

Guide pour le développement des services de médiation et arbitrage



© Centre du commerce international 2018

L'ITC (Centre du commerce international) est l'agence commune à l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et aux Nations Unies.

Adresse : ITC
54-56, rue de Montbrillant
1202 Genève, Suisse

Adresse postale : ITC
Palais des Nations
1211 Genève 10, Suisse

Téléphone : +41 22 730 0111

Fax : +41 22 733 4439

E-mail : itcreg@intracen.org

Internet : <http://www.intracen.org>

GUIDE POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE MÉDIATION ET ARBITRAGE

À PROPOS DE CE DOCUMENT

Aucune entreprise ne peut ignorer aujourd'hui les bénéfices commerciaux de la médiation. Et pourtant ce mode de règlement des litiges n'a que quelques décennies d'existence en tant que mécanisme couramment utilisé par les sociétés pour résoudre leurs litiges commerciaux.

Ce guide décrit les procédures à suivre pour renforcer les services de médiation et arbitrage, destinées aux petites et moyennes entreprises. Les conseils pragmatiques sont basés sur des approches déjà testés dans tels centres.

Editeur : Centre du commerce international

Titre : Guide pour le développement des services de médiation et arbitrage

Date et lieu de la publication : Genève, avril 2018

Nombre de pages : 64

Langue : Français

Numéro document ITC : OD-18-22.F

Pour plus d'informations, contacter : Ezequiel Guicovsky Lizarraga, guicovsky@intracen.org

ITC encourage la réimpression et la traduction de ses publications afin d'en assurer une plus large distribution. De courts extraits de ce document peuvent être réimprimés gratuitement en mentionnant l'ITC comme source. Pour une plus large réimpression ou une traduction, l'autorisation de l'ITC est nécessaire. Une copie papier de la reproduction ou de la traduction devra être envoyée à l'ITC.

Image(s) numérique(s) de la couverture : © Shutterstock

© Centre du commerce international (ITC)

ITC est l'agence conjointe de l'Organisation mondiale du commerce et des Nations Unies.

REMERCIEMENTS

Myriam Bacqué, médiatrice et anciennement secrétaire général du CMAP de Paris a assuré la rédaction des principaux textes compris dans cet ouvrage.

Ezequiel Guicovsky Lizarraga, administrateur principal de l'ITC, avocat, responsable des initiatives de médiation et de facilitation du commerce, a conçu son format pédagogique, rédigé l'ensemble des schémas didactiques et assuré la coordination.

Maria Paula Recalde, consultante internationale en facilitation des échanges, médiation et développement des PME a contribué pro-bono à la préparation de cet ouvrage.

La révision a été assurée par Jean-François Bourque, docteur en droit, ancien conseiller spécial à la Cour internationale d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale et ancien conseiller principal à l'ITC.

Natalie Domeisen, Evelyn Seltier et Isabelle Jouve de l'ITC, ont veillé à la révision éditoriale ainsi qu'au contrôle de qualité de l'ouvrage. Serge Adeagbo et Franco Iacovino, de l'ITC, ont fourni les travaux d'impression et de production.

REMARQUE

Le guide pour le développement des services de médiation et de conciliation commerciales contient des informations pratiques de nature générale qui peuvent être complétées par diverses informations juridiques et commerciales disponibles sur les sites suivants de l'ITC :

Site web :

- www.intracen.org/publications
- www.legacarta.intracen.org

[Cette publication est accessible gratuitement sur le site internet de l'ITC.](#)

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS ET REMARQUE	iii
INTRODUCTION	vii

CHAPITRE 1 : POSITIONNEMENT DU CENTRE DE MÉDIATION-CONCILIATION 1

MÉDIATION-CONCILIATION : QUELLES DÉFINITIONS ?	2
QUEL ENVIRONNEMENT ?	4
QUELS PARTENAIRES ?	10
QUELLE STRUCTURE JURIDIQUE ?	11

CHAPITRE 2 : CRÉATION DU CENTRE DE MÉDIATION-CONCILIATION 13

LE MANAGEMENT	14
LES MOYENS FINANCIERS	16
L'HARMONISATION AVEC LE SERVICE D'ARBITRAGE	17

CHAPITRE 3 : MÉDIATEURS-CONCILIATEURS DU CENTRE 19

LE PROFIL DES MÉDIATEURS-CONCILIATEURS	20
L'AGRÈMENT DES MÉDIATEURS-CONCILIATEURS	22
LA PUBLICATION (OU NON) DE LISTE DE MÉDIATEURS-CONCILIATEURS	24
LA RÉMUNÉRATION DU MÉDIATEUR-CONCILIATEUR	25

CHAPITRE 4 : DÉVELOPPEMENT DU CENTRE DE MÉDIATION- CONCILIATION **27**

LES GRANDES ÉTAPES DE DÉVELOPPEMENT	29
LE MARKETING DU CENTRE	37
LES OUTILS DE MARKETING	38
LA FORMATION DES MÉDIATEURS-CONCILIATEURS	39
L'INSERTION DES CLAUSES DANS LES CONTRATS	42
LA QUESTION DES TARIFS ADMINISTRATIFS	44

CHAPITRE 5 : CONCLUSION **47**

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=5_22898

