié le questionnaire en conséquence.

Pour les justiciables, la mise en place du Service a permis de bénéficier d'un interlocuteur unique sur la médiation afin de les accompagner et de les renseigner. Ils attendaient une réponse personnalisée à leurs interrogations qu'ils ont pu trouver auprès du Service médiation.

Contacter le Service médiation a souvent été un moyen pour les salariés ou les employeurs de parler de leurs contentieux, de leurs ressentis, de pouvoir dire parfois ce qu'ils avaient sur le cœur. En moyenne, les conversations téléphoniques avec les justiciables duraient une quinzaine de minutes. A l'issue de ces conversations, les personnes remerciaient d'avoir pu être écoutées et considérées autrement qu'un dossier parmi tant d'autres.

Cette écoute et la connaissance des dossiers ont permis un rapprochement entre les justiciables et l'institution judiciaire, ce qui ne peut pas toujours être fait. En effet, « *les règles de procédure ne laissent que rarement aux parties la possibilité d'une intervention directe avec la procédure judiciaire. Celles-ci n'ont pas toujours la possibilité d'être entendue autant qu'elles le souhaiteraient* »[33].

Le Service médiation a également permis de discuter avec les avocats respectifs des parties, notamment lorsqu'une des deux acceptait la médiation à l'issue du questionnaire. Les avocats ont surtout contacté le Service médiation pour avoir des informations sur la procédure mise en place par la Cour d'appel. Plusieurs d'entre eux ont félicité la Cour d'appel de cette initiative et de la mise en place d'interlocuteurs privilégiés. Un avocat strasbourgeois, engagé dans le développement d'une Unité de Médiation, a même souhaité plus spécifiquement connaître les modalités de mise en place du service pour le transposer à la Cour d'appel de Strasbourg.

En revanche, le Service médiation s'est heurté à certaines limites.

Il a d'abord dû coordonner deux modes de fonctionnement différents en fonction des deux sections constituant la chambre sociale. Si les outils étaient uniformisés (convocations par exemple) la gestion et l'organisation des dossiers étaient différentes. Le Service médiation a donc mis en place une seule gestion des dossiers mais deux modes d'organisation pour convenir aux deux sections. Cette dichotomie a parfois été source de confusion. Dans le cadre d'un

[33]N. Dion, *De la médiation, essai pour une approche créatrice et pacifié du conflit*, Mare&Martin, 2011, p.42.

Service médiation commun à l'ensemble du greffe, une uniformisation des modes d'organisation devrait être privilégiée.

Par ailleurs, les missions du Service médiation se sont déroulées dans une certaine autonomie. Le but initial n'était pas d'assister les greffières dans le développement de la médiation, mais de les libérer de la charge de travail que représentent la recherche et la mise en place de nouveaux processus. Plus de collaboration aurait peut-être permis de meilleurs résultats.

Le Service médiation a ainsi favorisé à la fois l'identification des freins et la mise en place d'actions particulières. Les relations privilégiées construites avec les justiciables et les avocats ont permis de mieux comprendre les besoins et intérêts de chacun, et de délivrer une information plus adaptée.

B. Le développement de l'information

Selon le rapport Delmas-Goyon, trois niveaux d'informations doivent être instaurés pour que la médiation puisse se développer de façon significative[34]. La mise en place du Service médiation constituait un premier niveau d'accès à l'information. Deux autres niveaux ont été mis en place : une notice d'information sur la médiation (1) et une information sur les engagements de la Cour d'appel relayée en dehors de la juridiction (2).

1. La notice d'information

« *Il faut donner le désir d'en finir* »[35]. Cette affirmation de D. Tricot pourrait résumer l'objectif poursuivi tout au long de ce stage notamment lors de la création des nouvelles procédures.

Avant le début du stage, il n'existait aucun support d'information au sein de la chambre sociale. Seules les convocations de proposition de médiation étaient envoyées aux dossiers sélectionnés. Il a donc fallu construire, dès les premiers jours du stage, une notice d'information à l'attention des justiciables et de leurs conseils (v. annexe 5).

Cette notice a été créée avec une volonté d'efficacité tant sur le fond que sur la forme.

---

[34] P. Delmas-Goyon, « *Le juge du 21ème siècle », Un citoyen acteur, une équipe de justice*, Rapport à Mme la Garde des sceaux, Ministre de la justice, déc. 2013, p.59.

[35] D. Tricot, Professeur des universités et Président honoraire de la chambre commerciale de la Cour de cassation, Colloque sur « La Médiation dans les activités économiques », 15 octobre 2014, Université Toulouse 1 Capitole.

S’agissant du fond, elle devait contenir les informations essentielles et pertinentes sur la médiation sans toutefois rechercher l’exhaustivité. Elle devait susciter à la fois envie et confiance. Le choix a été fait de présenter la médiation en plusieurs points : le principe, l’intérêt, le coût et enfin le contact avec le Service Médiation.

S’agissant de la forme, la notice devait être visuellement agréable et les informations importantes repérées au premier coup d’œil. Il a été décidé de faire une notice sous forme de livret en y incluant le questionnaire. Le logo de la Cour d’appel de Toulouse a également été modifié pour l’occasion.

La notice d’information a cherché à répondre à certains freins déjà identifiés.

Il s’agissait tout d’abord de mieux faire connaître la médiation judiciaire. Les justiciables pouvaient ainsi bénéficier des informations importantes avant une éventuelle convocation de proposition de médiation, d’autant que la convocation ne contenait pas toutes les informations.

La notice a également permis d’apporter indirectement un premier niveau d’information aux avocats (le plus souvent la notice d’information était présentée à l’avocat par le justiciable). Cette notice a été diffusée à l’ensemble des barreaux du ressort de la Cour d’appel de Toulouse. Pour les avocats relevant d’un autre barreau, la notice était envoyée systématiquement lorsque le dossier de leur client était sélectionné pour une audience de proposition de médiation.

Enfin, elle a également été présentée lors de deux colloques : le premier au Tribunal de grande instance d’Albi, le second organisé par le Conseil d’État le 17 juin 2015 au cours duquel le Président de la chambre commerciale de la Cour d’appel de Toulouse est intervenu.

Le Service médiation a cherché à mettre en évidence deux freins particuliers au développement de la médiation : celui de la culture du procès et celui du coût de la médiation. Précisément, il était important d’insister dans la notice d’information sur le fait que la médiation relevait du parcours judiciaire et que le juge n’était pas dessaisi de l’affaire. D’autre part, il convenait d’insister sur le coût restreint de la médiation au regard du procès, ainsi que sur la possibilité de bénéficier de l’aide juridictionnelle (point souvent ignoré par les justiciables).

Lors du stage, deux versions de notice ont été réalisées :

- une version livret de début avril à fin juin 2015 (v. annexe 5, I) ;
- une version simplifiée à partir de juillet 2015 (v. annexe 5, II).

A partir du mois de juillet, seule la notice sans questionnaire était envoyée, les délais de réponses du questionnaire ne permettant pas d’en faire un traitement avant la fin du stage. Les coordonnées du Service médiation ont également été supprimées. A l’issue du stage, la notice

devait être envoyée avec les convocations à l'audience de proposition de médiation et non plus à l'ensemble des dossiers afin de ne pas surcharger le travail du greffe.

Au total, 855 notices ont été envoyées aux justiciables.

2. La communication externe

La communication externe s'est faite lors deux actions : un colloque et une formation. L'objectif était de faire connaître la médiation et les actions de la Cour d'appel, mais également de permettre une rencontre entre spécialistes de la médiation et novices, quels que soient leurs métiers. Elles ont surtout permis une sensibilisation des professionnels du droit. A ces occasions, les questions de la concurrence et de la perte des revenus pour les avocats ont souvent été évoquées. Les échanges ont parfois permis de dissiper les malentendus et les idées reçues sur la médiation.

La Cour d'appel de Toulouse s'est d'abord associée au Tribunal de grande instance d'Albi pour réaliser une conférence : « La médiation civile, un règlement du conflit sur-mesure » qui s'est tenue le 29 mai 2015. L'objectif était de faire connaître la médiation judiciaire et conventionnelle. Le public était composé de magistrats, de greffiers, d'avocats, d'huissiers de justice, d'experts, d'administrateurs judiciaires, de conciliateurs, de médiateurs et d'étudiants. Le Service médiation était en charge de présenter l'histoire et l'actualité de la médiation judiciaire, ainsi que les actions mises en place par la Cour d'appel. Ce fut l'occasion de sensibiliser certains acteurs mais également d'échanger avec l'assistance sur les inquiétudes exprimées et de partager des expériences. Le Tribunal de grande instance d'Albi s'est depuis engagé dans la création d'une Unité de médiation.

La seconde intervention a eu lieu lors de la formation proposée par l'institut Armédis réalisée à la Chambre interdépartementale des notaires le 16 juin 2015. Le Service médiation a présenté l'histoire de la médiation. Le développement de la médiation judiciaire au sein de la Cour d'appel a pu être évoqué même si cela ne constituait pas un thème de la formation. Étaient présents, lors de cette journée, avocats, délégués syndicaux, notaires, tous déjà sensibilisés à la médiation. Les échanges avec les participants ont permis de déceler certains freins et surtout de comprendre ce qui amène les acteurs à s'engager dans la médiation.

Ces informations préalables, quels que soient leurs supports, avaient pour but de permettre aux justiciables et avocats de posséder l'ensemble des données relatives à la médiation avant

l’audience de proposition, de garantir le libre choix du justiciable de recourir à la médiation et d’amener les avocats à conseiller ce processus avant cette audience.

C. L’audience de proposition de médiation

La troisième étape importante durant ce stage a été la mise en place d’une nouvelle forme de proposition de médiation qui consiste à convoquer les parties, en dehors d’une audience de plaidoirie, pour leur présenter et proposer spécifiquement la médiation. Dans le cadre de cette audience nouvelle (2) la sélection des dossiers a été élargie pour permettre la convocation d’un plus grand nombre de personnes (1).

1. La sélection et la convocation des dossiers

Trois types de convocation ont été créés : deux pour les dossiers pour lesquels une des parties avait accepté la médiation par questionnaire (a) et une pour les dossiers sélectionnés sur critères (b).

a. Sélection et convocation suite à une réponse positive au questionnaire

Le questionnaire établi pour identifier les freins à la médiation permettait de recueillir l’acceptation ou le refus des intéressés d’y recourir. Durant le stage, 699 questionnaires ont été envoyés ; 116 ont été retournés au Service Médiation (soit 17%). Parmi ces retours, 42 personnes ont accepté de recourir à la médiation et 6 ont accepté après une demande d’informations complémentaires auprès du Service Médiation, soit un total de 41%.

Le Service Médiation a recensé trois raisons principales pour lesquelles les justiciables acceptent la médiation :

- 34% souhaitent y avoir recours car ils comprennent l’intérêt d’une issue amiable.
  Cela est également apparu dans les commentaires joints au questionnaire : « *je suis ouvert à cette perspective. Je suis allé devant la justice à contre cœur. Je suis ouvert à un dialogue pour un accord amiable* », « *avant même d'entamer une procédure judiciaire, j'ai toujours souhaité faire valoir mes droits par la négociation* » ;
- 15% d’entre eux ont besoin d’une solution plus rapide que la voie contentieuse ;
- 10% des justiciables le font par besoin de s’exprimer.

Ces accords n'émanaient pas toujours des deux parties. Le Service médiation a d'abord craint que ces acceptations ne soient qu'unilatérales et deviennent inutiles face à un refus de la partie adverse. Cela n'a pas été le cas puisque plus de la moitié des acceptations ont été faites avant même l'audience de proposition de juin 2015 : 8 dossiers sur les 13 dossiers acceptant la médiation (soit 54% des dossiers).

L'intérêt de ce questionnaire a été de détecter les personnes favorables à la médiation au-delà des critères de sélection. En effet, certains justiciables ont souhaité recourir à la médiation alors même que leur dossier n'avait pas été sélectionné par le Service. Cela correspond à 47% des acceptations. Par ailleurs, parmi les dossiers acceptant la médiation, quatre n'avaient pas été sélectionnés sur critères mais une des deux parties avaient répondu favorablement au questionnaire (soit 31%).

Force est alors de constater que près d'un tiers des dossiers partis en médiation n'en aurait pas bénéficié sans questionnaire préalable. Cela démontre l'importance et l'intérêt d'une sensibilisation précoce et d'une méthode de recueil des acceptations à double niveau (par questionnaire et par sélection sur critères).

En revanche, certaines difficultés ont été rencontrées. Tout d'abord, quelques dossiers ont été sélectionnés et convoqués avant que le retour des questionnaires ne parvienne au Service médiation. Lorsque les personnes recevaient la convocation, elles faisaient souvent part de leur mécontentement de ne pas avoir vu leur refus respecté, d'autant plus qu'elles considéraient que leur dossier ne relevait pas de la médiation. Il a alors été difficile de les convaincre qu'il pouvait y avoir un intérêt dans leur conflit.

Afin de garantir une meilleure efficacité du questionnaire, deux convocations en audience de proposition de médiation ont été spécifiquement créées : l'une pour la personne acceptant la médiation, l'autre pour la partie adverse (v. annexe 5, I).

Ces convocations avaient pour but d'informer la partie qui avait répondu au questionnaire que son acceptation avait été prise en compte, et d'informer l'autre de cette acceptation. Elles rappelaient que la médiation était « *une chance supplémentaire* » donnée aux parties notamment pour « *mettre un terme plus rapidement* » à leur litige. La convocation de la partie adverse cherchait plus particulièrement à la convaincre de l'intérêt pour elle de la médiation (« *votre affaire gagnerait à en bénéficier* »). Un double de la convocation était systématiquement adressé aux conseils des parties.

Ces convocations s'inscrivaient dans un souci de personnalisation du contentieux au sein de la Cour d'appel. Elles ont permis, dans certains dossiers, d'informer les avocats de la volonté de leurs clients de recourir à la médiation quand ces derniers ne les avaient pas informés. Les avocats ont ainsi pu participer activement au processus.

Le fait d'informer la partie adverse de la volonté de l'autre partie de recourir à la médiation a permis de faire basculer certaines hésitations vers une acceptation. En effet, certains employeurs notamment, ont par la suite précisé au Service médiation qu'ils avaient accepté la médiation parce qu'ils avaient reçu un courrier les informant que leurs salariés souhaitaient en bénéficier. Sans ce courrier, ils auraient sans doute refusé.

b. Sélection et convocation des dossiers sur critères d'éligibilité

Certaines situations entrent difficilement dans le champ de la médiation, alors que d'autres sont susceptibles d'être résolues par cette voie[36], celles notamment laissant une certaine liberté pour discuter. Ainsi, la médiation doit rester adaptée à la situation qui lui est soumise. Il n'est pas possible de proposer la médiation à tout litige faisant l'objet d'un appel. Dans ce cadre, deux tris étaient effectués : le premier au moment de la déclaration d'appel, et le second pour convoquer aux audiences de proposition de médiation.

Avant le stage, les dossiers sélectionnés étaient choisis par les présidentes de la chambre sociale selon différents critères :

- les litiges dont le montant en jeu est faible ou a contrario très élevé ;
- les litiges concernant un salarié toujours en poste ;
- les litiges entre un salarié et un employeur particulier (assistante maternelle, aide à domicile par exemple).

Aucun tri n'était *a priori* fait en fonction de la nature du litige (harcèlement moral, heures supplémentaires, etc.). De plus, une Présidente de chambre éliminait les dossiers dans lesquels le salarié avait été débouté devant le Conseil de Prud'hommes car celui-ci n'avait alors aucune marge de négociation.

En moyenne, pour les mois de mai 2014 à juin 2015, 8 dossiers étaient convoqués par audience pour chacune des deux sections (v. annexe 4, IV).

[36] N. Dion, *De la médiation, essai pour une approche créatrice et pacifié du conflit*, Editions Mare&Martin, 2011, p.174.

Le Service médiation a choisi d'élargir ces critères (v. annexe 4, III). Le choix des critères s'est fait à l'aide des outils mis à disposition par le GEMME[37].

Douze critères ont alors été définis :

- l'existence d'un lien familial entre les parties ;
- l'existence d'un lien affectif fort entre le salarié et l'employeur ;
- l'ancienneté importante du salarié (supérieure à 10 ans) ;
- les salariés toujours en poste ;
- les litiges impliquant une TPE ou un artisan ;
- les salariés faisant part de harcèlement moral ou de risques psychosociaux ;
- les cadres dont le salaire est supérieur à 4.000€ par mois (entrainant des dommages et intérêts importants) ;
- les demandes portant exclusivement sur des heures supplémentaires ou des rappels de salaire ;
- les employeurs particuliers ;
- les entreprises ayant plusieurs litiges en cours (entre 2 et 10 contentieux) ;
- les litiges dont l'enjeu financier est peu important ;
- les dossiers spécifiques : dossiers qui n'entrent pas dans les précédents critères mais pour lesquels, à la lecture du jugement du Conseil de Prud'hommes, il apparaît qu'une médiation peut être proposée. Le Service médiation tenait compte de l'urgence de la situation, de son aspect sensible ou encore du manque flagrant de communication. C'est le cas par exemple d'un dossier dans lequel deux ayants-droit d'une personne décédée sont en conflit avec l'employeur du défunt.

Dans un premier temps, un dernier critère avait été pris en compte : celui de l'avocat assurant la défense d'une des parties, mais il a par la suite été écarté.

Concernant la répartition de ces dossiers, 3 groupes de critères se dégagent :

- critères correspondant à près de la moitié des dossiers : les risques psychosociaux (22%) et l'ancienneté (20%) ;
- critères plus faiblement représentés : heures supplémentaires (11%), petit litige (10%), « mini série » (10%), dossiers spécifiques (10%) ;
- critères peu représentatifs : contrat de travail non rompu (3%), TPE / artisanat (4%), cadre (5%), lien familiaux ou affectifs (4%).

[37] GEMME France, *Guide pratique de la médiation et de la conciliation judiciaire*, L'Harmattan, 2012.

L'élargissement des critères a permis la convocation d'un nombre beaucoup plus important de dossiers en audience de proposition : 68 dossiers ont été convoqués pour les deux sections à l'audience de juin 2015.

Un critère important, qui n'avait pas été pris en compte au début du stage, s'est ensuite révélé : celui de la résiliation judiciaire lorsqu'elle a été accordée par le Conseil de Prud'hommes. Pour les personnes qui ont été licenciées entre temps, cela représente une marge de négociation puisqu'elle permet l'octroi de dommages et intérêts. Pour celles qui n'ont pas encore effectivement été licenciées, elles ne sont plus présentes physiquement dans l'entreprise mais figurent encore dans les effectifs. Elles souhaitent donc une application rapide de la rupture de leur contrat de travail, sans attendre les délais d'une décision de la Cour d'appel.

Avant le stage, les Présidentes de la chambre sociale utilisaient la convocation proposée par la chambre commerciale (v. annexe 6, II), mais celle-ci pouvait paraître peu incitative dès lors qu'il n'apparaissait pas explicitement que le dossier avait été sélectionné. La convocation des dossiers sélectionnés sur critère a donc été modifiée, l'objectif étant d'inciter les personnes à recourir à la médiation, d'une part en suscitant l'intérêt pour ce processus au regard de leur contentieux et d'autre part, en rappelant que leur dossier a été spécialement étudié et choisi par le Service médiation.

2. L'audience de proposition de médiation

Au sein de la chambre sociale, le choix s'est porté sur la mise en place de la double convocation dès l'enrôlement des dossiers par le greffe. Ainsi, l'audience de proposition de médiation a lieu dès le début du processus judiciaire, en moyenne deux à trois mois après la déclaration d'appel. La Cour d'appel n'a pas souhaité proposer des médiations au moment de l'audience de plaidoirie comme cela peut se faire à la Cour d'appel de Paris.

Lors de l'audience de mai 2015 qui avait lieu dans une salle des délibérés, autour d'une table, il a été constaté que seuls les avocats étaient présents pour accepter ou refuser la médiation. Dans ce cadre, le processus de médiation n'était pas présenté, les avocats présents étant supposés le connaître. La mise en place du Service médiation par la chambre Sociale a été expliquée. L'absence des parties à l'audience est à regretter car elle ne permet pas au magistrat de pouvoir convaincre de l'intérêt de la médiation, l'avocat ne pouvant pas prendre de décision sans la présence de son client.

Il est apparu également que le rôle du magistrat est essentiel et ne peut se limiter au seul recueil des accords ou refus. Ainsi, il est important que le magistrat puisse discuter avec les parties des raisons de leur refus, notamment lorsque dans un même dossier cohabitent un refus et une acceptation. Enregistrer simplement le refus d'une partie, sans tenter de comprendre son choix ou d'essayer de faire évoluer son point de vue, entraîne une déperdition de dossiers éligibles à la médiation.

La tenue du magistrat est également importante. Une des deux Présidentes de chambre, ainsi que sa greffière, on fait le choix de se présenter en audience de proposition de médiation sans robe de justice. Cela crée une proximité avec les justiciables et les avocats et permet d'extraire la médiation du formalisme d'une audience de plaidoirie.

Le Service médiation a organisé l'audience de proposition du mois de juin 2015. Celle-ci s'est déroulée de façon très différente des précédentes. Tout d'abord, le grand nombre de dossiers convoqués ne permettait pas d'organiser l'audience dans une salle de délibérés. Il a donc fallu utiliser une salle plus grande (Salle Minerve).

Lors de cette audience, les personnes pouvaient solliciter un entretien avec le Service médiation avant de prendre leur décision. Une personne a ainsi pu être rassurée sur la désignation du médiateur alors qu'elle envisageait de refuser la médiation : l'avocat de son employeur ayant proposé un médiateur, elle craignait que celui-ci ne soit pas impartial.

Ainsi en l'absence du Service médiation, il est important d'assurer une permanence de médiateurs à chaque séance afin de permettre aux parties de discuter et de lever leurs dernières incertitudes. Les Présidentes de chambre ont d'ores et déjà pris contact avec des médiateurs pour qu'ils soient présents aux prochaines audiences.

Cette audience a donné lieu à un nombre important d'acceptations de médiation puisque 13 dossiers ont souhaité y recourir.

Cela représente une augmentation significative du taux d'acceptation :

- 19% des dossiers convoqués ont accepté la médiation :
  - 17% pour la section 4.1 ;
  - 22% pour la section 4.2 ;

contre :

- 14% des dossiers convoqués sur les 12 derniers mois pour chacune des sections ;
- 12 % des dossiers convoqués pour l'année 2015 (12% pour la section 4.1, 11% pour la section 4.2).

Certaines limites ont été néanmoins repérées.

Tout d'abord, la configuration de la salle lors de l'audience de proposition n'est pas apparue propice. En effet, réaliser l'audience dans une salle trop grande, avec une distance entre la table du magistrat et les parties, ressemble davantage à un appel des causes. Cela recrée un formalisme procédural. Une audience, avec deux horaires de convocation différents, aurait dû être privilégiée afin de se tenir dans une salle plus petite.

Une autre difficulté est apparue au regard de la liste des médiateurs. Celle-ci n'est pas présentée aux parties pour qu'ils en choisissent un comme cela peut être fait à la chambre commerciale. Elle reste entre les mains des magistrats qui désignent le médiateur après acceptation des parties. Certains avocats ont regretté que cette liste ne leur soit pas soumise afin qu'ils puissent réellement avoir le choix. A l'heure actuelle, cette liste n'est pas publique et ne peut être diffusée.

En outre, les magistrats partent du principe que les avocats présents connaissent la médiation et évitent ainsi une sensibilisation au moment de l'audience. Pourtant, celle-ci serait parfois indispensable. En effet, de nombreux avocats présents lors de cette audience ne connaissaient pas encore le système mis en place au sein de la Cour d'appel, ni réellement le processus de médiation.

Enfin, si les justiciables étaient majoritairement présents, beaucoup de parties ne se sont pas déplacées et n'ont pas été représentées. Or, le magistrat ou l'avocat ne peut rien proposer sans la présence des parties. Ceci reste le point noir de l'audience de proposition de médiation.

Pendant le stage, les audiences de proposition de médiation de septembre et octobre 2015 ont également été organisées. Tenant compte des limites qui avaient été observées en juin, les Présidentes de chambre et le Service médiation ont fait le choix d'un nombre plus restreint de convocations (environ 20 dossiers par audience) afin que l'audience se tienne dans une salle des délibérés.

II. Les actions à poursuivre

Si le Service médiation a permis de poser certains jalons pour développer la médiation judiciaire à la cour d'appel de Toulouse, certaines actions restent à développer, tant en interne (A) qu'à l'extérieur de la Cour d'appel (B).

A. Actions internes

Suite à l'analyse des actions mises en place pendant le stage, certaines se sont révélées indispensables (1). Désormais, deux orientations peuvent être prises par la chambre sociale : conserver le Service Médiation (2) ou poursuivre son activité sans ce service (3).

1. Conserver des actions essentielles

Il est apparu que certaines étapes du processus mis en place étaient essentielles voire indispensables.

Tout d'abord, la notice d'information couplée au questionnaire est plus efficace quand elle est envoyée à toutes les parties lors de la demande d'appel. Elle permet, en effet, un contact direct et précoce avec le justiciable. Ce dernier a alors le temps de se renseigner, de discuter avec son avocat avant de retourner le questionnaire. Parmi les retours qui ont été faits au Service médiation, deux questionnaires précisaient que la personne acceptait la médiation après avoir longuement parlé avec son avocat et suite au conseil de ce dernier d'y recourir. Les personnes se sentent alors plus libres d'accepter que lorsqu'elles sont directement convoquées en audience de proposition de médiation.

En outre, le questionnaire permet aux dossiers qui ne seraient pas retenus sur critères de bénéficier de la médiation. Pour rappel, ces dossiers correspondent à près d'un tiers des acceptations de médiation en audience de proposition. Il donne également aux personnes la possibilité d'exprimer leurs craintes et de pouvoir en discuter ensuite. Cela constitue une porte d'entrée importante pour tenter de comprendre les points bloquants et de pouvoir les lever.

L'audience de proposition de médiation est une étape tout aussi indispensable. Si l'organisation de l'audience, telle que réalisée en juin 2015 doit être révisée, certains principes doivent être conservés comme la présence d'un médiateur (ou du Service Médiation) avec la possibilité de recevoir les parties en entretien individuel lorsqu'elles le souhaitent.

Une harmonie entre les deux sections gagnerait également à être mise en place afin que les justiciables n'aient pas un traitement différent en fonction de la section dont ils relèvent, par exemple :

- possibilité de moduler la consignation pour les deux sections ;
- uniformisation du montant de la consignation ;

- volonté du magistrat de ne pas apparaître en tant que juge pour trancher un litige.

D'une façon plus générale, le contexte moins « judiciaire » de cette audience, faite d'échanges, de conseils, de compréhension, d'adaptation est un atout important. Le rôle actif du juge n'est pas à négliger : sans être dans l'injonction, il doit trouver les arguments pour inciter les parties à s'orienter vers la médiation.

En troisième lieu, la présence de personnes spécifiquement affectées à la gestion de la médiation au sein de la Cour d'appel (regroupées au sein d'un service) permet un développement de cette dernière plus important et plus pérenne. Quantitativement, elles déchargent le greffe de ce travail. Cependant, l'intérêt relève surtout de l'apport qualitatif. Le Service médiation connaît particulièrement les dossiers qui lui sont soumis pour les avoir attentivement étudiés. Cela permet de discuter concrètement avec la personne de l'intérêt de la médiation dans son litige.

La disponibilité du Service médiation donne l'occasion aux personnes de se renseigner, par téléphone ou lors d'un entretien, sur la médiation, son processus, son issue. C'est une chance considérable pour rassurer les justiciables, comprendre leurs craintes réelles et les inciter à partir en médiation.

Pour preuve, il a été constaté lors du dernier mois du stage que la suppression du Service Médiation entrainait *de facto* un retour au système précédent : les échanges sur la médiation ne se faisaient plus que par courriers et fax envoyés par les avocats, les justiciables ne pouvant plus contacter par eux-mêmes le Service médiation. Les convocations pour les audiences de proposition de médiation de septembre et octobre 2015 ne comportant plus la référence au Service médiation, aucun justiciable n'a alors cherché à se renseigner sur le processus auprès du greffe. Les retours d'avocats refusant la médiation et précisant leur absence à l'audience de proposition ont été plus nombreux.

Enfin, un suivi statistique complet sur les dossiers doit être conservé pour ajuster les actions poursuivies. Ce suivi permet d'avoir une connaissance précise de l'évolution du recours à la médiation au sein de la chambre sociale. Au cours du stage, il a été constaté qu'il pouvait y avoir une estimation erronée du taux de recours à la médiation. Suivre et analyser ce taux sur plusieurs mois permet de constater les progrès réalisés et de préciser les efforts restant à fournir.

Au regard de ces constats, l'idéal serait de conserver le principe du Service Médiation.

2. Maintenir un service essentiel

La volonté de créer un Service médiation n'est pas nouvelle à la Cour d'appel de Toulouse. Il y a quelques années, la juridiction avait pour projet de mettre en place un Pôle Médiation dont le rôle aurait été exclusivement la gestion et le développement de la médiation pour l'ensemble du greffe civil. Des greffiers avaient d'ores et déjà souhaité rejoindre ce service. Néanmoins, ce projet a été abandonné faute de moyens mais également faute de résultats probants.

La difficulté d'un tel service est qu'il répond à une équation *a priori* insolvable : sa mise en place ne peut se faire sans résultats préalables (faute de justification pour débloquer d'éventuels fonds publics) mais aucun résultat significatif ne peut être constaté sans la mise en place d'un service dédié à la médiation.

Au cours de son expérimentation, le Service médiation avait le loisir de développer des solutions originales, de prendre le temps de rechercher les bons processus et de tester différents outils y compris chronophages. Aujourd'hui, tous les outils ont été harmonisés pour garantir un traitement rapide.

Le Service médiation laisse ainsi à la disposition de la Cour d'appel différents outils optimisés :

- 3 types de notices d'information :
  - une notice d'information simple sans questionnaire ;
  - une notice d'information avec questionnaire contenant les coordonnées du Service médiation ;
  - une notice d'information avec questionnaire sans coordonnées du Service médiation pour une utilisation par le greffe ;
- 3 types de convocations enregistrées sur Winci-CA (logiciel de gestion de la Cour d'appel) :
  - les convocations pour les dossiers dans lesquels une partie accepte la médiation suite au questionnaire ;
  - la convocation suite à la sélection sur critères ;
- un tableau de suivi complet et détaillé permettant de recenser l'ensemble des dossiers gérés par le Service médiation, de suivre l'envoi des questionnaires et leurs retours, de gérer les dossiers éligibles sur critères, etc. Les formules statistiques étant déjà enregistrées, seuls les nouveaux dossiers sont à renseigner dans le tableur pour obtenir des résultats à jour.

Ainsi, si le Service médiation se maintient, tous les outils existent déjà et aucun ne devrait *a priori* être refondu dans un premier temps.

De façon concrète, la charge de travail au sein du Service médiation peut être estimée à environ une journée par semaine pour la gestion courante des dossiers : envoi des notices et questionnaires, enregistrement dans le suivi statistique, lecture du jugement pour sélectionner éventuellement le dossier sur critères, enregistrement des retours de questionnaires. Lors de l'organisation des audiences de proposition de médiation, la charge de travail est plus importante et s'élèverait à environ deux jours par semaine.

Au regard de cette estimation, plusieurs solutions peuvent être envisagées.

Tout d'abord, il serait judicieux de conserver un Service médiation dès que possible, sans attendre plusieurs mois, afin de ne pas voir disparaître les effets positifs apportés par ce stage. Il pourrait être envisagé de :

- recruter spécifiquement un assistant de justice pour le Service médiation. Cette solution serait la plus efficace ;
- libérer un assistant de justice déjà présent au sein de la chambre sociale pour gérer le Service médiation. Pour exemple, un système de veille juridique a déjà été mis en place par la chambre sociale : un assistant de justice y consacre un jour par mois. L'idée serait alors de reproduire ce fonctionnement pour le Service médiation ;
- accueillir en stage un étudiant en droit. Ce peut être un étudiant au sein de l'université de droit ou un étudiant-greffier. Dans l'idéal, ce devrait être un stage à temps partiel couvrant quasiment toute la période scolaire ;

Si ces solutions génèrent un coût et ne sont pas forcément faciles à mettre en place, elles permettraient toutefois de poursuivre efficacement les actions engagées tout en déchargeant les greffes d'une partie du travail.

Enfin, la chambre sociale pourrait développer le système de proposition de la médiation lors de l'audience de plaidoirie comme cela est fait désormais à la Cour d'appel de Paris où une permanence de médiateur est proposée. Ceci avait également été mis en place à la Cour d'appel de Grenoble. Les résultats obtenus dans ce cadre semblent plus importants que lorsque la médiation est proposée par la double convocation. Pour la Cour d'appel de Grenoble, en 2005, 170 médiations avaient été proposées en audience de plaidoirie et 98 avaient été acceptées (soit près de 58%). A Paris, pour l'année 2014, 516 invitations à recourir à la médiation ont été proposées et 204 acceptées (soit près de 40%).

3. A défaut…

Dans le cas où la Cour d'appel ne pourrait pas maintenir le Service médiation, d'autres actions sont susceptibles d'être développées.

Tout d'abord, il s'agirait d'associer le Bureau d'Ordre Civil (BOC) dans le processus. Le BOC pourrait constituer le premier niveau d'information pour les justiciables et les avocats.

Le BOC recueille les déclarations d'appel des appelants et envoie les avis de déclaration d'appel à l'intimé. Au moment de la demande d'appel, une notice d'information, avec ou sans questionnaire, pourrait être remise à l'appelant. Elle serait également envoyée, par le BOC, à l'intimé (avec l'avis de déclaration) comme le faisait le Service médiation.

Une difficulté pourrait être rencontrée dans la mesure où les déclarations d'appel sont majoritairement faites par le conseil de l'appelant. La notice serait remise à l'avocat plutôt que directement au justiciable. Il se peut alors que l'ensemble des justiciables interjetant appel n'aient pas connaissance de cette notice.

L'information pourrait également être relayée par le service d'accueil unique du justiciable (SAUJ) que la Cour d'appel met en place depuis quelques mois. Ce service est une des mesures du projet J21. Il consiste en un accueil commun au sein de la Cour d'appel et du TGI de Toulouse permettant aux justiciables d'obtenir des informations et des formulaires pour n'importe quel type de procédure : divorce, consommation, bail d'habitation, procédure relevant d'un Conseil de Prud'hommes, etc. Il apparaît donc comme un point stratégique pour donner des informations sur la médiation judiciaire.

Des informations sur la médiation pourraient également être mises à la disposition des justiciables par l'intermédiaire de dépliants. Il existe au sein de la Cour d'appel (salle des pas perdus), un présentoir de dépliants institutionnels relatifs à certains droits des justiciables, aux procédures etc. Le format de la notice d'information pourrait être modifié et celle-ci proposée en libre-service avec les autres dépliants. Cependant, cela n'est peut-être pas une solution permettant de sensibiliser un très grand nombre de personnes, l'utilisation de ce distributeur par les justiciables n'ayant pas été observé pendant le stage.

D'autres points d'information peuvent être utilisés. Des notices peuvent être mises à disposition au niveau du BOC ou encore au niveau de l'accueil de la Cour d'appel.

Enfin, une campagne publicitaire avec des affiches de sensibilisation pourrait être développée.

Par ailleurs, le modèle simplifié de la notice est d'ores et déjà intégré dans les convocations adressées aux dossiers sélectionnés sur critères. Dans un souci d'efficacité, les greffières

pourraient utiliser le nouveau modèle de convocation plutôt que le modèle utilisé avant le début du stage. L'envoi de la notice avec les convocations ne demande alors aucune manipulation ni coût supplémentaires.

Les propositions faites en l'absence du Service médiation relèvent essentiellement d'une plus grande communication sur la médiation. En effet, au regard de la charge de travail des greffières de la chambre sociale, il paraît difficile de leur affecter l'ensemble des tâches réalisées par le Service médiation. Mais, en l'absence de suivi, leur effet serait nécessairement limité.

B. Actions de communication externe

Médiation et média ont une racine commune. Le savoir-faire en matière de médiation apparaît aujourd'hui aussi important que le faire savoir… Une stratégie de communication sur les actions et l'engagement de la Cour d'appel de Toulouse, et plus largement sur la médiation, serait utile.

Certaines actions de communication sont en cours, comme la réalisation d'un film sur la médiation judiciaire demandé par la cour d'appel à l'Ecole de journalisme de Toulouse (EJT).

Au moment du stage, un colloque était également en préparation, à l'occasion des 20 ans de la médiation judiciaire (1).

Enfin, une réflexion est en cours, avec le concours de médiateurs, sur l'opportunité de faire connaître au grand public des exemples de médiations réussies (2).

1. Colloque : « Les 20 ans de la médiation judiciaire à la Cour d'appel de Toulouse »

Le Service médiation a pris part aux réunions du Comité de Pilotage pour l'organisation d'un colloque sur les 20 ans de la médiation judiciaire prévu le 16 octobre 2015 à la Cour d'appel de Toulouse. Il est organisé en partenariat étroit entre la Cour d'appel, l'Ordre des avocats du barreau de Toulouse, les associations de médiation ainsi que l'Université Toulouse 1 Capitole (Master 2 Droit du travail et de l'emploi qui a fourni les stagiaires du Service Médiation). La volonté commune est de montrer le dynamisme et la synergie entre les différents acteurs de la médiation en région toulousaine.

Ce colloque poursuit différents objectifs :

- faire connaître les actions mises en place par la Cour d'appel, que ce soit dans les chambres commerciale ou sociale ;
- faire témoigner l'ensemble des acteurs du droit sur leurs rôles respectifs : magistrats, greffiers, avocats, délégués syndicaux ;
- faire intervenir des médiateurs pour expliquer le processus de médiation et son intérêt.

L'après-midi s'articule autour de deux grands thèmes : la prescription de la médiation et la mise en œuvre de la médiation à la Cour d'appel. Deux grands témoins ont été invités : Benoît Holleaux, magistrat référent médiation pour les chambres sociales de la Cour d'appel de Paris et Béatrice Blohorn-Brenneur, actuellement présidente du GEMME France et médiatrice.

L'intérêt de ce colloque est son ouverture à un grand nombre d'acteurs susceptibles d'apporter leur pierre à l'édifice. Des invitations ont été envoyées au barreau de Toulouse pour l'ensemble des avocats, aux différentes chambres consulaires à l'attention des syndicats et des directeurs des ressources humaines des grandes entreprises, ainsi qu'à l'ensemble des juridictions du ressort de la Cour d'appel. Est également associée l'Ecole Nationale de la Magistrature. Différents médias ont été contactés pour couvrir l'événement : La Gazette du Midi, La Dépêche du Midi, La Voix du Midi, l'Opinion, pour la presse écrite, ainsi que France 3 Région. Les médias sont évidemment un levier important pour diffuser l'information sur la médiation.

2. Faire connaître au grand public des exemples de médiations réussies

Les réunions à la Cour d'appel de Toulouse ont également conduit au constat selon lequel l'information sur ce qu'est la médiation judiciaire (la médiation en général) n'était pas encore véritablement arrivée jusqu'aux premiers intéressés : les parties en conflit, les justiciables. Si les professionnels du droit (magistrats, avocats…) et les médiateurs se sont désormais emparés du sujet, il reste un important travail d'information et d'explication à faire auprès du grand public qui est susceptible d'y avoir recours, et qui peut difficilement y accéder, encore moins le demander, dès lors que l'information n'est pas encore arrivée jusqu'à lui.

D'où l'idée de solliciter la presse locale ou nationale, afin de proposer une « Chronique des médiations réussies »… qui pourrait faire l'objet d'un prochain stage !

Conclusion

Sur le plan personnel, ce stage m'a permis une meilleure connaissance du monde juridique et plus particulièrement du fonctionnement d'une cour d'appel. Il a également été l'occasion de faire la connaissance de personnes très investies dans le domaine de la médiation qui m'ont transmis l'envie de continuer à travailler sur le sujet. De façon plus générale, j'ai pu appréhender aussi « le monde de la médiation » qui, de façon surprenante, n'est pas toujours à l'image des valeurs qu'il défend.

Si ce stage a permis, dans une modeste mesure, de faire progresser le développement de la médiation judiciaire à la cour d'appel de Toulouse, il reste encore de nombreux freins et résistances à lever liés notamment :

- à l'absence de politique nationale : le développement de la médiation ne peut être efficace que s'il est accompagné concrètement d'une politique publique en la matière. Plus précisément, il s'agit de donner aux tribunaux des objectifs en matière de médiation avec les moyens adéquats et une évaluation des résultats permettant la capitalisation des expériences menées dans le domaine[38], comme le proposait le rapport Delmas-Goyon en 2013 ;
- à l'absence de coordination entre conciliation et médiation au niveau du Conseil de Prud'hommes ;
- au manque de formation des professionnels : une formation plus importante sur les modes alternatifs de règlement des conflits resterait à développer chez les avocats, les magistrats… également au niveau de l'université qui pourrait s'en emparer dès les premières années d'étude de droit ;
- à l'extrême diversité des pratiques de médiation : il existe autant de pratiques de médiation que de médiateurs. Les techniques et les philosophies diffèrent en fonction des croyances et de la formation de ces derniers.

De nombreuses études au niveau européen sont en cours telles que le projet « Go to mediation » réalisé par la Commission européenne et coordonné en France par le CMAP. Cette étude part du postulat que si la médiation ne se développe pas suffisamment, c'est parce les médiateurs n'inspirent pas suffisamment confiance. Il cherche donc à analyser la formation, les compétences et les certifications des médiateurs au niveau européen.

[38] « Médiation et conciliation : modes premiers de règlement des litiges ? », *Gaz. Pal.*, n° 114 -115, avril 2015, p.13.

Dans le cadre du complément d'étude que je souhaite faire l'année prochaine, mon projet serait de réaliser, sur la base des différents travaux en cours, un mémoire sur l'activité de médiation et les qualités du médiateur.

Bibliographie

Thèses et ouvrages

ADIJES S., LESSER H., *Médiateurs et avocats. Ennemis ? Alliés ?*, Médias&Médiations, 2014.

BEN MRAD F., *Sociologie des pratiques de médiation. Entre principes et compétences*, L'Harmattan, 2003.

BERNARDON J.-C., *Résolution de conflits*, Maxima, 2014.

BLOHORN-BRENNEUR B., D. CALIN,

- *La médiation, un chemin de paix pour la justice en Europe*, L'Harmattan, Paris, 2015.
- *La médiation pour tous*, Médias et Médiations, 2013.

BONAFE-SCHMITT J.-P.,

- *La médiation*, in Problèmes politiques et sociaux, Eyrolles, Mars. 2002.
- *Les médiations, La médiation,* Erès, 2003.

BRIANT de. V., PALAU Y., *La médiation. Définition, pratiques et perspectives*, Nathan Université, 2005.

BRET J.-M., *Le cadre juridique du processus de médiation*, Médias&Médiations, 2014.

BOULISSET Ph., *Guide de la médiation*, Edilaix, 2006.

CECCHI-DIMEGLIO P., BRENNEUR B., *Manuel interdisciplinaire des modes amiables de résolution des conflits*, Larcier, 2015.

CHAMPAGNE G., *Les modes alternatifs de règlement des litiges individuels du travail*, Thèse de doctorat, Droit, Versailles-St Quentin en Yvelines, 2008.

CHAVANIS J-L., GAVA M-J, *Outils et pratiques de la médiation*, InterEditions, 2014.

CHOLET J-L., GAL S., TOUNU C., *Figures de la médiation et lien social*, L'Harmattan, 2007.

DION N., *De la médiation : Essai pour une approche créatrice et pacifiée du conflit*, Mare&martin 2011.

FAGET J., *Médiations les ateliers silencieux de la démocratie*, Erès, coll. Trajet, 2010.

FISCHER-LOKOU J., LARRIEU P., *La médiation efficace : évolutions juridiques contemporaines et techniques d'influence inédites*, L'Harmattan, 2013.

GARBY Th., *La gestion des conflits*, Economica Paris, 2004.

GUILLAUME HOFNUNG M., *La médiation*, Que sais-je ?, PUF, 2012.

JOLY-HURARD J., *Médiation et conciliation judiciaires*, Thèse de doctorat en droit, Université de Aix Marseille, PUAM 2002.

LASCOUX J.-L., *Pratique de la médiation professionnelle : une méthode alternative à la résolution des conflits*, ESF, 2015.

LENOBLE M., BATTISTONI E., OUDIN F., *Le médiateur professionnel en action et en mots*, GEMME France, L'Harmattan, 2014.

MAURIOL M., *La médiation : contribution pour un mieux-être au travail*, L'Harmattan, Paris, 2014.

MILBURN P., *La médiation : expériences et compétences*, La Découverte, 2002.

MORINEAU J., *L'esprit de la médiation*, Erès, 1998.

SILVA NICACIO C., *Médiation et émergence en droit : pour un paradigme de la complexité juridique*, Panthéon Sorbonne (Paris I), 2013.

SIX J.-F. :

- *Le temps des médiateurs*, Seuil, 1990.
- *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brouwer, 1995.
- *Médiation*, Seuil, 2002.

STIMEC A., *La médiation en entreprise : faciliter le dialogue, gérer les conflits, favoriser la coopération*, Dunod, 2011.

STRICKLER Y., *Variations juridiques et politiques. Clés pour la compréhension d'un monde contemporain*. L'Harmattan, 2013.

TRICOIT J.-Ph.,

- *La médiation dans les relations de travail*, Thèse de doctorat en droit, *LGDJ* 2007.
- *La médiation judiciaire*, L'Harmattan 2008.

TOUZARD H., *La médiation et la résolution des conflits : étude psycho-sociologique*, PUF 1977.

Articles

ALBARIAN A., « Prendre la médiation au sérieux (pour la rendre efficace…) ! », *PA*, n°199, 2014, p. 5.

SEID ALGADI A., « La place des modes alternatifs de règlement des litiges dans la justice du XXIème siècle », *Lexbase Hebdo privé*, n° 588, 2014.

ARMAND-PREVOST M.,

- « La médiation : trop connue, mal connue, méconnue (1ère partie) », *Gaz. Pal.* n°10, 2006, p. 2.
- « La médiation : trop connue, mal connue, méconnue (2ème partie), *Gaz. Pal.* n°12, 2006, p. 11.
- « L'avocat, le juge et le médiateur », *PA* n° 81, 1998, p. 19.

AUFIERE P., « L'avocat médiateur ou le médiateur avocat », *Droit de la famille* n°3, 2015.

BERG R., « L'avocat et le médiateur », *PA*. n° 149, 1999, p. 149.

BEN MRAD F., « Définir la médiation parmi les modes alternatifs de régulation des conflits », *Informations sociales,* 2012/2 n° 170, p. 11-19.

BEYTOUT S., « Médiation judiciaire et conflits individuels du travail », *PA* n°57, 13 mai 1998 p. 9

BOULMIER D. :

- « Contentieux individuels de travail et conciliation/médiation : état des lieux (dégradé !), *Dr. Soc.*, 2012 p. 121.
- « Médiation judiciaire déléguée à une tierce personne et instance prud'homale : nid ou déni de justice », *Dr. Ouv*., 2002 p. 185.
- « Faciliter la conciliation prud'homale… pour qui ? », *Dr. Soc*., 2013 p. 837.

BLANDER B., « La médiation et la justice prud'homale : une association nécessaire », *Gaz. Pal.*, n° 188, 2015, p. 17.

BLOHORN-BRENNEUR B. :

- « La médiation judiciaire : vers un nouvel esprit des lois dans les conflits individuels de travail », *Gaz. Pal*., 1998.
- « La médiation judiciaire dans les conflits individuels du travail une initiative et une expérience grenobloise », Gaz. Pal. janv. 1998, p. 166.
- « Une année de médiation judiciaire devant la chambre sociale de Grenoble, bilan et perspectives », *Gaz. Pal*. 1999, 1 ; Doctr. p. 150.
- « La médiation prud'homale », *Dr. Soc*., 2009 p. 1227.
- « La pratique grenobloise », *SSL* 2002 n°1100.
- « Exemple d'une médiation prud'homale réussie : un accord gagnant-gagnant, *Gaz, Pal*, 2002 n°17 p. 3.
- « La médiation judiciaire en France, bilan de dix ans de pratique (1995-2005) », *Gaz. Pal*. n° 132, 2005, p. 2.

CASAUX LABRUNEE L.,

- « Les modes amiables de règlement des conflits du travail en France : Entre effervescence et résistances », *Revue de droit comparé du travail et de la sécurité sociale*, 2014/2.
- « La liberté de se réconcilier », *in Mélanges Jean-Pierre Laborde,* Dalloz 2015.

CATALA P., « La médiation judiciaire, mode alternatif de règlement des conflits », *Gaz. Pal*. 1999, 2, *Doct*., p. 1897.

CHOLET D., « La médiation judiciaire en procédure civile », *Gaz. Pal.* n°358, 2013, p. 12.

CLAVIERE-SCHIELE J., « Résurgences de la médiation et pratique de la Cour d'appel de Paris », *SSL* numéro spécial : *De la rupture négociée du contrat de travail à la médiation judiciaire,* n° 1100, 2002, p. 46.

COUSTEAUX G., « Le juge et la médiation », *JCP G* n° 25, 2014, p. 734.

DION N., « L'aventure de la médiation », *LPA* n°150, 2003, p. 4.

DRAI P., « Libres propos sur la médiation judiciaire », *in Etudes Pierre Bellet*, Litec, 1991, p. 126.

DRUGEON L., « Les pratiques de la médiation judiciaire. L'avocat, acteur de la médiation », *Gaz. Pal*., 2013 n° 358, p. 24.

FARNE J.-H., « L'avocat et la médiation », JCP G n°28, juillet 2014, p. 833.

GARBY Th. :

- « Le juge et la médiation partie I », *Gaz. Pal*. 2013 n°162 p. 7.
- « Le juge et la médiation partie II », *Gaz. Pal*. 2013 n°355 p. 8.
- « Le rôle de l'avocat en médiation », *Gaz. Pal.* 2013 n° 113, p. 10.
- « L'avocat et la résolution amiable des conflits : théorie et histoires de médiation », *Gaz. Pal*. 2013 n° 43, p. 9.

GEBHARDT H., « Le juge tranche, le médiateur dénoue », *Gaz. Pal*. n° 106, 2013, p. 9.

GRELLIER M., « La pratique de la médiation judiciaire devant la Cour d'appel de Paris », *Gaz. Pal*. 1999, 2, *Doctr.*, p. 1906.

GUILLAUME-HOFNUNG M., « La médiation : des textes à la pratique. La médiation entre développement réel et désir du mot », *Gaz. Pal.* n°358, 2013, p. 44.

HAMMELRATH C., « La médiation en droit du travail : une solution durable », *Jurisprudence sociale lamy,* n°302, 2011.

HENRIOT P., « La médiation n'est pas adaptée au litige prud'homal », *SSL* 2012, n° 1539.

HOLLEAUX B. :

- « Médiation prud'homale : renouveau de l'office du juge », *SSL* 2012, n°1238.
- « Médiation prud'homale : pratique suivie de la Cour d'appel de Paris », *SSL* 2012, n° 1539.

JOUSSE B., « Les pratiques de la médiation judiciaire. A quoi servent le juge et l'avocat dans la médiation ? », *Gaz. Pal*. 2013 n° 358, p. 22.

OLIVIER M., « La conciliation et la médiation judiciaire en matière civile (aspects anciens et actuels), *Gaz. Pal.* 1996, Recueil 2 sem, p. 1257.

PLUYETTE G., « La médiation judiciaire », *in Mélanges Pierrre Drai*, Dalloz 2000, p. 463.

PUYLAGARDE M., « La médiation en droit du travail dans le projet de loi Macron », *JCP S* n°13, mars 2015, p. 143.

RADE Ch., « Conciliation, médiation : quel pouvoir pour le juge prud'homal ? », *Lexbase hebdo social* n°40, 2002.

VERT F. :

- « Le rapport Magendie sur la médiation : enjeux et perspectives », *Cahier de l'arbitrage*, 01 juillet 2010 n°3, P. 779.
- « L'expérimentation du rapport Magendie sur la médiation dans le ressort de la Cour d'appel de Paris », *Gaz. Pal*. n°117, 2010, p. 7.

- « La tentation de la médiation obligatoire », *Gaz. Pal.* n°18, 2014, p. 9.
- « Médiation : mode d'emploi », *Gaz. Pal*. n° 319, 2014, p. 14.
- « Des avantages de la médiation judiciaire », *Gaz. Pal*. n° 144, 2014, p. 21.
- « Les sept enseignements de la Commission Magendie », *Annonce de la Seine*, 2011.
- « La confusion terminologique entre médiation et conciliation : un frein à leur développement », *Gaz. Pal.* 2015 n° 31, p. 8.

TAILLANDIER C., « Un procès … sans juge », *SSL* 2012 n°1524.

TIMSIT J., « La médiation : une alternative à la justice et non une justice alternative », *Gaz. Pal.* n° 319, 2001, p. 53.

TOUZARD H., « Proposition visant à améliorer l'efficacité de la médiation dans les conflits du travail », *Dr. Soc.* 1977 n°4 p. 87.

« Médiation et conciliation : modes premiers de règlement des litiges ? », *La Gazette du Palais*, n° 114 à 115, 25 avril 2015, p 13.

« De la rupture négociée du contrat de travail à la médiation judiciaire », Supplément n°1100, *SSL*, déc. 2002.

Rapports

Commission DARROIS, *Rapport sur les professions du droit*, mars 2009.

CEPEJ, *Rapport sur les « Systèmes judiciaires européens– Edition 2014 (2012): efficacité et qualité de la justice »,* 2014.

CMAP, *Baromètre 2015 de la médiation*, 2015.

COUR D'APPEL DE POITIERS, *Rapport du groupe de travail sur la conciliation et la médiation*, Déc. 2014.

DEMAS-GOYON P., *« Le juge du 21ème siècle »Un citoyen acteur, une équipe de justice,* déc. 2013.

LACABARATS A., L'avenir des juridictions du travail : Vers un tribunal prud'homal du XXIème siècle, Juillet 2014

MAGENDIE J-C.,
- Célérité et qualité de la justice devant la cour d'appel, mai 2008.
- La médiation une autre voie, mai 2008.

MARSHALL D., Les juridictions du XXIème siècle, déc. 2013.

TOUZARD H., BASTOUNIS M., PIGET I., *Les représentations sociales du règlement des conflits. Le cas des modes alternatifs*, avril 2001.

Annexes

Liste des annexes

Annexe 1 : Fiche d'objectifs et retroplanning

I. Fiche de suivi d'objectifs
II. Rétroplanning

Annexe 2 : Questionnaire

I. Questionnaire proposé par la Cour d'appel
II. Questionnaire réalisé par le Service Médiation

Annexe 3 : Mise en place du Service Médiation

I. Processus existant avant le stage
II. Processus mis en place pendant le stage

Annexe 4: Suivi statistique

I. Suivi mensuel des dossiers
II. Retour des questionnaires
   A. Type de retour
   B. Type de retour et sélection sur critères
   C. Raisons invoquées
      1. .....Raisons invoquées pour refuser la médiation
      2. .....Raisons invoquées pour accepter la médiation
III. Sélection des dossiers sur critères
IV. Audience de proposition de médiation
   A. Suivi des audiences mai 2014 – juin 2015
   B. Audiences organisées par le Service Médiation

Annexe 5: Notice d'information

I. Version sous forme de livret
II. Version simplifiée

Annexe 6 : Convocations

I. Convocation suite à une réponse positive au questionnaire
   A. Pour la partie acceptant la médiation
   B. Pour la partie adverse
II. Convocation suite à la sélection sur critère
   A. Convocation existant avant le stage
   B. Nouvelle convocation

Annexe 1 : Fiche d'objectifs et retroplanning

I. Fiche de suivi d'objectifs

Université Toulouse 1 Capitole
Master 2 Droit du travail et de l'emploi

Stage au sein de la Cour d'appel de Toulouse

- Fiches d'objectifs -

Objectif 1	**Comprendre la situation au sein de la Cour d'appel de Toulouse**
Actions	**Réaliser un entretien avec Mmes Latrabe et Gruas, point sur l'existant, comprendre l'intérêt de la mise en place de la médiation :** • Dossier en cours, nombre de médiations proposées / engagées / terminées en 2014 • Qu'est-ce qui se faisait avant leurs arrivées ? • Quels sont les problèmes au sein de la chambre sociale ? **Réaliser un entretien avec Gilbert Cousteaux et les greffières de la Chambre commerciale :** • Comprendre la mise en place de la médiation à la Chambre commerciale : circonstances, conditions, difficultés rencontrées, résultats • Faire process sur procédure avec jugement et procédure avec médiation : étapes, délai, durée **Etablir un questionnaire à destination des magistrats des chambres sociales, du 1er président et des greffières :** • Identifier les difficultés éventuelles dans la mise en place de la médiation au sein de la Chambre sociale • Comprendre les besoins de chaque acteur dans le projet • Déterminer les intérêts de la médiation selon chaque acteur / évaluer le niveau de connaissance
Objectif 2	**Sensibiliser les acteurs en interne**
Actions	**Organiser une réunion avec les greffières pour présenter la médiation judiciaire au sein de la Cour d'appel :** • Le projet défini pendant le stage • Les différentes procédures • L'intérêt de la médiation • Notre rôle et la coordination avec leurs postes **Créer un « pôle médiation », informer les greffières de la Cour d'appel :** • Mise en place ligne téléphonique • Mise en place adresse mail • Réalisation d'une affiche informative à mettre aux greffes : présentation de la médiation, les personnes à contacter • Proposition d'informations dès le dépôt du dossier par les justiciables

Université Toulouse 1 Capitole
Master 2 Droit du travail et de l'emploi

Objectif 3	**Rencontrer les acteurs en externe**
Actions	**Réaliser un entretien avec des médiateurs à Toulouse (à déterminer)** • Comprendre les difficultés rencontrées • Connaître les solutions déjà identifiées **Réaliser un entretien avec des Conseillers Prud'homaux (à déterminer)** • Identifier les difficultés et les réticences **Réaliser un entretien avec des magistrats hors Toulouse (à déterminer)** **Réaliser des entretiens avec des avocats (à déterminer) :** **Faire un mailing list pour présenter le projet de la CA à l'ensemble des avocats** **Réaliser un carnet d'adresse**
Objectif 4	**Informer les justiciables**
Actions	**Faire une lettre d'information à l'attention des justiciables et de leurs avocats :** • Présentation de la médiation • Présentation du « pôle médiation » • Recueil des avis et des accords éventuels **Mettre en place une permanence :** • Permanence téléphonique / mail • Permanence en présentiel : le mercredi de 12h à 17h Donner la possibilité d'accepter la médiation en dehors du renvoi de courrier : sur place, par mail **Réaliser un questionnaire à destination des justiciables :** • Identifier les motivations : freins et intérêts
Objectif 5	**Développer la formation**
Actions	**Faire le tri des dossiers éligibles :** • Détermination des critères pertinents à la Cour d'appel de Toulouse • Sélection des dossiers : par critères, par priorité **Faire un courrier personnalisé de sélection à la médiation :** • Proposition de RDV en présentiel • Présentation de l'intérêt de la médiation au regard du dossier **Faire le point à l'issue de la médiation (si possible) :** • Identification des raisons du succès ou de l'échec de la médiation

Université Toulouse 1 Capitole
Master 2 Droit du travail et de l'emploi

Objectif 6	**Assurer le suivi logistique des dossiers**
Actions	**Réaliser un tableau de suivi :** • Nombre de courriers envoyés • Nombre de retours : acceptations/refus • Nombre de dossiers sélectionnés sur critères • Nombre de permanences / nombre d'informations en permanence, etc. • Nombre de suites données en permanence / au courrier type / au courrier personnalisé **Faire un bilan statistique** **Présentation de l'évolution du projet :** • Aux magistrats • Aux greffières

II. Rétroplanning

Université Toulouse 1 Capitole
Master 2 Droit du travail et de l'emploi

Stage au sein de la Cour d'appel de Toulouse
- Planning -

Semaine	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Objectif 1																		
Entretien Chambres sociales																		
Entretien Chambre commerciale																		
Questionnaire magistrats																		
Objectif 2																		
Réunion greffières																		
« Pôle Médiation »																		
Objectif 3																		
Entretien médiateurs																		
Entretien CPH																		
Entretien avocats																		
Mailing list																		
Carnet d'adresse																		

Université Toulouse 1 Capitole
Master 2 Droit du travail et de l'emploi

Semaine	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Objectif 4																		
Lettre d'information																		
Permanence																		
Questionnaire justiciables																		
Objectif 5																		
Tri des dossiers																		
Courrier personnalisé																		
Bilan																		
Objectif 6																		
Tableau suivi																		
Bilan statistique																		
Présentation évolution projet																		

Annexe 2 : Questionnaire

I. Questionnaire proposé par la Cour d'appel

QUESTIONNAIRE

(Pour amener les parties à réfléchir sur l'opportunité de recourir à la médiation)

Souhaitez-vous recourir à la médiation ?

- OUI, car :

- ☐ Je vois des possibilités de trouver une solution raisonnable
- ☐ Je recherche une solution amiable
- ☐ Peut-être aurai-je à avoir encore des relations avec l'autre partie ?
- ☐ Je crois qu'il y a des possibilités de trouver une solution satisfaisante, peut-être meilleure et moins risquée qu'une décision judiciaire
- ☐ Tout procès comporte un aléa
- ☐ Il s'agit de problèmes de droit et aussi de communication
- ☐ J'ai besoin de m'expliquer et de me faire entendre
- ☐ J'aimerais garder le contrôle de la situation et ne pas le perdre
- ☐ Autre motif .....

- NON, car :

- ☐ Il est très important que les Tribunaux jugent l'affaire
- ☐ Il est trop tard
- ☐ Il y a déjà eu une tentative de médiation qui a échoué et je ne veux pas essayer à nouveau la médiation
- ☐ Il ne s'agit que d'un problème juridique et d'une affaire de principe
- ☐ Je ne veux pas discuter, je n'ai aucune explication à donner ou à recevoir
- ☐ Je suis certain de gagner mon procès
- ☐ Autre motif .....

- J'HESITE, car :

- ☐ Je ne sais pas à quoi cela aboutira
- ☐ Je ne sais pas quelle est ma marge de manœuvre
- ☐ Je souhaiterais avoir un entretien de médiation gratuit pour que l'on m'explique ce qu'est celle nouvelle mesure et savoir si mon affaire en relève
- ☐ Autre motif .....

VOLET DETACHABLE à renvoyer au Greffe

N° d'enrôlement :
S'il y a lieu n° de la chambre et date d'audience :

Après avoir pris connaissance de la notice et du questionnaire

- ☐ Je demande à aller en médiation
- ☐ Je ne désire pas aller en médiation
- ☐ Je souhaite des informations supplémentaires

Signature
Nom et Adresse

Volet détachable **à retourner sous quinzaine**, au plus tard le

à l'adresse ci-dessous :

Cour d'appel de Toulouse
Service Médiation
10, place du Salin
31068 Toulouse Cedex 8

N° d'enrôlement :
N° de chambre / de section :

Merci d'indiquer ci-dessous vos coordonnées

Nom :_____
Prénom : _____
Adresse : _____
_____
Tél : _____
Adresse mail :_____

Date et signature

Merci de prendre le temps de répondre au questionnaire suivant.

Après avoir pris connaissance du présent document,

☐ Je suis intéressé(e) par la médiation car :
- ☐ Je préfère régler mon litige à l'amiable
- ☐ J'ai besoin de m'expliquer, de me faire entendre
- ☐ Je souhaite participer activement au règlement de mon conflit
- ☐ Je préfère éviter les risques et le coût du procès
- ☐ Je préfère régler mon litige plus rapidement
- ☐ Autre motif_____
  _____

☐ Je ne suis pas intéressé(e) par la médiation car :
- ☐ Je pense que mon affaire ne relève pas de la médiation
- ☐ Je n'en vois pas l'intérêt
- ☐ Je ne souhaite pas avancer le montant de la consignation
- ☐ Je suis certain de gagner mon procès
- ☐ Autre motif_____
  _____

☐ J'hésite encore ou souhaite des informations supplémentaires

Avez-vous des remarques, questions ou suggestions ?

Annexe 3 : Mise en place du Service Médiation

I. Processus existant avant le stage

ETAPE 1 : Traitement des nouveaux dossiers

Bureau d'Ordre Civil (BOC)

- enregistrement des déclarations d'appel
  - Par LRAR
  - Par réseau privé virtuel des avocats (RPVA)
  - Par déclaration d'appel directement au BOC
- Envoi de la DA et de l'avis à l'intimé
- Envoi du récepissé de la DA à l'appelant
- Constitution du dossier papier
- Transfert du dossier au greffe de la Chambre sociale

Greffe de la Chambre sociale, section 4.1 et 4.2

- Préparation des dossiers suspendus dans les affaires à fixer
- Transmission des dossiers aux Présidentes de Chambre pour orientation

Présidentes de la Chambre sociale, section 4.1 et 4.2

- Orientation des dossiers : pour médiation ou pour audience de plaidoirie (en collégiale ou en rapporteur)
- Transmission au greffe pour convocation à une audience

Greffe de la Chambre sociale, section 4.1 et 4.2

- convocation pour audience de proposition de médiation

ETAPE 2 : Audience de proposition de médiation

Présidentes de la Chambre sociale, section 4.1 et 4.2

- Désignation d'un médiateur en cas d'accord
- Fixation de la consignation

Greffe de la Chambre sociale, section 4.1 et 4.2

- Enregistrement des accords pour la médiation
- Dispatching des refus dans les affaires à fixer pour plaidoirie
- Envoi des ordonnances de désignation de médiateurs

ETAPE 3 : Service Expertise

- Réception des consignations
- Mise en place de l'aide juridictionnelle en cas de besoin
- Rémunération du médiateur

ETAPE 4 : Fin du processus de médiation

Greffe de la Chambre sociale, section 4.1 et 4.2

- Rédaction ordonnance fin de médiation
- Rédaction arrêt de désistement si médiation aboutie ou transaction
- Dispatching des échecs de médiation dans les affaires à fixer pour plaidoirie

II. Processus mis en place pendant le stage

ETAPE 1 : Traitement des nouveaux dossiers

Bureau d'Ordre Civil (BOC)

- Enregistrement des déclarations d'appel
  - Par LRAR
  - Par réseau privé virtuel des avocats (RPVA)
  - Par déclaration d'appel directement au BOC
- Envoi du récépissé de la DA à l'appelant
- Constitution du dossier papier
- Transfert du dossier au greffe de la Chambre sociale

Greffe de la Chambre sociale, section 4.1 et 4.2

- Préparation des dossiers suspendus dans les affaires à fixer
- Tri des dossiers pour le Service Médiation : exclusion du contentieux issu du TASS, des procédures collectives, des référés, des renvois de la Cour de cassation

Service Médiation

- Envoi de la notice et du questionnaire à l'appelant
- Envoi de la notice, du questionnaire, de la DA et de l'avis à l'intimé
- Réception des questionnaires
- Tri des dossiers :
  - Pour la 4.1 : orientation des dossiers en médiation ou en audience pour plaidoirie (en collégiale ou en rapporteur)
  - Pour la 4.2 : sélection des dossiers éligibles à la médiation
- Envoi des convocations pour l'audience de proposition de médiation
  - Pour les dossiers sélectionnés sur critères
  - Pour les retours de questionnaires positif

Présidente de la Chambre sociale, section 4.2

- Orientation des dossiers pour plaidoirie (en collégiale ou en rapporteur)
- Transmission au greffe pour convocation à une audience

ETAPE 2 : Audience de proposition de médiation

Service Médiation

- Mise en place de l'audience, accueil
- Présentation de la médiation et de ses intérêts si besoin
- Entretien individuel avec les justiciables si besoin

Présidentes de la Chambre sociale, section 4.1 et 4.2

- Désignation d'un médiateur en cas d'accord
- Fixation de la consignation

Greffe de la Chambre sociale, section 4.1 et 4.2

- Enregistrement des accords pour la médiation
- Dispatching des refus dans les affaires à fixer pour plaidoirie
- Envoi des ordonnances de désignation de médiateurs

ETAPE 3 : Service Expertise

- Réception des consignations
- Mise en place de l'aide juridictionnelle en cas de besoin
- Rémunération du médiateur

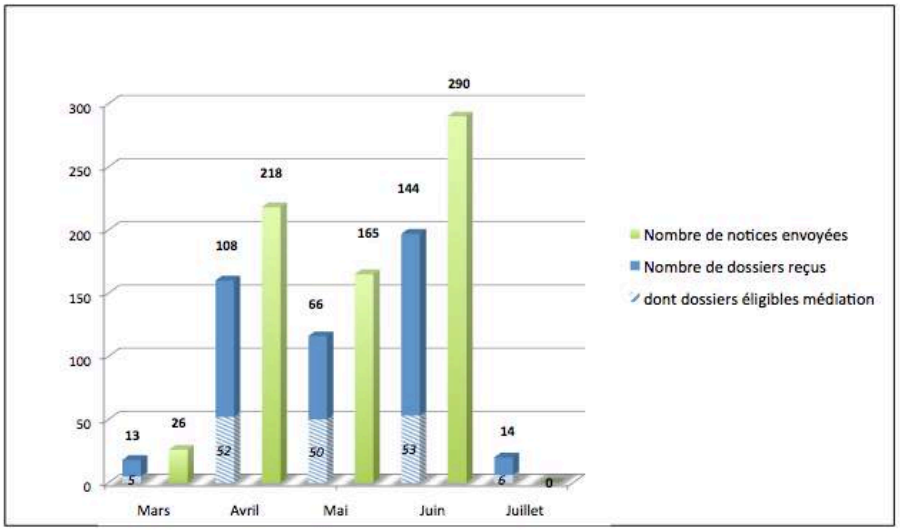
ETAPE 4 : Fin du processus de médiation

Greffe de la Chambre sociale, section 4.1 et 4.2

- Rédaction ordonnance fin de médiation
- Rédaction arrêt de désistement si médiation aboutie ou transaction
- Dispatching des échecs de médiation dans les affaires à fixer pour plaidoirie

Annexe 4: Suivi statistique

I. Suivi mensuel des dossiers



Nombre de dossiers reçus : 345

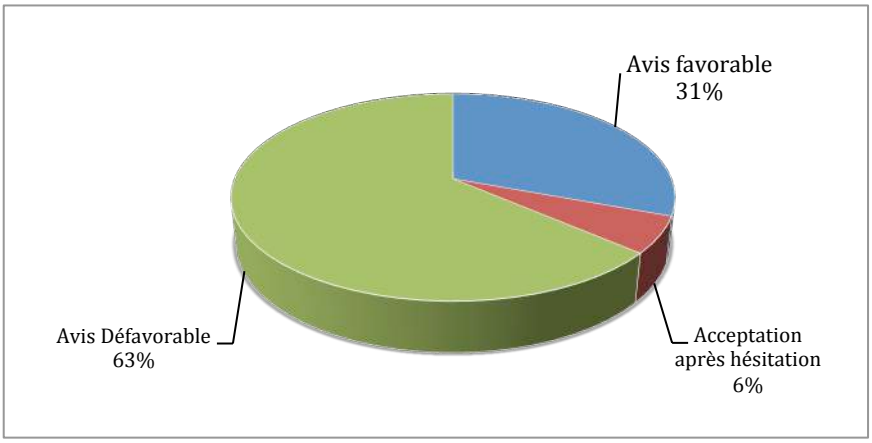
Total des dossiers éligibles à la médiation : 166

Total des notices envoyées : 699

II. Retour des questionnaires

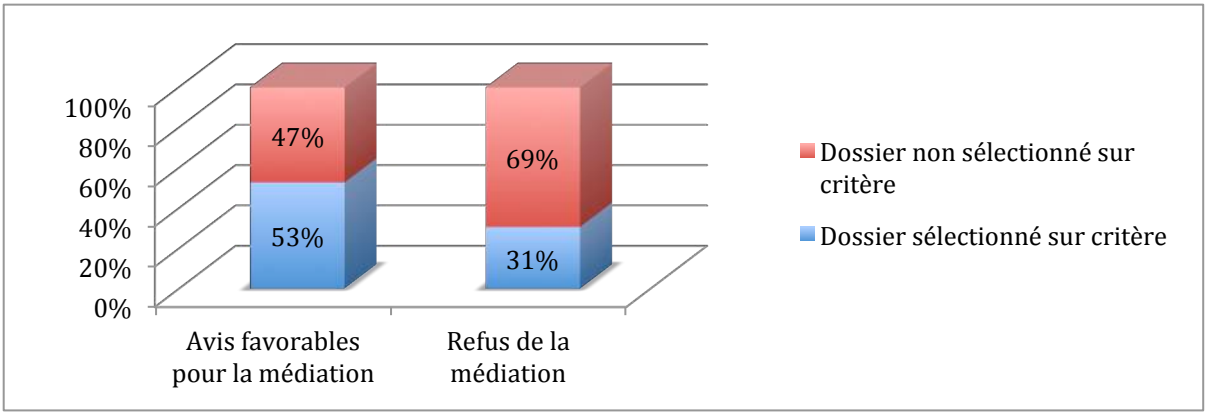
A. Type de retour

		Favorable à la médiation	Défavorable à la médiation	Total
Appelants	Salariés	22	33	55
	Employeurs	7	9	16
Intimés	Salariés	9	16	25
	Employeurs	4	16	20
Total		42	74	116



B. Type de retour et sélection sur critères

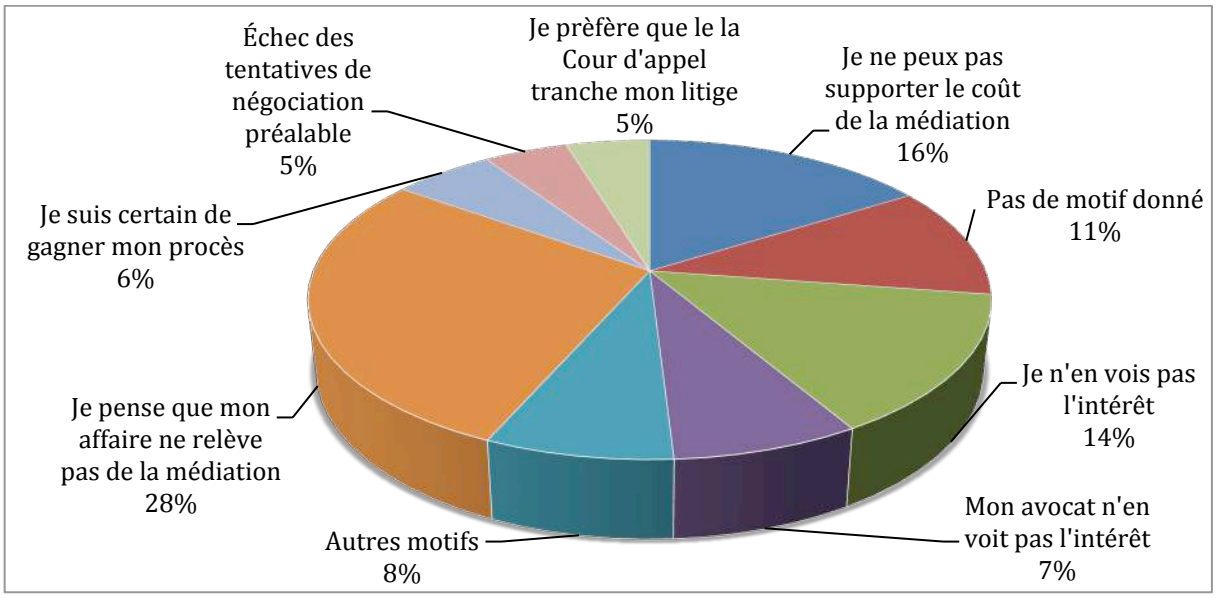
	Avis favorables pour la médiation	Refus de la médiation
Dossier sélectionné sur critère	19	23
Dossier non sélectionné sur critère	17	52



C. Raisons invoquées

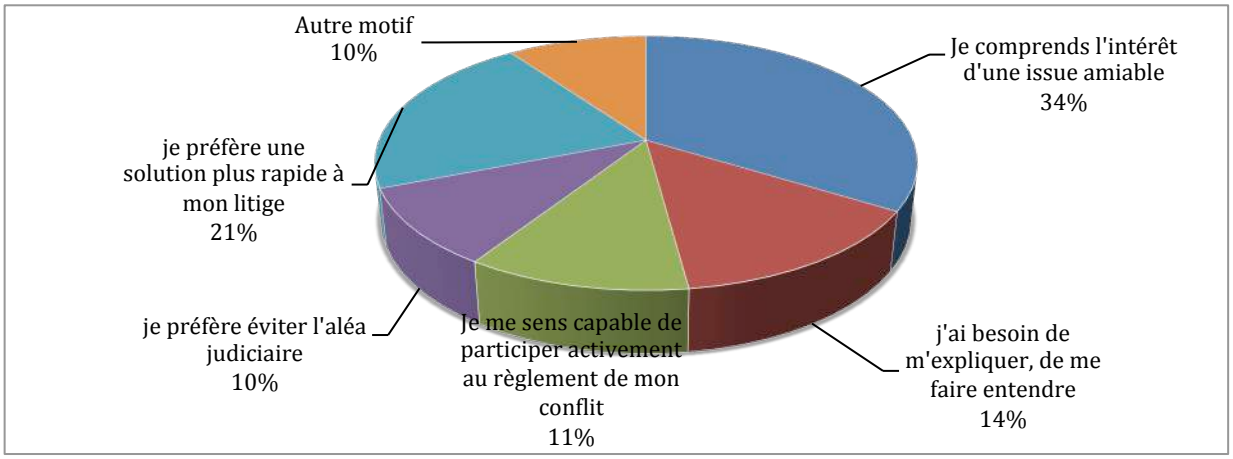
1. Raisons invoquées pour refuser la médiation

	Je ne peux pas supporter le coût de la médiation	Je n'en vois pas l'intérêt	Mon avocat n'en voit pas l'intérêt	Je pense que mon affaire ne relève pas de la médiation	Je suis certain de gagner mon procès	Échec des tentatives de négociation préalable	Je préfère que le la Cour d'appel tranche mon litige	Autres motifs	Pas de motif
Nombre de refus	17	15	8	30	6	5	5	8	12



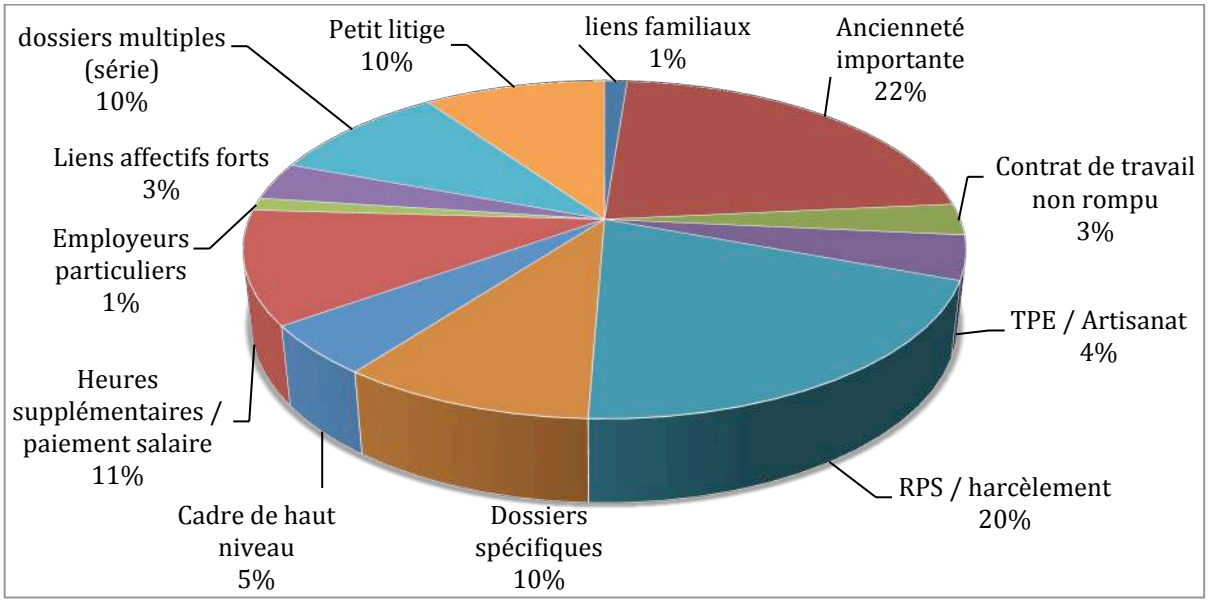
2. Raisons invoquées pour accepter la médiation

	Je comprends l'intérêt d'une issue amiable	J'ai besoin de m'expliquer, de me faire entendre	Je me sens capable de participer activement au règlement de mon conflit	je préfère éviter l'aléa judiciaire	je préfère une solution plus rapide à mon litige	Autre motif
Nombre d'acceptations	24	10	8	7	15	7



III. Sélection des dossiers sur critères

Critères	Nombre de dossiers
liens familiaux	2
Ancienneté importante	37
Contrat de travail non rompu	5
TPE / Artisanat	7
RPS / harcèlement	33
Dossiers spécifiques	16
Cadre de haut niveau	8
Heures supplémentaires / paiement salaire	18
Employeurs particuliers	2
Liens affectifs forts	6
dossiers multiples (série)	16
Petit litige	16
Total	166



IV. Audience de proposition de médiation

A. Suivi des audiences mai 2014 – juin 2015

	Section 4.1			Section 4.2			Section 4.1 + 4.2		
	Nombre de dossiers convoqués	Nombre d'acceptation	%	Nombre de dossiers convoqués	Nombre d'acceptation	%	Nombre de dossiers convoqués	Nombre d'acceptation	%
Mai. 2014	9	2	22%	16	3	19%	25	5	20%
Juin. 2014	3	0	0%	11	2	18%	14	2	14%
Sept. 2014	6	0	0%	16	3	19%	22	3	14%
Oct. 2014	6	1	17%	15	2	13%	21	3	14%
Nov. 2014	6	1	17%	10	1	10%	16	2	13%
Déc. 2014	8	2	25%	10	1	10%	18	3	17%
Janv. 2015	8	1	13%	9	2	22%	17	3	18%
Fév. 2015	8	1	13%	8	0	0%	16	1	6%
Mars. 2015	7	1	14%	9	1	11%	16	2	13%
Avril. 2015	2	0	0%	0	0	NA	2	0	0%
Mai. 2015	10	1	10%	19	2	11%	29	3	10%
Juin. 2015	7	1	14%	0	0	NA	7	1	14%
Total	80	11	14%	123	17	14%	203	28	14%

Juin. 2015 - Service Médiation	36	6	17%	32	7	22%	68	13	19%

B. Audiences organisées par le Service Médiation

Date de l'audience	Nombre de dossiers éligibles	Nombre de dossiers convoqués	Nombre de refus avant audience	Nombre de refus en audience	Nombre de dossiers avec au moins une partie absente à l'audience	Nombre de dossiers avec présence des 2 parties
Juin	160	71	38	15	41	5
Septembre / Octobre	14	80	6	NA	NA	NA
Total	166	151	44	15	41	5

Annexe 5: Notice d'information

I. Version sous forme de livret

Cour d'appel de Toulouse
Service Médiation
10, place du Salin
31069 Toulouse Cedex 8
Tél : 05.61.33.75.41

Une autre façon de résoudre votre conflit :
LA MEDIATION JUDICIAIRE

Vous êtes actuellement engagé dans un contentieux prud'homal devant la Cour d'appel de Toulouse.

Savez-vous que la médiation est une possibilité de régler votre conflit de façon **plus adaptée à votre situation** comparée à la voie contentieuse ?

La médiation s'inscrit dans le processus judiciaire. Elle est réalisée sous le contrôle et l'autorité de la Cour d'appel.

Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation judiciaire est prévue par le Code de procédure civile (articles 131-1 à 131-5). Elle permet à des personnes en conflit de rechercher par elles-mêmes, avec l'aide d'un médiateur, **une solution amiable à leur litige.**

Le médiateur est une **tierce personne** désignée par la Cour d'appel qui s'assure au préalable de sa compétence et de son impartialité.

Les entretiens réalisés dans le cadre de la médiation sont confidentiels. Aucune information apportée dans le cadre de la médiation ne peut être produite ou invoquée au cours du procès (articles 131-14 du Code de procédure civile).
Lors de ces entretiens, vous pouvez être **assisté par votre avocat**.

Quels sont les avantages de la médiation ?

La médiation permet :
- de **renouer le dialogue** : c'est l'occasion d'**exprimer,** à la partie adverse et au médiateur, **votre point de vue sur le litige, votre ressenti et d'éclaircir les points de discorde**
- de trouver une **issue satisfaisante** à votre conflit, tenant compte des **intérêts** et possibilités de chacun
- de parvenir **plus rapidement** à une solution : la mission du médiateur est limitée à **trois mois,** renouvelable une fois avec l'accord des parties.

La Cour reste saisie de l'affaire. A tout moment, en cas de désaccord, vous pouvez décider de poursuivre la procédure contentieuse **sans délai d'attente supplémentaire.**
La médiation permet d'aboutir à un **accord juridiquement fiable**, qui peut être homologué par la Cour d'appel.

Quel est le coût d'une médiation ?

Une médiation coûte en principe moins cher qu'un procès.

Au début du processus, la Cour demande de consigner une part de son coût (maximum 300€ par partie, selon les ressources de chacune).
Le coût final, **déterminé par le juge** à l'issue de la médiation, est partagé entre les parties.
Selon vos ressources, vous pouvez bénéficier de l'aide juridictionnelle.

Pour vous accompagner :

N'hésitez pas à contacter le *Service Médiation* de la Cour d'appel pour discuter de l'intérêt de la démarche au regard de votre propre situation :
Du **lundi au mercredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00**
- par téléphone : 05.61.33.75.41
- sur RDV

Vous pouvez également prendre **conseil auprès de votre avocat** qui est informé de la démarche.

II. Version simplifiée

COUR D'APPEL DE TOULOUSE
10, Place du Salin
BP 7008
31068 TOULOUSE CEDEX 7
tél. : 05.61.33.70.70

Une autre façon de résoudre votre conflit :

LA MEDIATION JUDICIAIRE

Vous êtes actuellement engagé dans un contentieux prud'homal devant la Cour d'appel de Toulouse.

Savez-vous que la médiation est une possibilité de régler votre conflit de façon **plus adaptée à votre situation** comparée à la voie contentieuse ?

La médiation s'inscrit dans le processus judiciaire. Elle est réalisée sous le contrôle et l'autorité de la Cour d'appel.

Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation judiciaire est prévue par le Code de procédure civile (articles 131-1 à 131-5). Elle permet à des personnes en conflit de rechercher par elles-mêmes, avec l'aide d'un médiateur, **une solution amiable à leur litige.**

Le médiateur est une **tierce personne** désignée par la Cour d'appel qui s'assure au préalable de sa compétence et de son impartialité.

Les entretiens réalisés dans le cadre de la médiation sont confidentiels. Aucune information apportée dans le cadre de la médiation ne peut être produite ou invoquée au cours du procès (articles 131-14 du Code de procédure civile).
Lors de ces entretiens, vous pouvez être **assisté par votre avocat**.

Quels sont les avantages de la médiation ?

La médiation permet :

- de **renouer le dialogue** : c'est l'occasion d'**exprimer,** à la partie adverse et au médiateur, **votre point de vue sur le litige, votre ressenti et d'éclaircir les points de discorde,**
- de trouver une **issue satisfaisante** à votre conflit, tenant compte des **intérêts** et possibilités de chacun,
- de parvenir **plus rapidement** à une solution : la mission du médiateur est limitée à **trois mois,** renouvelable une fois avec l'accord des parties.

La Cour reste saisie de l'affaire. A tout moment, en cas de désaccord, vous pouvez décider de poursuivre la procédure contentieuse **sans délai d'attente supplémentaire.**
La médiation permet d'aboutir à un **accord juridiquement fiable**, qui peut être homologué par la Cour d'appel.

Quel est le coût d'une médiation ?

Une médiation coûte en principe moins cher qu'un procès.

Au début du processus, la Cour demande de consigner une part de son coût (maximum 300€ par partie, selon les ressources de chacune).
Le coût final, **déterminé par le juge** à l'issue de la médiation, est partagé entre les parties.
Selon vos ressources, vous pouvez bénéficier de l'aide juridictionnelle.

Annexe 6 : Convocations

I. Convocation suite à une réponse positive au questionnaire

A. Pour la partie acceptant la médiation

COUR D'APPEL DE TOULOUSE
Chambre sociale - Section 1
Place du Salin
BP 7008
31068 TOULOUSE CEDEX 7
tél. 05.61.33.72.57
fax 05.61.33.70.82

Toulouse, le 2 [redacted]

Madame F.GRUAS
Président de la Chambre sociale - 1ère section

à [redacted]

ORIGINAL A CONSERVER AU DOSSIER

Références à rappeler : R.G. [redacted] **4ème chambre - Section 1**

[redacted]

APPELANTE

[redacted]

Représentée par Me CAPSTAN SUD OUEST, avocat au barreau de TOULOUSE

INTIMEE

Objet : Convocation à une audience de proposition de médiation

Madame, Monsieur,

Vous m'avez fait part de votre souhait de bénéficier éventuellement d'une mesure de médiation afin de vous aider à trouver une solution amiable à votre conflit.

La médiation est une chance supplémentaire qui vous est donnée. Cette mesure peut vous permettre de **mettre un terme à votre différend, à bref délai et de manière sécurisée.**

Nous vous rappelons qu'au début du processus la Cour d'appel demande de consigner une part du coût de la médiation (maximum 300€ par partie, selon les ressources de chacune). Le coût final est déterminé par le juge à l'issue de la médiation.
Cette procédure est prise en charge par l'Etat si vous bénéficiez de l'aide juridictionnelle. Vous pouvez également vous rapprocher de votre compagnie d'assurance afin de solliciter la protection juridique.

Afin de recueillir votre accord, votre présence est indispensable à l'audience qui se tiendra à la Cour le

Mardi 09 Juin 2015 à 14 H 45.

Si cette proposition est acceptée par chacune des parties, vous serez destinataire, sous quinzaine, de la décision désignant un médiateur qui prendra contact avec vous.
Dans le cas contraire, votre affaire sera fixée à une audience de plaidoirie pour y être jugée.

Pour le Président
Françoise GRUAS

copie pour information aux conseils des parties

B. Pour la partie adverse

COUR D'APPEL DE TOULOUSE
Chambre sociale - Section 1
Place du Salin
BP 7008
31068 TOULOUSE CEDEX 7
tél. 05.61.33.72.57
fax 05.61.33.70.82

Toulouse, le 2[redacted]

Madame F. GRUAS
Président de la Chambre sociale - 1ère section

à [redacted]

LETTRE SIMPLE

Références à rappeler : R.G. [redacted] **4ème chambre - Section 1**

[redacted]

APPELANTE

[redacted]SE

INTIMEE

Objet : Convocation à une audience de proposition de médiation

Madame, Monsieur,

La partie adverse a fait connaître son souhait **de bénéficier d'une médiation dans l'affaire qui vous oppose.**

La médiation est une chance supplémentaire qui vous est donnée. Cette mesure peut vous permettre de **mettre un terme à votre différend, à bref délai et de manière sécurisée**. Votre affaire gagnerait à en bénéficier.

La médiation judiciaire est encadrée par les articles 131-1 et suivants du Code de procédure civile. Elle vous permet de rechercher, par vous-même et avec l'aide d'une tierce personne, impartiale et indépendante, une solution à votre litige.
Vous trouverez l'ensemble des informations relatives à la médiation dans la notice d'information qui vous a déjà été envoyée par le Service Médiation.

Nous vous rappelons qu'au début du processus la Cour d'appel demande de consigner une part du coût de la médiation (maximum 300€ par partie, selon les ressources de chacune). Le coût final est déterminé par le juge à l'issue de la médiation. Cette procédure est prise en charge par l'Etat si vous bénéficiez de l'aide juridictionnelle. Vous pouvez également vous rapprocher de votre compagnie d'assurance afin de solliciter la protection juridique.

Je vous saurai donc grée de bien vouloir réfléchir avec votre conseil à l'opportunité d'une telle mesure et **de vous présenter à l'audience qui se tiendra à la Cour le :**

Mardi 09 Juin 2015 à 14 H 45.

Votre présence est indispensable, même en cas de refus éventuel. Vous pouvez être assisté par votre avocat.

Si cette proposition est acceptée par chacune des parties, vous serez destinataire, sous quinzaine, de la décision désignant un médiateur qui prendra contact avec vous.
Dans le cas contraire, votre affaire sera fixée à une audience de plaidoirie pour y être jugée.

Pour le Président
Françoise GRUAS

copie pour information aux conseils des parties

II. Convocation suite à la sélection sur critère

A. Convocation existant avant le stage

COUR D'APPEL DE TOULOUSE
Chambre sociale - Section 2
Place du Salin - BP 7008
31068 TOULOUSE CEDEX 7
tél. 05.61.33.72.70
fax 05.61.33.70.82

Toulouse, le [redacted]

Madame C. LATRABE
Président de la Chambre sociale - 2ème section

à

Références à rappeler : R.G [redacted] **4ème chambre - Section 2**

[redacted]

APPELANT

[redacted]

INTIMEES

Objet : Proposition de médiation

Madame, Monsieur,

Les articles 131-1 et suivants du code de procédure civile autorisent le juge saisi d'un litige, apr avoir recueilli l'accord des parties, à désigner un médiateur afin d'entendre les parties et de confronter leu points de vue pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

Les constatations du médiateur et les déclarations qu'il recueille ne peuvent ni être produites invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties ni en tout état de cause dans le cadre d'une aut instance.

A l'expiration de sa mission le médiateur informe par écrit le juge de ce que les parties sont ou nc parvenues à trouver une solution au conflit qui les oppose : le jour fixé l'affaire revient devant le juge.

Le juge homologue, à la demande des parties, l'accord qu'elles lui soumettent.

Dans tous les cas, le juge reste saisi du dossier : en cas d'échec de la médiation, votre conflit se tranché par la Cour.

Le médiateur doit accomplir sa mission dans un délai de trois mois.

Le coût de la procédure de médiation est d'environ 300 euros à la charge de chaque partie.

Cette procédure est prise en charge par l'Etat si vous bénéficiez de l'aide juridictionnelle.

Je vous propose, dans l'affaire qui vous oppose, de recourir à une telle mesure, qui peut vo permettre de mettre un terme à bref délai et de manière sécurisée à votre différend.

Votre accord étant indispensable, je vous invite à vous présenter à l'audience qui se tiend à la Cour le :

Vendredi 28 Novembre 2014 à 11 H 30.

Si cette proposition est acceptée par chacune des parties, vous serez destinataire, sous quinzain de la décision désignant le médiateur qui prendra contact avec vous.

Dans le cas contraire, votre affaire sera fixée à une audience de plaidoirie de la Cour pour y êt jugée.

Le Président

copie pour information aux conseils des parties

Catherine LATRABE

B. Nouvelle convocation

COUR D'APPEL DE TOULOUSE
Chambre sociale - Section 1
Place du Salin
BP 7008
31068 TOULOUSE CEDEX 7
tél. 05.61.33.72.57
fax 05.61.33.70.82

Toulouse, le 2[redacted]

Madame F.GRUAS
Président de la Chambre sociale - 1ère section

à

[redacted]

LETTRE SIMPLE

Références à rappeler : [redacted]
4ème chambre - Section 1

[redacted]
APPELANTE

[redacted]
Représentée par [redacted], avocat au barreau de TOULOUSE

INTIMEE

Objet : Convocation à une audience de proposition de médiation

Madame, Monsieur,

Après examen attentif, votre dossier a été sélectionné par le Service Médiation de la Cour d'appel de Toulouse. Compte tenu de la nature et des circonstances de votre conflit, la médiation paraît une solution rapide et adapatée.

Je vous invite à recourir à la médiation dans le cadre de votre litige.

La médiation est une chance supplémentaire qui vous est donnée. Cette mesure peut vous permettre de **mettre un terme à bref délai et de manière sécurisée à votre différend**.

La médiation judiciaire est encadrée par les articles 131-1 et suivants du Code de procédure civile. Vous trouverez l'ensemble des informations relatives à la médiation dans la notice qui vous a déjà été envoyée par le Service Médiation.

Nous vous rappelons qu'au début du processus la Cour d'appel demande de consigner une part du coût de la médiation (maximum 300€ par partie, selon les ressources de chacune). Le coût final est déterminé par le juge à l'issue de la médiation. Cette procédure est prise en charge par l'Etat si vous bénéficiez de l'aide juridictionnelle. Vous pouvez également vous rapprocher de votre compagnie d'assurance afin de solliciter la protection juridique.

Afin de recueillir votre accord, votre présence est indispensable à l'audience qui se tiendra à la Cour le

Mardi 09 Juin 2015 à 14 H 45.

Lors de cette audience, vous pouvez être assisté par votre avocat.

Si cette proposition est acceptée par chacune des parties; vous serez destinataire, sous quinzaine, de la décision désignant un médiateur qui prendra contact avec vous. Dans le cas contraire, votre affaire sera fixée à une audience de plaidoirie pour y être jugée.

Pour le Président
Françoise GRUAS

copie pour information aux conseils des parties

Table des matières

Remerciements 2

Sommaire 3

Introduction 4

I. Le développement de la médiation judiciaire 5
A. Histoire et évolution de la médiation judiciaire 5
B. Actualité et importance de la médiation 7

II. La médiation judiciaire à la Cour d'appel de Toulouse 8
A. Une politique volontariste 8
1. Une volonté commune à d'autres cours d'appel 8
2. L'engagement de la Cour d'appel de Toulouse 9
B. Une nécessité pour la chambre sociale 10
1. A court terme : des délais trop longs 10
2. A long terme : envisager la justice autrement 11

III. Le stage au sein de la Cour d'appel 12
A. La mise en place du stage 12
B. La problématique 14

Partie 1. Des freins à lever 15

I. Méthodologie du recensement des résistances 15

II. Des résistances présumées 16
A. Le temps 16
B. La décision prud'homale 18
1. L'exécution provisoire 18
2. Le statut d'appelant ou d'intimé 19
C. La non confidentialité du processus de médiation 20

III. Des résistances observées 21
A. Des résistances communes 21
1. La culture du procès 21
2. Le manque de connaissance du processus de médiation 22
3. L'échec de tentatives de discussions antérieures 24
B. Les résistances spécifiques aux catégories d'acteurs 25
1. Les résistances des justiciables 26
a. La confrontation à l'autre 26
b. Le coût de la médiation 27
c. L'éloignement géographique 29
2. Résistances des avocats 30
a. L'avocat médiateur 30
b. L'insuffisance de formation 31
c. La médiation vue comme une activité concurrente 32
d. La complexité des relations entre avocats et médiateurs 33

3. Des difficultés internes à la juridiction 34
a. Le manque de moyens 34
b. Le manque de communication entre acteurs 35

Partie 2. Des actions pour dépasser les résistances 37

I. Les actions menées pendant le stage 37
A. La mise en place d'un « Service médiation » expérimental 37
B. Le développement de l'information 40
1. La notice d'information 40
2. La communication externe 42
C. L'audience de proposition de médiation 43
1. La sélection et la convocation des dossiers 43
a. Sélection et convocation suite à une réponse positive au questionnaire 43
b. Sélection et convocation des dossiers sur critères d'éligibilité 45
2. L'audience de proposition de médiation 47

II. Les actions à poursuivre 49
A. Actions internes 50
1. Conserver des actions essentielles 50
2. Maintenir un service essentiel 52
3. A défaut… 54
B. Actions de communication externe 55
1. Colloque : « Les 20 ans de la médiation judiciaire à la Cour d'appel de Toulouse » . 55
2. Faire connaître au grand public des exemples de médiations réussies 56

Conclusion 57

Bibliographie 59
Thèses et ouvrages 59
Articles 60
Rapports 63

Annexes 64

Liste des annexes 64

Annexe 1 : Fiche d'objectifs et retroplanning 65
I. Fiche de suivi d'objectifs 65
II. Rétroplanning 66

Annexe 2 : Questionnaire 67
I. Questionnaire proposé par la Cour d'appel 67
II. Questionnaire réalisé par le Service Médiation 68

Annexe 3 : Mise en place du Service Médiation 69
I. Processus existant avant le stage 69
II. Processus mis en place pendant le stage 70

Annexe 4: Suivi statistique 71
I. Suivi mensuel des dossiers 71
II. Retour des questionnaires 71

A. Type de retour 71
B. Type de retour et sélection sur critères 72
C. Raisons invoquées 72
1. Raisons invoquées pour refuser la médiation 72
2. Raisons invoquées pour accepter la médiation 73
III. Sélection des dossiers sur critères 74
IV. Audience de proposition de médiation 75
A. Suivi des audiences mai 2014 – juin 2015 75
B. Audiences organisées par le Service Médiation 76

Annexe 5: Notice d'information 77
I. Version sous forme de livret 77
II. Version simplifiée 78

Annexe 6 : Convocations 79
I. Convocation suite à une réponse positive au questionnaire 79
A. Pour la partie acceptant la médiation 79
B. Pour la partie adverse 80
II. Convocation suite à la sélection sur critère 81
A. Convocation existant avant le stage 81
B. Nouvelle convocation 82