

MÉDIATION ET AVOCAT : diversifier les services pour les clients et rentabilité de l'étude

Le rôle de l'avocat est de défendre les intérêts de son client. Cela est vrai dans le cadre d'une procédure judiciaire tout comme dans le cadre d'une médiation. Au delà de l'intérêt du client, pour que l'avocat recommande la médiation, il faut qu'il y trouve un intérêt personnel, en tant que professionnel.

Dans le cadre de cette contribution, nous allons examiner, du point de vue de l'avocat, l'intérêt que peut avoir la pratique de la médiation comme avocat-conseil. Nous verrons qu'il y a en effet des avantages pour l'avocat à recommander la médiation. Tout d'abord, la médiation doit être considérée comme un service supplémentaire que l'avocat va offrir à ses clients, une corde supplémentaire à son arc. Dans un second temps, nous examinerons comment la pratique de la médiation comme avocat-conseil peut être rentable pour l'avocat.

1. La médiation est « un plus » pour l'avocat - une corde supplémentaire à son arc

Souvent les avocats pensent que de proposer la médiation va leur faire perdre des clients ou des dossiers. Il est tout à fait possible qu'un dossier se termine plus tôt dans le cadre d'une médiation réussie par rapport à une procédure judiciaire dans un dossier similaire. Ce n'est cependant pas « perdre un dossier » pour l'avocat, au contraire, c'est clôturer un dossier avec compétence et efficacité.

Il existe des façons multiples et intéressantes pour l'avocat d'intégrer la médiation dans sa pratique :

- La médiation est un service supplémentaire que l'avocat va offrir à ses clients. Ce n'est pas « à la place de » mais en complément des services déjà proposées par l'avocat - c'est donc un plus.
- La médiation permet à l'avocat d'utiliser ses talents de spécialiste, du droit bien sûr, mais aussi de gestionnaire de

conflit et de stratégie dans un autre cadre que celui d'une procédure ou de la gestion classique d'un dossier. Dans le cadre de la médiation, le droit à toute sa place, et il y a aussi une place pour les relations interpersonnelles, les préoccupations, les émotions, la créativité, les projets, les espoirs, en un mot : la vie.

- En médiation, l'idée n'est pas de combattre l'autre pour gagner coûte que coûte, mais de mettre les parties dans un contexte où une solution négociée est possible. On se concentrera sur la négociation raisonnée, c'est à dire une négociation sur la base des intérêts des parties et pas uniquement sur les prises de positions limitées au cadre juridique. Le but est de trouver une solution qui permettra dans certains cas de préserver les relations, si c'est le souhait des parties ou de se séparer dignement. C'est un plus pour l'avocat de participer à ce processus de « construction » et parfois « d'apaisement ».
- La créativité et le dynamisme sont certainement des particularités de la médiation. C'est un avantage aussi pour l'avocat de participer à un processus vivant. Tout se passe « en live » en médiation, il faut être réactif, aux côtés de son client.
- La flexibilité qu'offre le processus est aussi un plus pour l'avocat. On est pas convoqué en médiation - on regarde l'agenda de chacun et on avise, on planifie en fonction des disponibilités des uns et des autres.
- L'avocat peut accompagner son client en médiation, pendant les séances - ce n'est pas obligatoire et cela se décide avec le médiateur et les parties au début du processus. Souvent les confrères se montrent timides par rapport à cette participation, considérant que ce n'est pas leur place et qu'ils n'ont pas été formés pour cela. Pourtant un avocat formé à la médiation, comme avocat-conseil, peut être un véritable atout pour la réussite de la médiation.
- La médiation se conçoit en dehors de toute procédure, en amont ou pendant une procédure ou même après un

jugement - l'avocat-conseil à un rôle à jouer à toutes ces étapes.

- Le médiateur n'est pas un concurrent, c'est une personne ressource pour l'ensemble des parties et leurs avocats. C'est un spécialiste de la communication et de la gestion des conflits. Dans certains cas, en particulier lorsque la communication entre les parties est difficile, voire impossible, c'est justement la mise en place de la médiation qui permettra de renouer le dialogue, dans un cadre structuré et confidentiel et de débloquent une situation qui semblait sans issue. Sans communication, rien n'est possible. La médiation permet donc de sortir des situations de blocage et dans ce sens c'est aussi un outil pour l'avocat.
- La médiation permet une gestion plus humaine des dossiers, une gestion plus proche des gens. Lorsque les outils juridiques ne sont pas adaptés, la médiation peut être une alternative intéressante à proposer au client et donc une piste pour l'avocat.
- La médiation ça marche ! Les statistiques le démontrent. Les parties trouvent un accord dans 70-80% des cas. C'est un avantage aussi pour l'avocat de conseiller à son client et de participer à un processus qui donne des résultats.
- Enfin, la médiation permet d'aboutir à des accords qui s'exécutent parce que les parties les respectent. Ces accords sont cousus main par les parties avec l'aide de leurs avocats et ils répondent aux intérêts des parties en présence. C'est évidemment un avantage supplémentaire pour l'ensemble des participants à la médiation.

2. La médiation est rentable pour l'avocat

Certains avocats se disent « je vais perdre de l'argent » en conseillant la médiation à mes clients. Pourtant offrir ses services comme avocat-conseil en médiation peut être rentable pour les avocats. Nous allons examiner comment :

- Proposer ses services comme avocat-conseil en médiation permet de diversifier ses services en tant qu'avocat- et donc d'accroître l'intérêt de l'étude et contribuer favorablement à la réputation de l'avocat. Les grandes études d'avocats ont compris cela très vite et ont inséré sur leur site internet des services de médiation, considérant que cela contribuait à l'image de l'étude, à la fois diversifiée, moderne et à l'écoute des besoins des clients.
- Si l'avocat offre des services supplémentaires, cela attire plus de client - pas moins.
- Au regard du taux de réussite de la médiation, il y a de forte chances que les clients soient contents des services et restent à l'étude pour leurs autres dossiers, confient à leur avocat de nouveaux dossiers et recommandent les services de leur avocat à leurs connaissances. C'est comme cela que se développent les études.
- La médiation permet de fidéliser la clientèle d'un point de vue humain et pas uniquement sur base des compétences juridiques des avocats.
- Si certains dossiers se terminent plus vite en médiation, cela dégage du temps pour d'autres dossiers - ou d'autres activités - Il n'y a donc pas de perte de rentabilité en tout cas.
- La médiation permet parfois de trouver des solutions créatives et de débloquer des dossiers qui s'enlisaient depuis des années. Il est fort possible que, dans ce cadre, d'autres contrats ou projets voient le jour, pour lesquels l'avocat qui aura participé à la médiation sera la personne toute désignée pour assister et conseiller le client. Il aura en effet contribué au succès de la médiation et à l'élaboration de ces nouveaux projets. La médiation est donc rentable car elle peut apporter du travail supplémentaire pour l'avocat.

La médiation n'est pas la réponse à tout. Lorsque la médiation est recommandée, en fonction du dossier ou des clients, elle comporte des avantages indéniables pour l'avocat dans sa pratique quotidienne, que ce soit à travers la diversité des services à offrir et la rentabilité accrue de l'étude.

Cinthia Lévy - 4 novembre 2014 - 5à7 de la Chambre de Médiation de l'OAV