

LA MÉDIATION POUR LES PROFESSIONNELS DE LA CONSTRUCTION

INTRODUCTION

Depuis une directive européenne sur le droit de la consommation transposée en France en 2016 à l'article L.612-1 du Code de la consommation, tout professionnel en litige avec son client consommateur portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, a l'obligation de désigner une entité de médiation de la consommation agréée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). A défaut, il s'expose à des sanctions.

Les assureurs, les différentes fédérations professionnelles de la construction ont organisé des réseaux de médiateurs agréés pour accompagner leurs adhérents dans la mise en œuvre de cette obligation. Ce service obligatoire est gratuit pour le consommateur et à son seul bénéfice.

La médiation s'est développée comme mode alternatif de règlement des différends (MARD) près des juridictions civiles. Rendue obligatoire pour tout litige inférieur à 5000€ ou tout conflit de voisinage depuis un décret n°2019-1333 du 11/12/2019, elle peut intervenir sur proposition d'un juge ou de toute partie à l'instance dans tous les autres cas.

Lorsqu'un désaccord apparaît en cours de chantier ou post-réception, la médiation est une **solution** préalable intéressante **en cas de litige avec un client** à la suite de travaux de construction, **mais aussi avec un fournisseur ou prestataire ou entre acteurs à l'acte de construire.**

QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

Il s'agit d'améliorer ou rétablir le dialogue dans le but de faire émerger un accord librement choisi par les parties en conflit. On distingue :

Médiation intra entreprise

Dans les organisations, la médiation permet de prévenir ou de résoudre l'apparition de tensions dans une équipe en décryptant les non dits et/ou malentendus, nuisant à la performance individuelle et collective. Parfois intégrée à une démarche RSE, elle agit sur la confiance et la responsabilisation des collaborateurs et ouvre de nouvelles voies pour résoudre les conflits notamment entre associés.

Médiation inter-entreprise

Elle concerne tous les litiges impliquant au minimum deux entreprises, prestataires, fournisseurs, co-constructeurs, sous-traitants. C'est une solution confidentielle à privilégier dès qu'une relation commerciale est à préserver.

Un tiers compétent neutre, impartial et indépendant

Elle implique l'intervention d'un tiers neutre, impartial et indépendant, le médiateur soumis à un code d'éthique et de déontologie. Il met en place, après avoir recueilli l'accord de toutes les parties, un processus structuré pour les accompagner vers une issue amiable de leur différend. Ni juge, ni arbitre, il agit comme facilitateur de dialogue pour aider les personnes à structurer leur pensée en vue de la résolution de leur litige.

La médiation a un effet suspensif : ainsi, si les parties ne parviennent pas à trouver un règlement à l'amiable, les voies de recours judiciaires restent ouvertes.

DEUX TYPES DE MÉDIATION

La médiation conventionnelle, est celle qui se déroule en dehors du système judiciaire. Dans ce cas, toutes les parties décident, d'un commun accord, de soumettre leur litige à un médiateur et de s'abstenir de saisir le juge durant ce processus. Elle est initiée par les parties elles-mêmes, soit parce qu'elle est prévue dans le contrat qui les lie, soit à l'initiative de l'une ou l'autre des parties après la naissance d'un litige.

Lorsque le désaccord concerne l'interprétation, l'application ou l'exécution du contrat conclu, la clause de médiation contenue dans le contrat ayant une force obligatoire, toute saisine préalable du juge sera déclarée irrecevable : les parties sont ainsi dans l'obligation de recourir à un médiateur avant d'enclencher toute procédure judiciaire.

La médiation judiciaire, est celle ordonnée par le juge soit parce qu'elle est obligatoire (conflit inférieur à 5 000€ ou conflit de voisinage) soit parce que la nature du litige le permet selon libre appréciation du juge et sous réserve de l'acceptation des personnes entrant en médiation avec ou sans avocat. Il convient d'observer que le juge est en position de forte incitation.

Le juge nomme un médiateur assermenté près du Tribunal en rendant une *ordonnance de médiation*. La durée initiale de la médiation ne peut excéder trois mois. Cette mission peut être renouvelée une fois, pour une même durée, à la demande du médiateur, du juge ou des parties.

Noter qu'une demande de médiation peut être effectuée à tout moment : à réception d'une assignation, en cours d'expertise, au dépôt du rapport...

LES AVANTAGES DE LA MÉDIATION DANS L'ASSURANCE CONSTRUCTION

- Elle fait gagner du temps, évite les tracas et le coût d'une dérive judiciaire notamment en terme d'image (e-reputation)
- Elle permet de satisfaire le client si une solution amiable est trouvée rapidement, un « pépin transformé en pépite ».
- Elle permet de restaurer une relation de confiance pour construire l'avenir et reprendre une relation commerciale sereine avec vos prestataires/fournisseurs.
- **Elle contribue à maîtriser la sinistralité: sachant qu'un sinistre qui va se terminer par une procédure contentieuse coûte en moyenne 7.5 fois plus cher qu'un règlement amiable**, tout le monde a intérêt à privilégier cette solution. En effet, un litige qui dure va coûter plus cher en réparation matérielle, à laquelle s'ajoutent les frais immatériels, les frais d'expertise, les frais d'avocat, les éventuelles mesures de protection.
- Elle apporte une image différenciante par rapport à la concurrence, entretient la réputation et permet une meilleure gestion en termes de ressources humaines.
- Elle favorise l'exécution de l'accord dont les contours ont été élaborés par les parties

LES AUTRES FORMES DE RÉOLUTION DE CONFLIT

La conciliation : Pour les litiges dont le montant ne dépasse pas 10 000€, c'est la possibilité de recourir gratuitement à un tiers bénévole, le conciliateur, qui écoute les parties et fait une proposition de règlement du différend dans le cadre d'une procédure judiciaire ou non.

L'arbitrage : consiste à faire appel à un tiers en dehors du système judiciaire. Ce tiers - qui peut être un collège de personnes missionnées par les parties - est chargé par les protagonistes d'instruire l'affaire, d'écouter les parties et de prendre une décision qui s'impose pour trancher le litige.

La négociation : consiste dans la recherche d'un accord. Il existe plusieurs types de négociation. chaque partie défendant sa cause et ses intérêts.