

Fiche signalement de réclamations ou d'incidents pendant les formations dispensées par COFRIMI

Pour toute difficulté rencontrée, réclamation et retour sur des aléas survenus lors des formations dispensées par un formateur-trice de COFRIMI, nous vous proposons de remplir cette fiche à remettre au formateur ou à renvoyer directement par mail à contact@cofrimi.com

Ces éléments nous permettront d'éliminer ou résoudre les dysfonctionnements afin d'optimiser notre organisation.

Si votre commentaire demande une réponse de notre part, nous ne manquerons pas de revenir vers vous avec les réponses attendues.

Intitulé de la formation :

Dates :

Lieu de la formation :

Description de la situation rencontrée (merci de détailler les faits)

Coordonnées/stagiaire si vous souhaitez être contacté (facultatif)

Souhaitez-vous être rappelé ? ☐ oui ☐ non

Si oui merci de laisser votre tél ou mail :

PROCEDURE DE MEDIATION

COFRIMI

Définition ?	La médiation conventionnelle est initiée par les parties elles-mêmes : • Elle est décidée d'un commun accord par les parties, postérieurement à la survenance du litige
Initiative ?	L'initiative émane : • Soit de l'une des parties qui décide « d'activer » la clause de médiation contenue dans le contrat qui impose le recours à la médiation en cas de litige entre les parties. • Soit des deux parties. La médiation peut être décidée en l'absence de clause contractuelle prévoyant un recours à la médiation.
Quand ?	La médiation intervient lorsqu'il existe un désaccord entre les parties. Lorsque ce désaccord concerne l'interprétation, l'application ou l'exécution du contrat conclu.
Prescription ?	Si les parties ne parviennent pas à trouver un règlement à l'amiable, les voies de recours judiciaires restent ouvertes.
Désignation et Qualités du médiateur ?	Le médiateur est désigné par les parties au litige. Sa désignation est actée dans un accord de médiation. En cas de désaccord, les parties peuvent charger un centre spécialisé en médiation de cette désignation. Il peut s'agir d'une personne physique ou d'une personne morale La loi prévoit un certain nombre de conditions auxquelles doit répondre le médiateur : - Posséder, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise eu égard à la nature du différend ou justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation. D'autres qualités indispensables et objectives sont requises de la part du médiateur : la sagesse, le bon sens, l'expérience de la négociation, la souplesse d'esprit, la patience et la disponibilité.
Obligations des parties ?	Faire preuve de bonne foi et de loyauté. Ne pas produire ou invoquer, dans la suite de la procédure et en tout état de cause dans le cadre d'une autre instance, les constatations et déclarations faites pendant la médiation établie dans le cadre d'un accord de confidentialité.
Déroulement de la médiation ?	Sauf accord contraire des parties, le médiateur dispose d'une grande liberté dans l'organisation du déroulement de la médiation.

Toutefois, il est possible de distinguer trois grandes phases :

1° La phase préparatoire

Au cours de cette phase, sera déterminée entre autres le lieu de rencontre qui doit être neutre, la position respective des parties etc.

2° La phase d'analyse et d'écoute

Le médiateur aura pour première tâche d'encadrer le débat : il fixera un agenda, rappellera le fonctionnement de la médiation, son propre rôle dans le déroulement de celle-ci, et déterminera les règles qui devront être respectées par les parties au cours de la médiation, comme la confidentialité du processus, ou le respect du temps de parole entre les parties.

Il identifiera ensuite les raisons du conflit.

Si nécessaire et en cas de situations sensibles, le médiateur peut avoir recours aux entretiens séparés lui permettant de prendre connaissance des documents ou des éléments qu'une partie ne veut pas dévoiler à l'autre mais qui peuvent être essentiels pour la compréhension du litige. Dans cette hypothèse, le médiateur n'est pas tenu de respecter le principe du contradictoire, autrement dit, il ne devra pas relever les informations dévoilées à l'autre partie.

3° La phase active de la médiation

Au cours de celle-ci, le médiateur reformule les termes du conflit et esquisse, avec les parties, diverses pistes en vue d'une solution au litige.

Lors de ces trois phases :

- L'étendue des pouvoirs du médiateur est définie par les parties dans l'accord de médiation.
- Il est tenu au principe de confidentialité, sauf accord contraire des parties. Par ailleurs, les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties

Durée de la médiation

La durée de la médiation est fixée dans l'accord de médiation.

En principe, il n'existe pas de limitation ce qui peut mener à des médiations très courtes ou très longues.

Accord ?

Plusieurs hypothèses :

1° Absence d'accord : dans cette hypothèse, les parties sont libres de saisir un juge.

2° Accord global trouvé : dans cette hypothèse, il peut être nécessaire de faire homologuer l'accord.

3° Accord partiel : les parties sont libres de saisir le juge sur les points restant en débat.

L'exécution de l'accord ?

L'une des spécificités de ce procédé est de reposer sur la participation active des personnes en conflit, l'objectif étant « de faciliter l'exécution de la décision de justice grâce à l'adhésion des parties sur son contenu ».