Centre de Médiation
Civile et Commerciale

Rapport annuel 2020

Nous souhaitons contribuer à une meilleure visibilité et compréhension de notre activité et proposons au public ce rapport. Il couvre les éléments suivants :

1. La structure
2. Les trois objectifs
3. Les parties prenantes
4. Les activités pour mettre en place les objectifs avec les parties prenantes
    a. organiser
    b. soutenir
    c. former
5. La structure financière

1. La structure

Le Centre de Médiation Civile et Commerciale a.s.b.l. (le « CMCC ») est l'un des opérateurs en matière de médiation au Luxembourg. L'institution est spécialisée dans le domaine de la médiation civile et commerciale comme définie dans l'article 1251-2 (1) du Nouveau Code de procédure civile.

Il est composé de quatre membres: la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers, le Barreau de Luxembourg et le Collège Médical.

Le CMCC est chargé par la voie de la procédure négociée du processus de médiation pour la résolution des conflits pour le citoyen et les entreprises dans le cadre du règlement de leurs litiges civils, commerciaux ou sociaux[1].

Ses bureaux sont localisés au sein du Tribunal d'arrondissement à la Cité Judiciaire, Plateau Saint Esprit, Luxembourg.

L'institution se comprend comme prescripteur de médiation dans le sens de la définition de la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ)[2].

Ceci dans un sens curatif et en même temps préventif afin d'aider à éviter des conflits: la médiation en tant que processus d'un côté et comme technique favorisant toute sorte de communication de l'autre.

Nous souhaitons contribuer avec nos activités à l'impact sociétal de l'approche médiative et nous intégrer dans une politique judiciaire et économique dans ce sens.

Il en résulte les trois objectifs du CMCC.

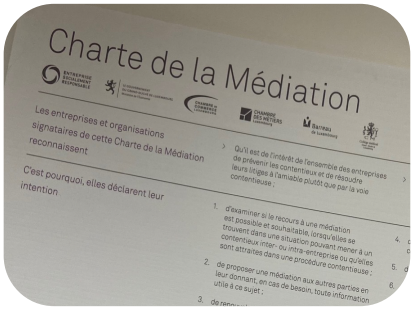
[1] Art.1 arrêté ministériel du 25 mai 2021.

[2] « Prescripteur de médiation » désigne toute entité publique ou privée (y compris les prescripteurs des processus de médiation conduits ou renvoyés par un tribunal) qui gère ou administre un processus de médiation mené par un médiateur neutre tiers, quelle que soit sa dénomination ou sa profession (ci-après le « médiateur »), intervenant sous sa direction pour aider des parties à résoudre leur litige à l'amiable.

2. Les trois objectifs

Les activités du CMCC reposent sur trois piliers d'objectifs. Ces piliers figurent côte à côte et sont considérées comme substantiellement équivalentes au niveau de leur importance respective et comme complémentaires.

Centre de Médiation
Civile et Commerciale



Réaliser la médiation - processus & technique

pôle d'activité organiser

Communiquer sur atouts de la médiation

pôle d'activité soutenir

Transmettre compétences médiatives

pôle d'activité former

Si ces objectifs représentent ainsi sa raison d'être figurant dans l'objet social, le CMCC s'attache à et intègre la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) et a été labellisé pour la troisième fois par l'Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR).

3. Les parties prenantes

Les objectifs reposant sur ces trois piliers sont actuellement mis en œuvre à travers un poste de Secrétaire Général et un poste d'Assistance Administrative en coopération et en échange avec les parties prenantes du CMCC tout en mettant en avant les 34 médiatrices et médiateurs agréés auprès du CMCC [3].

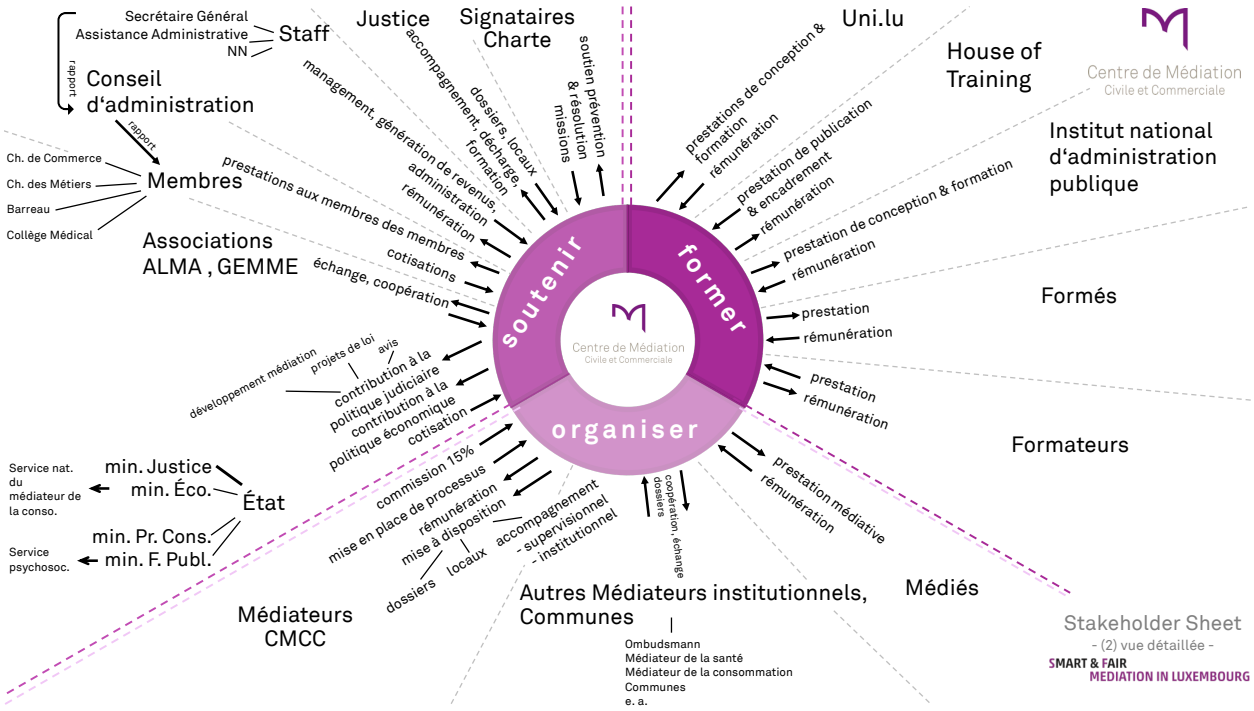


Fig. 1 Stakeholder Sheet CMCC

[3] Au-delà des exigences légales pour la Justice de 150 heures le CMCC pratique des examens théoriques et pratiques pour être inscrit sur la liste

4. Les activités pour mettre en place les objectifs avec les parties prenantes

Il y a trois pôles d'activités qui correspondent aux trois objectifs du CMCC. Nous proposons de les qualifier « organiser », « soutenir » et « former » et de les exposer dans les trois sous-sections suivantes.

Il s'agit d'informer sur la base de représentations graphiques sur les caractéristiques et le nombre des différentes interventions au sein de ces trois pôles d'activités dans la mesure où celles-ci sont individualisables et spécifiques.

Toutes nos interventions variées non-incluses dans ce comptage de « dossiers » sont couvertes par des explications supplémentaires qui suivent ces représentations graphiques.

Dans cette hypothèse, en 2020, nous avons traité en tout, pour les trois activités ensemble, 117 dossiers.

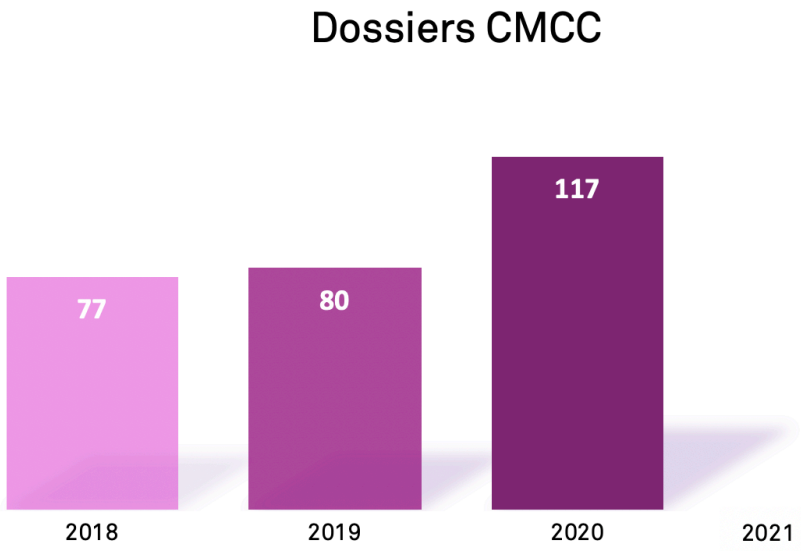


Fig. 2 Développement du nombre total des „dossiers" individualisables et spécifiques 2018-2020

Quatre « catégories » d'intervention » font l'objet du comptage de dossiers, dont

- « Prémédiations » et « Médiations » pour le pôle d'activités « organiser » (a),
- « Consultations Médiatives » pour le pôle « soutenir » (b) et
- « Formations » pour celui de « former » (c):

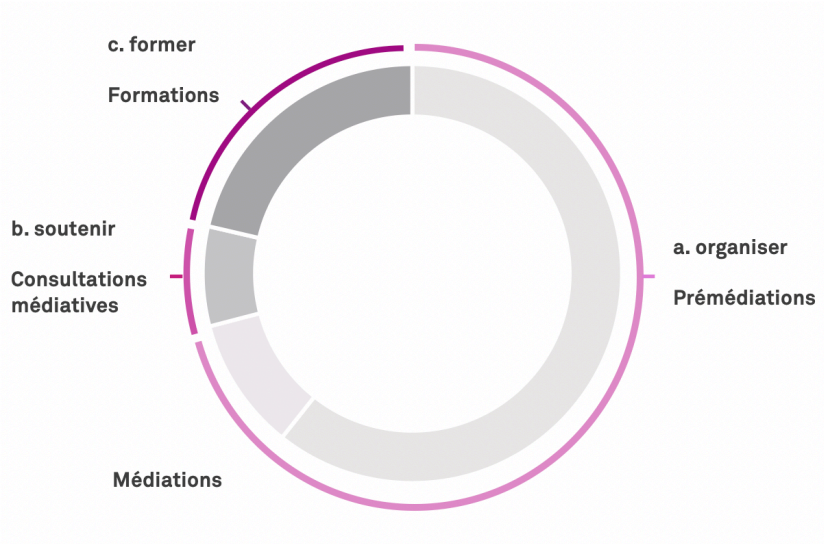


Fig. 3 Les quatre catégories d'intervention individualisables et spécifiques

a. organiser

Au début de tout éventuel processus de médiation légalement défini[4], le CMCC prépare sa mise en place et son déroulement ou soutient l'application de la technique médiative par les parties elles-mêmes en amont de ce processus en vue d'un éventuel règlement autonome sans médiateur.

Les deux catégories d'intervention au sein du volet « organiser » se caractérisent comme suit:

Catégorie de dossier	Caractéristiques de l'intervention
(1) Prémédiation (PM)	• Premiers échanges bilatéraux téléphoniques ou écrits dans l'objectif de la réalisation d'un processus de médiation au niveau du CMCC en tant que prescripteur ○ avec une partie demanderesse ○ avec les deux parties ○ avec le tribunal ○ avec des avocats ou représentants. • Clarification des attentes des parties envers le processus. • Réponse aux questions par rapport au processus. • Clarification des conditions de cadre au niveau organisationnel, financier et juridique. • Recueillir - s'il ne s'agit pas d'une demande commune[5] - l'accord de toutes les parties de participer au processus. • Choisir un médiateur qui selon toute vraisemblance aura la confiance des parties. • Transfer éventuel à d'autres entités spécialisées du paysage de médiation. • Intervention du CMCC permettant aux parties d'arranger et de structurer l'expérience conflictuelle

[4] Articles 1251-2 sv. du Nouveau Code de Procédure Civile
[5] Demande commune *ad hoc* ou sur base d'une clause de médiation

	vécue et de **transformer leur perception** de celle-ci et du relationnel. • Activité accompagnatrice du CMCC **résultant souvent en une résolution du conflit à ce stade**.[6] • Activité en général prise en charge financièrement par le CMCC.[7] • Activité faisant l'objet d'un projet en coopération avec la House of Entrepreneurship (SME Support).
(2) Médiation (M)	• En cas d'accord de toutes les parties de participer au processus, **nommer un Médiateur CMCC** selon le règlement interne prévoyant une proposition de nomination à valider par le Conseil d'administration du CMCC. • Transférer le dossier au Médiateur CMCC avec le procès-verbal prémédiatif. • Mettre à disposition l'accord en vue de la médiation respectant les conditions légales de l'article 1251-9 NCPC. • Accompagner le médiateur dans ses démarches en mettant à disposition des locaux pour le processus. • Proposer un accompagnement supervisionnel au médiateur avant et après les séances de médiation. • Financement du processus par les parties selon un taux horaire fixé par elles et le médiateur d'un commun accord. • Facturation externe envers les parties par le CMCC.

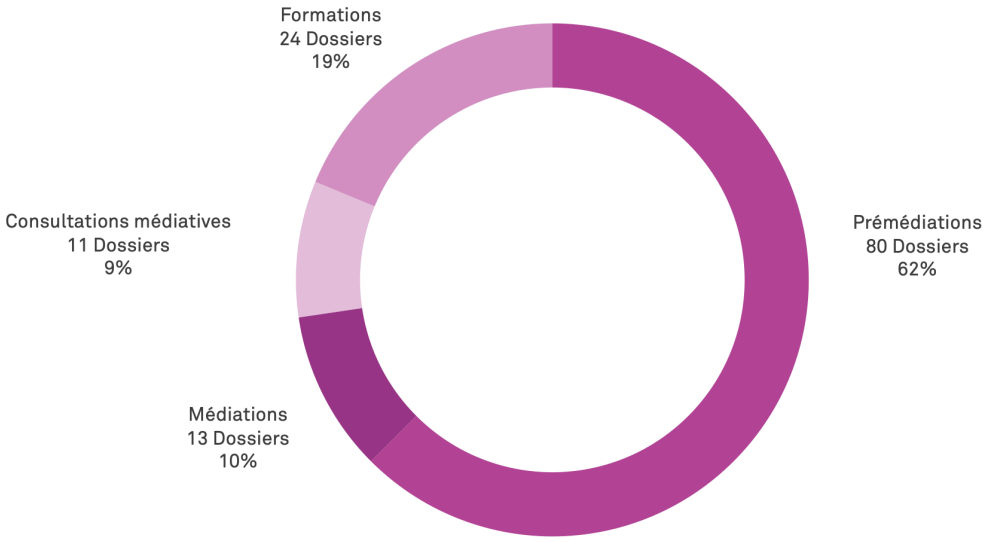


Fig. 4 Nombre de dossiers « prémédiations » et « médiations » et son prorata par rapport aux dossiers des autres catégories de dossiers d'intervention et inclus dans le comptage

[6] Selon de multiples retours de parties

[7] Au cas où les activités prémédiatives s'avèrent particulièrement complexes, comme par exemple en matière de succession avec une multitude de parties impliquées à contacter, le CMCC demande un acompte.

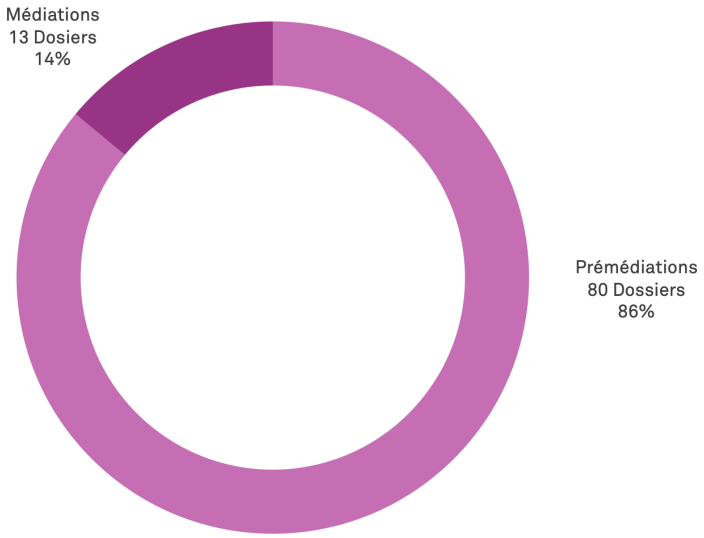


Fig. 5 Nombre de dossiers « prémédiations » et « médiations » et leurs proratas par rapport au nombre total de dossiers au sein du pôle d'activité « organiser »

Le nombre d'échanges prémédiatifs du CMCC au sein d'un même dossier – qu'il devienne un dossier « M » ou reste un dossier « PM » – peut beaucoup varier en fonction de la nature du dossier et le nombre de parties[8]. Ceci notamment en raison du nombre de médiations « intra-entreprises » ou de « groupe » qui nécessitent souvent plus de préparations prémediatives.

Nous distinguons aussi nos dossiers au sein du pôle d'activités « organiser » par rapport à deux catégories de type juridique:

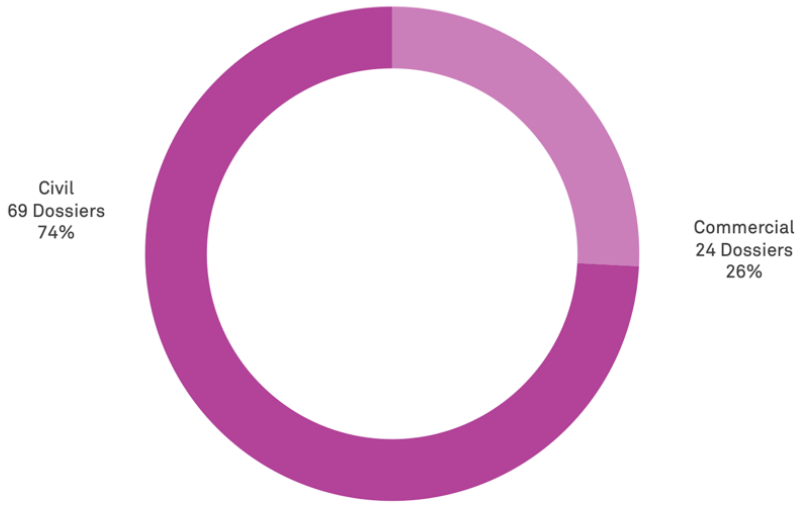


Fig. 6 Nombre de dossiers « civils » et « commerciaux » et leurs proratas par rapport au nombre total de dossiers au sein du pôle d'activité « organiser »

[8] jusqu'à 37 échanges avec les parties par dossier

Au-delà, nos dossiers « organiser » peuvent être attribués à huit catégories d'objet du conflit:

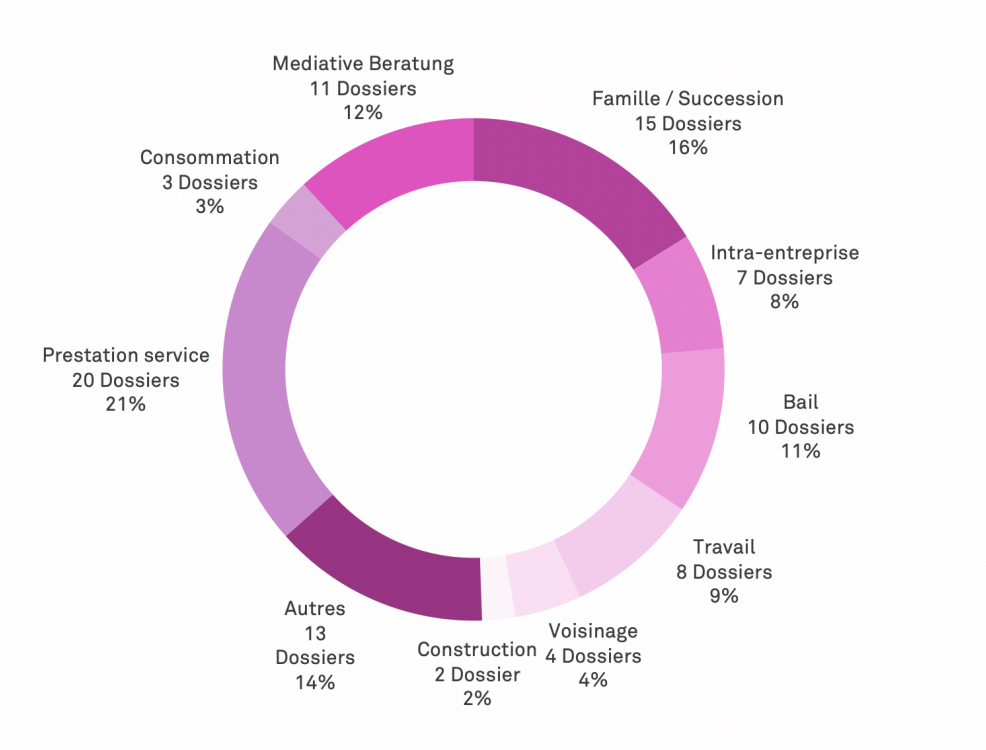


Fig. 7 Nombre de dossiers dans huit catégories de conflit et leurs proratas par rapport au nombre total de dossiers au sein du pôle d'activité « organiser »

Et nous attribuons nos dossiers « organiser » à trois catégories d'issue:

Catégorie d'issue	Caractéristiques de l'issue
(1) Accord (A)	Accord de médiation formel selon l'article 1251-10 NCPC ou accord entre parties confirmé et ceci soit déjà dans le cadre de la prémédiation, soit dans le cadre de la médiation.
(2) Transformation (T)	Une intervention bilatérale du CMCC auprès des deux parties leur a permis d'arranger et de structurer l'expérience conflictuelle vécue et de transformer leur perception de celle-ci et du relationnel **sans (souhaiter) formaliser ceci**.
(3) Clôture (C)	Au bout des premiers échanges uni- ou bilatéraux prémédiatifs, d'une analyse et réflexion du vécu du conflit et d'une clarification des attentes des parties envers le processus et des conditions de cadre au niveau organisationnel, financier et juridique, le CMCC soit - n'a plus de retour des parties (**et ne pourra donc notamment effectuer une classification de catégorie (T)**), - constate qu'une des parties préfère entamer d'autres approches que celle de la médiation ou - redirige les parties vers l'opérateur compétent.

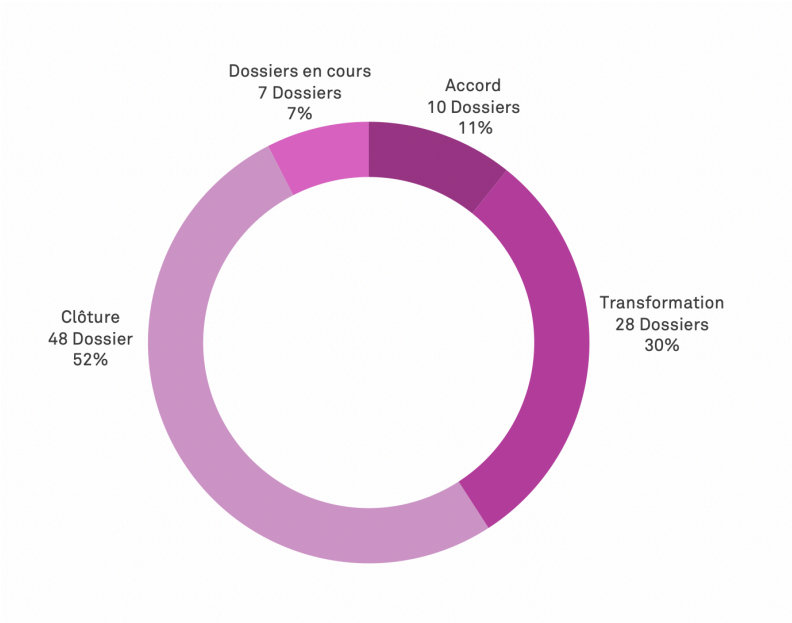


Fig. 8 Nombre de dossiers par leurs issus et leurs proratas par rapport au nombre total de dossiers au sein du pôle d'activité « organiser »

Dans le cadre d'un projet en coopération avec la House of Entrepreneurship[9], son « one-stop shop » et son initiative « ReAct »[10] lancé en 2020, le CMCC a accompagné 8 entreprises dans la recherche de solutions rapides et efficaces notamment par des interventions prémédiatives. Le CMCC se félicite de retours positifs rédigés maintes fois par écrit de la part des entreprises concernées.

b. soutenir

Nos interventions au sein du volet « soutenir » sont axées d'un côté sur le développement des outils médiatifs dans un sens de sensibilisation *générale* pour un outil qui revêt d'une importance économique et judiciaire:

Faciliter le recours au processus de médiation mis à disposition par les textes de loi, informer sur son fonctionnement, promouvoir l'utilisation des techniques médiatives en tant qu'outils communicatifs constructifs de prévention de conflits.

De l'autre côté, le volet soutenir concerne des interventions et activités *individuelles et spécifiques* qui ont pour objectif de favoriser la prévention des conflits dans des entreprises et institutions:

Décalquer les outils utilisés par le médiateur dans le processus de médiation sur d'autres contextes et cadres communicatifs concrets, les mettre à disposition des stakeholders dans l'entreprise ou l'institution et favoriser leur application pratique contextualisée par eux dans des situations typiques et vécues.

---

[9] Plateforme créée sous l'impulsion de la Chambre de Commerce et du ministère de l'Économie qui fédère l'ensemble des parties prenantes intervenant dans la chaîne de valeur de la création d'entreprises au Luxembourg au travers de son one-stop shop (OSS): https://www.houseofentrepreneurship.lu/nos-missions/

[10] Plateforme spéciale de soutien lancée par la House of Entrepreneurship pour une stratégie de relance dans le contexte Covid-19: https://www.cc.lu/fr/actualites/detail/react-lancement-dun-nouveau-programme-de-soutien-aux-entreprises/

Voici nos interventions « soutenir » consignées et nombrées dans notre registre de dossiers:

Catégorie de dossier	Caractéristiques de l'intervention
Consultation médiative (MB[11])	• Concrétisation du partenariat entreprise/institution & CMCC sur la base de la Charte de la Médiation CMCC: échanges & soutien. • Programmes de **prévention** de conflits et accompagnement de projets d'amélioration de la culture communicative dans le but de réaliser une meilleure ambiance de travail et plus d'efficacité au sein d'entreprises et institutions à travers de réflexions et trainings avec la direction et les collaborateurs. • Soutien aux avocats pour convaincre clients de recourir à la médiation. • Formulation de clauses de médiation.

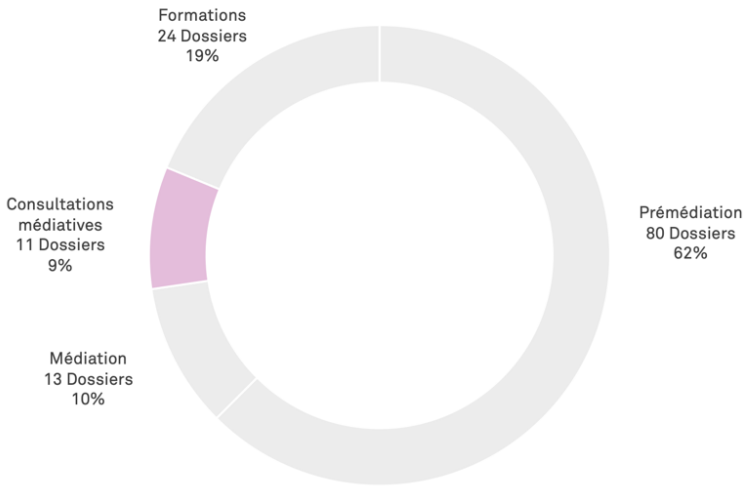


Fig. 9 Nombre de dossiers « consultations médiatives » et son prorata par rapport aux dossiers des autres catégories de dossiers d'intervention et inclus dans le comptage

[11] Sigle interne pour « Mediative Beratung, MB »

Nos activités et projets d'ordre général et permanent et pas reprises comme « dossier » comportent surtout:

4e signature Charte de la médiation: 10 nouveaux signataires > dorénavant 50 signataires au total

Conférence « Médiation & Construction » à l'Ordre des Architectes et Ingénieurs (OAI) avec présentation du programme gouvernemental en matière de médiation par la ministre de la Justice

PWC

Participation à la Semaine Mondiale de la médiation de l'ALMA

Contribution au « Gudde Moien », Chambre des Métiers

Contribution au programme ReAct HoE

Guide de la médiation CMCC: nouvelle édition

Sélection des médiateurs CMCC

Neijoerspatt CMCC à la Cité Judiciaire

« La médiation au Grand-Duché de Luxembourg »

Soutien au développement des sources légales: médiation en matière civile et commerciale médiation dans le cadre du recours collectif en matière de consommation

Groupement Européen des Magistrats pour la Médiation (GEMME): Maintien du contact avec les magistrats en vue de la constitution d'un bureau après la fondation de la fédération nationale luxembourgeoise du groupement

Coopérations CMCC - État: Service National du Médiateur de la Consommation

Coopérations CMCC - État: Services Psycho Social

Engagement associatif du CMCC

Coopération CMCC – Commune Frisange

Coopération CMCC – Commune Kehlen

Soutien projets scientifiques Master Médiation

Labellisation RSE: Connexion approche médiative & corporate social responsibility

cmcc.lu en trois langues (documents inclus comme l'accord en vue de la médiation)

Contribution au développement de statistiques en médiation

Activités sur les réseaux sociaux

c. former

Notre pôle d'activité « former » a pour objectif de transmettre des compétences médiatives pour s'en servir dans le cadre développement professionnel personnel ou pour établir les bases dans le but d'exercer une activité de médiateur.

Nos interventions consignées et nombrées au sein de ce pôle d'activité concernent les domaines suivants:

Catégorie de dossier	Caractéristiques de l'intervention
Formation (FO)	• Conseil individuel sur les différents types de formation. • Conseil individuel sur les différents objectifs et possibilités d'application professionnelle d'une formation. • Accompagner les plans de formation individuels pour exercer la profession de médiateur. • Informer sur l'utilité de la médiation en tant qu'instrument curatif comme préventif dans différents contextes communicatifs.

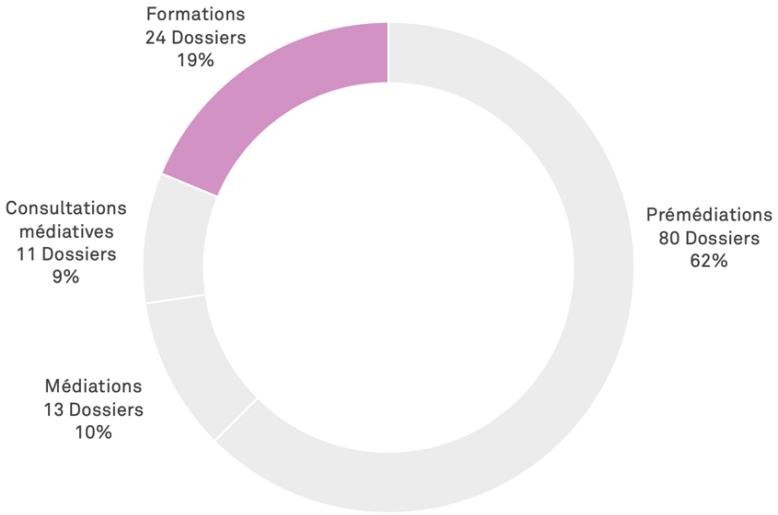


Fig. 10 Nombre de dossiers « formations » et son prorata par rapport aux dossiers des autres catégories de dossiers d'intervention et inclus dans le comptage

Nos activités non-reprises dans le registre concernent la conception et la réalisation même de formations:

Formations In-House

Formations continues/supervision
„Le P'tit Déj CMCC"
Approfondir une technique de gestion
(9 par an)

Faciliter la communication
Prévenir et résoudre des conflits
Compétences médiatives
Formation en 11 modules indépendants et cumulables au choix

Conférences de qualification et rencontres professionnelles pour médiateurs
Soirée CMCC
(nouveau format)

Conception & réalisation avec nos partenaires

MEDIATOR GmbH
Mediation · Konfliktberatung

HOUSE OF TRAINING

Formations externes

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBO
Institut national d'administration pub

« Compétences Communicatives et Comportementales (CCC) » (élément du « tronc commun », formation générale de futurs fonctionnaires d'État)

- contribution à la conception et le développement permanent du programme
- réalisation de la formation
- membre du teaching team

« Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation »

- formations pour personnes censées intervenir en matière de résolution extrajudiciaire de conflits de consommation
- contribution à la conception du programme de formation médiateurs intervenant dans le cadre de médiations prévues pour les recours collectif en matière de consommation

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ D
Ministère de la Santé

Equipe « Tracing » COVID-19 Direction de la Santé

- contribution à la conception du programme de formation
- co-réalisation de la formation

Cours en processus de médiation et techniques médiatives

- Master 1 « Stratégies judiciaires des entreprises »
- Bachelor « Séminaire procédure civile luxembourgeoise »
- Workshop Médiation de la Faculté de droit
- Clinique du droit: « Introduction à la médiation »
- Séminaires de la Clinique du droit: « Outils médiatifs dans le contexte clinicien »

5. La structure financière

Le financement du CMCC est multidimensionnel et se compose

- d'un partenariat entre ses quatre membres, Chambre de Commerce, Chambre des Métiers, Barreau de Luxembourg et Collège Médical,
- d'un conventionnement avec le ministère de la Justice et
- d'un auto-financement provenant de ses prestations de services individuelles et spécifiques sous forme de

    - consultations médiatives (en partie sans frais pour les bénéficiaires[12]),
    - formations,
    - une redevance de 15% des médiateurs sur leurs factures de médiation et
    - frais de prémédiation CMCC facturés aux parties

pour nous permettre de couvrir nos frais de personnel et de fonctionnement afin de poursuivre les objectifs du CMCC et leur dimension politico-judiciaire et -économique.

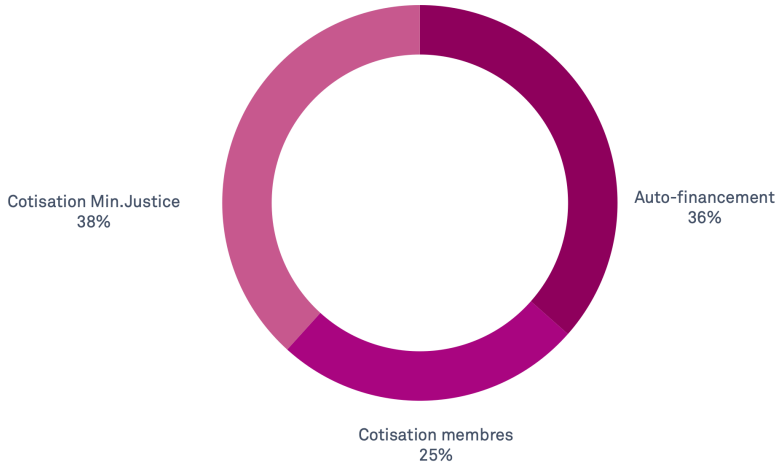


Fig. 11 La structure financière multidimensionnelle du CMCC

[12] au cas où il s'agit d'un accompagnement ponctuel comme par exemple du soutien aux avocats pour convaincre des clients de recourir à la médiation, de l'aide pour la formulation de clauses de médiation ou d'autres interventions pour des entreprises et institutions dans le cadre du partenariat sur la base de la Charte de la Médiation CMCC

Centre de Médiation
Civile et Commerciale

p.a. Cité Judiciaire Bâtiment TL
Bureau TL 0.09c
L-2080 Luxembourg

Tel +352 27 85 42 – 1
info@cmcc.lu www.cmcc.lu

R.C.S. Luxembourg F.25
Siège social:
2a, bdJoseph II
L-2520 Luxembourg