



Règlement du Centre

Septembre 2020

NotreAccord, société par actions simplifiées au capital social de 1.000 euros, dont le siège social se situe 38 rue d'Aviau Bordeaux, est un centre de médiation organisé en plateforme de services dont la mission est de développer la médiation en facilitant son organisation à chaque étape du processus (ci-après le "Centre" ou "NotreAccord").

Le présent règlement décrit l'ensemble des règles organisant l'activité de NotreAccord : règles déontologiques, pratiques du Centre, services, facturation, cadre légal (ci-après le "Règlement").

Toute médiation dont l'organisation est confiée à NotreAccord emporte adhésion des parties au Règlement.

Sections

- 1 - Déclenchement de la médiation
- 2 – Modalités de la demande de médiation
- 3 – Entretien d'information
- 4 – Choix du médiateur
- 5 – Information des parties
- 6 – Accord des parties sur le médiateur
- 7 - Fonctions du médiateur
- 8 – Déroulement de la médiation
- 9 – Coût de la médiation
- 10 – Facturation

1. Déclenchement de la médiation

La demande de médiation résulte de :

- l'exécution de la clause de médiation NotreAccord dans un contrat ;
- la demande d'un juge dans le cadre d'une médiation judiciaire ;
- l'initiative d'une ou plusieurs parties de solliciter un médiateur afin de trouver une solution amiable à un conflit.

L'entrée en médiation doit faire l'objet de la conclusion d'une convention de médiation entre l'ensemble des parties et le médiateur.

2. Modalités de la demande de médiation

- la demande de médiation est effectuée par une ou plusieurs parties ou leurs représentants;
- la demande de médiation est effectuée selon deux processus : le contact direct avec un médiateur (Option 1) ou par saisine du Centre (Option 2).

Option 1 : Contact direct du médiateur

Le demandeur, après avoir choisi un médiateur sur la page annuaire du site, contacte ledit médiateur via le formulaire de contact. Le choix du médiateur se fait librement par le demandeur à partir de l'analyse de son profil (spécialité, langues parlées, services proposés).

Le demandeur saisit les informations le concernant sur le formulaire de contact :

- Nom et prénom
- Adresse de messagerie (email)
- Numéro de téléphone
- Objet du conflit
- Message de description du cas

Les trois premiers champs sont obligatoires et permettent au demandeur d'être rappelé par le médiateur ou par le Centre pour l'entretien d'information.

Option 2 : Formulaire de demande

Si le demandeur souhaite différer son choix d'un médiateur, ou demander au Centre de lui proposer un médiateur, il peut saisir le Centre en utilisant le formulaire de demande.

Le demandeur saisit les informations le concernant ou concernant la partie qu'il représente ainsi que les informations concernant toute autre partie.

Informations personnelles

- Prénom
- Nom
- Adresse de messagerie (email)
- Téléphone
- Société

Coordonnées

- Adresse
- Ville
- Code postal

Le demandeur décrit ensuite le différend pour lequel il demande une médiation.

Le demandeur a ensuite deux options :

- demander au Centre de lui proposer un médiateur ;
- choisir lui-même un médiateur ultérieurement.

Une fois la demande reçue, le Centre s'engage à répondre dans un délai de 24h. La réponse du Centre s'effectue par un membre de l'équipe du Centre ou directement par le médiateur proposé.

3. Entretiens d'information

Le médiateur ou le Centre rappelle le demandeur dans un délai de 24h à 48h pour un entretien d'information gratuit.

Lors de l'entretien d'information, le médiateur ou le Centre présente la médiation et se met à la disposition du demandeur pour répondre à toutes ses questions portant sur :

- les principes de la médiation ;
- la présentation du Centre et des services de la plateforme ;
- l'écoute du cas ;
- l'intérêt de la médiation pour son litige ;
- le rôle du médiateur ;
- le choix du médiateur ;
- les étapes de la médiation ;
- les tarifs .

Lors de cet entretien, le demandeur échange avec le Centre ou le médiateur sur ses besoins en termes de demande d'entrée en médiation : email simple, courrier recommandé, entretien téléphonique avec les parties.

4. Choix du médiateur pour l'option 2 (saisine du Centre)

Le Centre propose au demandeur le médiateur qui lui semble le plus qualifié pour le conflit. Cette proposition doit être validée par le demandeur à la suite d'un entretien d'information avec le médiateur proposé. Si le demandeur ne valide pas ce choix, le Centre propose un autre médiateur .

5. Information des parties

Une fois la demande reçue par une partie, le médiateur informe l'autre partie de la proposition de médiation selon les modalités définies lors de l'entretien d'information.

Le médiateur reçoit l'accord, le refus d'entrée en médiation ou constate l'absence de réponse de l'autre partie dans un délai fixé à 15 jours.

Le médiateur informe le demandeur de la réponse ou de l'absence de réponse de l'autre partie.

En cas de refus de l'autre partie d'entrer en médiation, et conformément aux modalités définies lors de l'entretien d'information, le Centre produit les justificatifs nécessaires se rapportant à la tentative d'entrée en médiation.

6. Accord des parties sur le médiateur

Avant la médiation

La médiation ne peut commencer qu'une fois que les parties se sont entendues sur le choix d'un médiateur.

Si le choix du demandeur est refusé par l'autre partie, les deux parties doivent trouver ensemble un autre médiateur en consultant l'annuaire du Centre et en contactant directement les médiateurs concernés.

Alternativement, les parties peuvent confier au Centre le soin de choisir le médiateur. Le refus par les parties du médiateur proposé par le Centre entraîne l'annulation de la demande de médiation.

Pendant la médiation

Les parties demeurent libres de changer de médiateur pendant la médiation.

Refus du médiateur

Le médiateur est libre de refuser la médiation ou de quitter le processus s'il considère que le dossier ne lui permet pas d'exercer son activité dans le respect (i) des règles de déontologie mentionnées à la section 7 et de la (ii) charte des médiateurs de NotreAccord.

7. Posture et engagements du médiateur

Les médiateurs de NotreAccord sont des professionnels de la médiation respectant strictement les règles de déontologie de la profession, engagés à offrir le meilleur niveau de service et d'expertise.

Posture générale du médiateur

Les médiateurs sont des tiers accompagnant des parties en conflit dans la recherche d'un accord. Les médiateurs ne conseillent pas les parties. Ils sont les garants du processus de recherche et d'obtention d'un accord.

Déontologie professionnelle

Les médiateurs de NotreAccord respectent scrupuleusement les règles de déontologie professionnelle de la médiation. Ils sont signataires de la Charte des médiateurs de NotreAccord.

- **Neutralité** : le médiateur n'émet aucune opinion personnelle (politique, morale, d'expertise) dans le but d'influencer les parties. Il ne donne en aucun cas son avis sur le contenu d'un accord.
- **Indépendance** : le médiateur est libre de toute influence ou contrainte extérieures. Il est indépendant de tout pouvoir qui voudrait instrumentaliser la médiation ou influencer son contenu.
- **Impartialité** : le médiateur ne doit en aucun cas prendre parti, exprimer une préférence pour des raisons d'affinité ou d'hostilité envers une partie.
- **Equité** : le médiateur doit traiter équitablement les parties en ce qui concerne l'écoute, l'information, la

disponibilité, la distribution de la parole dans les échanges.

- **Confidentialité** : le médiateur ne doit en aucun cas divulguer à l'extérieur le contenu des échanges en médiation. Il doit également rappeler systématiquement aux parties le principe de confidentialité des échanges.
- **Liberté** : le médiateur est libre d'accepter ou non une médiation notamment pour des raisons de déontologie mentionnées plus haut. Il est libre de quitter la médiation à tout moment et doit rappeler aux parties qu'elles sont également libres de le faire.

Tout manquement ou toute difficulté à respecter ces règles de déontologie portée à la connaissance de NotreAccord pourra entraîner la fin de la médiation ainsi que le retrait du médiateur de l'équipe de NotreAccord.

Engagement de services

Les médiateurs de NotreAccord s'engagent à mettre en œuvre l'ensemble des services facilitant le déroulement de la médiation : délais de réponse réduits, information tout au long du processus, consultation à distance, proposition de salles de médiation à proximité du domicile ou du lieu de travail, utilisation du calendrier partagé et tout autre service mis en place par NotreAccord.

Expertise des médiateurs

Les médiateurs de NotreAccord sont spécialisés pour répondre au mieux aux besoins de leurs clients. La spécialité d'un médiateur réside dans la connaissance d'un métier, d'un secteur, d'une activité, d'une industrie, de la réglementation applicable, d'une langue, d'une culture et de tout élément permettant de maîtriser parfaitement la problématique du client.

Le non-respect de la posture et des engagements d'un médiateur entraînera sa radiation de l'équipe de NotreAccord.

8. Déroulement de la médiation

La médiation est un processus qui débute formellement à compter de :

- la signature de la convention de médiation ;
- ou, le cas échéant, de l'ordonnance de nomination du médiateur ou du Centre en cas de médiation judiciaire,

et se termine par l'existence d'un accord (oral ou écrit) ou la constatation de l'absence d'accord.

- **Début de la médiation**

S'agissant de la médiation conventionnelle, les parties ayant accepté la médiation doivent signer une convention avec le médiateur portant notamment la répartition des honoraires et frais.

L'entrée en médiation entraîne l'obligation pour chacune des parties de verser une provision de 220 euros TTC pour les entreprises et 200 euros TTC pour les particuliers.

Le refus d'entrer en médiation peut faire l'objet d'une attestation de refus rédigée par le Centre.

- **Déroulement de la médiation**

L'organisation de la médiation se fait en accord avec les parties et le médiateur :

- Nombre de séances prévues
- Date(s) de médiation ;
- Lieu(x) de médiation ;
- Tenue ou non d'entretiens préalables séparés ;
- Entretiens et ou médiation à distance ;
- Partages de documents ;
- Utilisation d'outils communs.

Le médiateur est garant du processus de médiation, il s'assure qu'elle se déroule selon l'organisation qui a été choisie par les parties, et ce en conformité avec le présent règlement

- **Fin de la médiation**

Les parties mettent un terme à la médiation, qui se matérialise:

- par la conclusion d'un accord ;
- par l'absence d'accord, qui fait l'objet d'un constat.

- **Durée de la médiation**

La durée de la médiation conventionnelle est fixée par défaut à 3 mois. Cette durée peut être prolongée (sur demande des parties ou du médiateur) en accord avec les parties.

La durée de la médiation judiciaire est fixée par la réglementation applicable.

Les parties et le médiateur demeurent libres de mettre fin à la médiation à tout moment.

9. Coût de la médiation

Le coût de la médiation dépend :

- de la qualité des parties (particuliers, personnes au sein de la même entreprise, personnes appartenant à des entreprises différentes) ;
- du temps passé en médiation ;

- de la facturation horaire ou forfaitaire ;
- des enjeux du litige (majoration pour les litiges dont l'enjeu est supérieur à 100 000 euros).

Tout frais associé à l'exercice de la médiation sont refacturés aux parties en fonction de la répartition qu'ils ont établie.

10. Facturation

Le paiement de 200 euros TTC par partie doit précéder tout entretien ou séance de médiation.

Notre Accord pratique en principe une facturation mensuelle. La facture est envoyée aux parties au plus tard le 5 du mois comprenant l'ensemble des heures de médiation, et les éventuels frais associés, qui ont été effectuées le mois précédent.

Une facture est envoyée le jour de la fin de la médiation pour paiement du solde restant dû.

Les factures sont payables à réception.