

---

## BAROMÈTRE CMAP DE LA MÉDIATION

---

Le baromètre CMAP mesure, depuis 9 ans, les évolutions de la médiation en termes de coût, de durée, de secteurs d'activités et de typologies de conflits notamment. Ces statistiques ont été élaborées sur la base des 350 dossiers ouverts en médiation au CMAP, entre le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et le 31 décembre 2016.

### **La médiation : une augmentation de plus de 15% en 2016**

**Un outil de résolution des conflits qui séduit toujours plus d'entreprises.  
Le changement de culture de l'affrontement vers le compromis est-il enfin en marche ?**

#### **1/ La part des conflits à forts enjeux financiers plus importante**

On constate une légère progression des litiges à forts enjeux financiers. Plus de 25% des dossiers portent sur des différends supérieurs à 1M€. Les litiges à faible montant, c'est-à-dire inférieur à 30K€ ont en revanche fortement diminué par rapport à l'année précédente et représentent aujourd'hui 7% de l'ensemble des dossiers, contre 15% l'an dernier.

Ce recentrage sur des dossiers à enjeux financiers conséquents témoigne de ce que la médiation a gagné la confiance des entreprises et a désormais une vraie place dans leurs panels d'outils de résolution des conflits, au même titre que l'arbitrage.

#### **2/ Le temps : un facteur de choix toujours décisif**

Le temps particulièrement court d'un processus de médiation, moins de 20 H heures dans plus de 78% des dossiers, avec une moyenne de 15 heures, représente l'un des bénéfices les plus importants pour une entreprise. L'accélération des échanges, des flux et par conséquent des décisions obligent les acteurs économiques à toujours plus de souplesse. La visibilité est alors un avantage voire une nécessité dans le pilotage des activités ce qui rend la médiation très attractive.

#### **3/ Un coût moyen par partie de 2 500€**

Le coût relativement peu élevé est bien entendu l'une des conséquences positives de ce temps comprimé. Ainsi, près de 30% des dossiers ont un coût inférieur à 3 000€ pour chacune des parties.

En synthèse : le rapport coût / bénéfices de la médiation est avantageux et confirme la croissance générale de plus de 15% cette année.

Cette évolution positive témoigne également de l'implication du CMAP dans ses missions de sensibilisation et de démocratisation de cette activité.

#### **4/ Un taux de réussite de 82% dans le cadre des médiations conventionnelles**

Plus de 70% des médiations aboutissent à un accord entre les parties et ce taux s'élève à 82% dans le cadre des médiations conventionnelles pour atteindre 97% dans le cas de saisine conjointe.

Ces chiffres témoignent d'une prise de conscience de la part des acteurs économiques d'un nécessaire changement de l'appréhension des conflits.

Nous évoluons d'une culture de l'affrontement à une culture du compromis où les parties sont maîtresses de leurs solutions.

#### **5/ Le secteur de la distribution et de la franchise se développe**

Globalement la répartition des dossiers en termes de secteur demeure relativement stable par rapport à celle de l'an dernier. L'immobilier, la construction et l'industrie conservent une place prépondérante, plus du tiers (37%) dans la typologie des dossiers confiés. On note une introduction majeure du secteur de la distribution et de la franchise (15%) qui souligne l'intérêt des PME pour ce type de règlement des conflits.

#### **6/ Les dossiers de médiation dans les relations interpersonnelles au travail en forte progression**

Mise en place depuis 2010, la médiation en matière sociale qui traite des litiges dans les relations interpersonnelles au travail, médiation "intra-entreprise", confirme son augmentation régulière. Le CMAP enregistre 21% des dossiers en matière sociale contre 17% l'an dernier. Cette tendance est le résultat des actions collaboratives mises en place avec certaines Cours d'appel et des saisines directes par les entreprises ou les salariés.

#### **A propos du CMAP**

Créé en 1995 par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, sous la forme d'une association loi 1901, le CMAP est aujourd'hui le leader en France et l'un des principaux centres européens de gestion et de résolution des conflits commerciaux. La vocation du CMAP est d'accompagner les entreprises dans la résolution de leurs litiges par la mise en œuvre de modes alternatifs de règlement des conflits tels que la médiation et l'arbitrage, et de sensibiliser les acteurs des mondes économique, juridique et judiciaire à ces pratiques. Le CMAP a également une mission de formation et recense à ce titre plus de 500 formés par an (professionnels et étudiants).

Contacts Presse :

#### **CMAP**

Fanny Bloy

[fbloy@cmap.fr](mailto:fbloy@cmap.fr)

Tél. : 01 44 95 11 45

#### **Henry & Harry**

Marie Laure Fraux

[mlfraux@henry-harry.com](mailto:mlfraux@henry-harry.com)

Tél. : 06 64 77 51 19