

*Administration de Construction,
Planning et Control*

Abdellatif MEGNOUNIF

Chap. 10

Réclamations et Disputes

COURS 14 Mercredi 03.02.2010

© Abdellatif MEGNOUNIF FSI-Tlemcen

Définitions

Réclamation: Action de revendiquer, de réclamer ou de protester.

Action de réclamer quelque chose auquel on estime avoir droit.

Dispute: Une réclamation non résolue

Litige: Contestation donnant lieu à procès ou à arbitrage.

Réclamation officielle

- 1. Apparition d'une des causes de réclamation (changement de quantité, de sites etc.)**
- 2. Notification de l'entrepreneur à l'ingénieur (représentant du propriétaire) (05 jours)**
- 3. Ingénieur fait ses investigations (par rapport aux termes du contrat) et doit répondre dans un délai de 10 jours.**
- 4. Si l'entrepreneur n'est pas satisfait, il doit formuler officiellement (un rapport écrit) sa réclamation au propriétaire (via son représentant)**
- 5. La réclamation est de nouveau étudiée au niveau du propriétaire et de son staff.**
- 6. L'entrepreneur doit être avisé par écrit de la réponse du propriétaire**
- 7. Si l'entrepreneur n'est pas satisfait, il doit le dire par écrit au propriétaire pour entamer officiellement une procédure de résolution de dispute.**

Causes de disputes

Les causes sont regroupées en 04 catégories:

1. Causes liées à la quantité de travail:

- ❖ Changement dans la conception.
- ❖ Changement des conditions de site ou de sol. (climat)
- ❖ Augmentation dans les quantités (par rapport à la convention)
- ❖ Travaux supplémentaires (prévus ou non prévus dans la convention)
- ❖ Attachement (métré).

2. Causes liées à la qualité du travail:

- ❖ Ambiguïté dans les spécifications.
- ❖ Spécification exigée non raisonnable.
- ❖ Mise en valeur de la conception architecture. (plus de décors...)
- ❖ Malfaçons.
- ❖ Erreurs et omissions dans la conception.

3. Causes liées à la méthode de travail:

- ❖ Ingérence. (du propriétaire ou bien de son représentant dans les tâches de l'entrepreneur)
- ❖ Suspension des travaux par le propriétaire.
- ❖ Utilisation d'une partie du projet avant la réception.
- ❖ Paiement des situations en retard
- ❖ Perte de productivité due à des heures supplémentaires de travail

4. Causes liées à la programmation des travaux:

- ❖ Retards.
- ❖ Accélération dans les travaux (ordonnée par le propriétaire ou bien à l'initiative de l'entrepreneur).

Dossier à avoir à jour

Pendant tout le projet, il faut toujours avoir (nécessaire en cas de disputes):

- ❖ **Les rapports quotidiens.**
- ❖ **Les rapports d'inspection.**
- ❖ **Le journal personnel.**
- ❖ **Rapports de progression hebdomadaire.**
- ❖ **Rapports de réception et de distribution des matériaux.**
- ❖ **Rapport photographique.**
- ❖ **Les minutes des différentes réunions.**
- ❖ **Rapports de météo.**

Réclamations du propriétaire

- ❖ **L'entrepreneur refuse de signer le contrat.**
- ❖ **L'entrepreneur quitte le travail.**
- ❖ **Retard dans l'achèvement des travaux.**
- ❖ **Terminer le projet avec des malfaçons.**
- ❖ **Travail non conforme avec les articles du contrat**

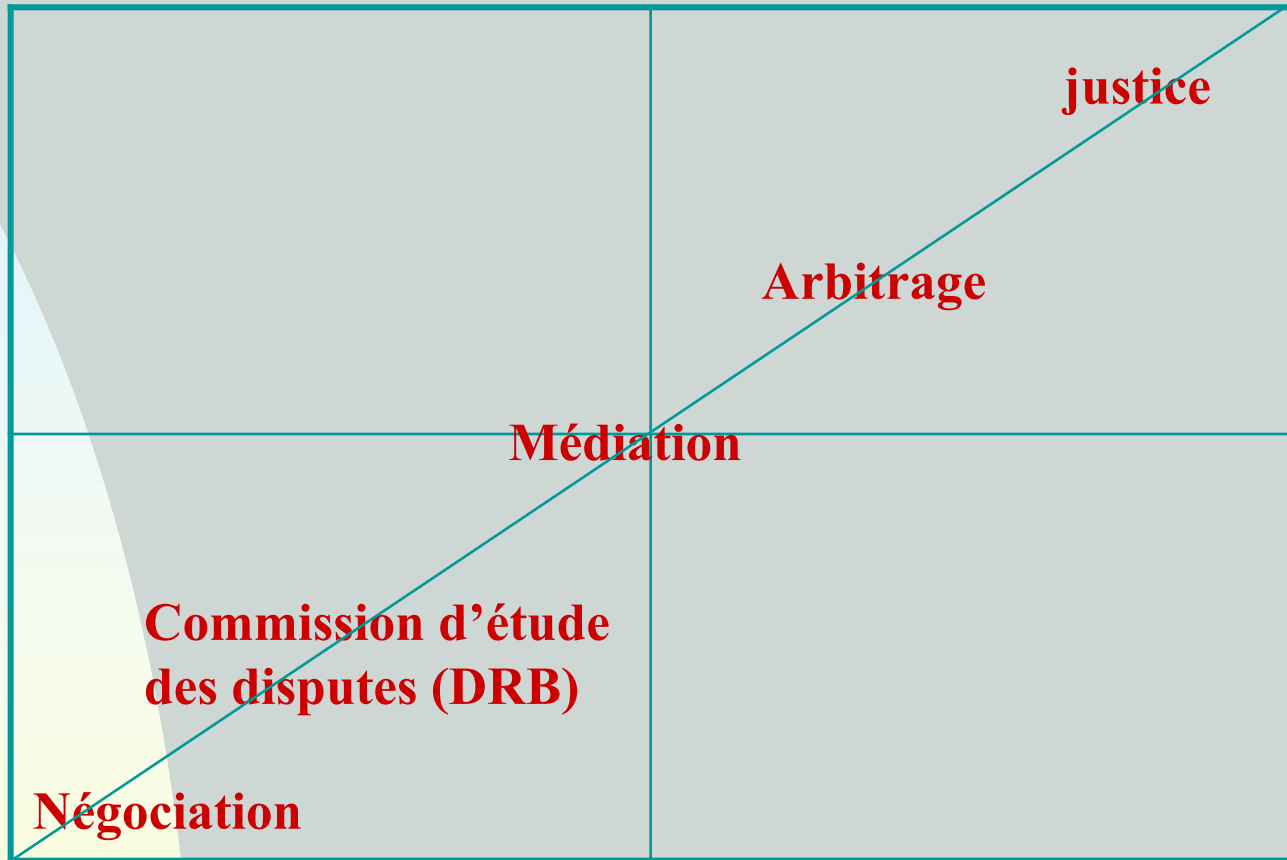
Réclamations de l'entrepreneur

- ❖ **Obstacles présents à l'accès au site.**
- ❖ **Retards dans la fourniture des plans, détails, équipements...**
- ❖ **Ingérence du propriétaire.**
- ❖ **Non prise en charge des modifications de conception imposées par le propriétaire.**
- ❖ **Accélération imposée par le propriétaire (généralement à sa charge)**
- ❖ **Changement dans les conditions de sols.**
- ❖ **Suspension des travaux.**
- ❖ **Arrêt définitif des travaux.**

Méthodes de résolution de disputes

Non impliqué
dans le projet

impliqué
directement dans
le projet



Au temps et au
lieu du projet

Très loin du
temps et du lieu
du projet

Méthodes de résolution de disputes

1. Négociation:

C'est le plus économique pour tout le monde pour régler un problème. (même si on gagne dans une cour de justice on est en réalité perdant)

Négociation implique des compromis.

2. Commission (Dispute review board DRB):

03 membres de la commission sélectionnés par le propriétaire et l'entrepreneur qui sont impliqués du début du projet.

DRB ne fait que des recommandations (pas d'obligation) une fois qu'ils écoutent aux deux parties. Ils peuvent aussi fixer le montant de la dispute en question.

Ils sont écoutés dans une cour de justice.

Généralement payés comme consultants (0.04% à 0.51% du montant du contrat.

3. Médiation:

Processus sous lequel les parties soumettent leur dispute à une tierce personne impartiale (le médiateur). Il peut suggérer des résolutions de disputes mais ne peut pas imposer.

Médiateurs ne peuvent pas témoigner (confidentialité).

Régler en procédant à des réunions séparées.

4. Arbitrage:

Soumission volontaire d'une dispute à une personne impartiale pour une résolution finale et obligatoire.

Moins de temps et d'argent.

Mais procédure légale incomplète.

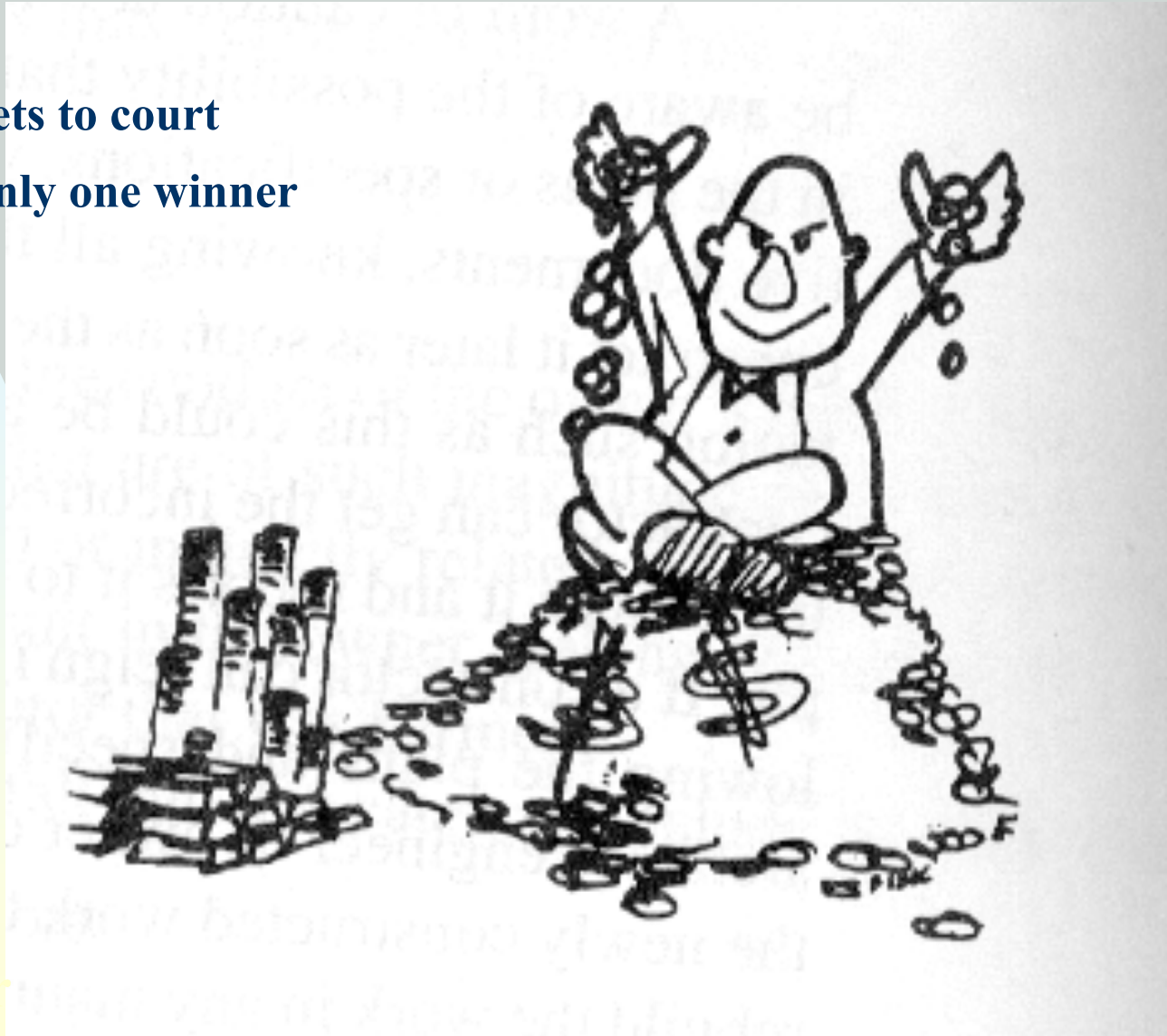
Arbitre diffère du médiateur par son action. Il est passif alors que le médiateur est actif. Il a plein pouvoir de décision. Il évite souvent les discussions en aparté



5. Justice:

Never insert alternative dispute resolution clauses into a contract without first consulting a lawyer

**If your claim gets to court
There will be only one winner**



The lawyer

Tableau Récapitulatif

Négociation

Temps	Coût	Obligatoire?	Appel
1. Dépend des objectifs, attitudes et autres facteurs des négociants 2. Peut être très rapide	1. Minimal 2. Coût du compromis	1. Comme vous voulez 2. Peut conduire à un accord	1. Abandonner s'il y a accord. 2. Arbitrage ou justice s'il n'y a pas accord

Médiation

Temps	Coût	Obligatoire?	Appel
1. Idem négociation 2. Certaine limitation du temps par le médiateur 3. Généralement rapide	1. Coût du médiateur	1. Comme vous voulez 2. Peut conduire à un accord 3. Pression morale pour atteindre un accord	1. Idem que négociation.

Mediation-Arbitrage

Temps	Coût	Obligatoire?	Appel
<ol style="list-style-type: none">1. Vitesse dépend de la procédure utilisée.2. En abandonnant certaines formalités, ça peut être rapide	<ol style="list-style-type: none">1. Coût du (des) médiateur(s)	<ol style="list-style-type: none">1. Peuvent être en accord avant le projet.	<ol style="list-style-type: none">1. Idem que ci-dessus.

Arbitrage

Temps	Coût	Obligatoire?	Appel
<ol style="list-style-type: none">1. Rapide que la justice2. Règles peuvent imposer certaines limitations.3. Emploi du temps charge des arbitres4. Préparation peut prendre plusieurs mois	<ol style="list-style-type: none">1. Charge (fees)2. Arbitres après 2eme jour3. Avocats.	<ol style="list-style-type: none">1. Peut être obligatoire ou non, ça dépend du contrat.	<ol style="list-style-type: none">1. Arbitre pas obligé de justifier ces conclusions

Justice

Temps	Coût	Obligatoire?	Appel
1. Peut prendre jusqu'à 05 ans ou plus. 2. Préparation seulement peut prendre plusieurs années.	1. Très très cher. Avocats ou bien perte de temps	1. Obligatoire	1. Appel total

Retirer une réclamation

Temps	Coût	Obligatoire?	Appel
1. Rien	1. Valeur de la réclamation.	1. Accord mutuel contractuel	1. Rien

Médiation en Algérie

Très récente. (2008)

Il y avait: l'arbitrage et la conciliation.

Le livre V du **Nouveau Code de Procédure Civile et Administrative (NCPCA)** traite la question des modes alternatifs de règlements des litiges (MARL).

Historiquement: C'est très ancien.

La meilleure forme de médiation est l'institution de l'Imam ou du Cheikh auquel on fait appel pour trancher dans un certain nombre de litiges.

1. Définition:

La médiation désigne toute procédure, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, dans laquelle deux ou plusieurs parties à un litige sont assistées d'un tiers pour parvenir à un accord sur la résolution de ce litige, que cette procédure soit engagée à l'initiative des parties, suggérée ou ordonnée par un tribunal ou prescrite par le droit national de l'état.

Tableau comparatif

MEDIATION	ARBITRAGE	CONCILIATION
Les parties tentent de trouver une solution à leur litige à travers un médiateur.	Les parties choisissent un juge, dénommé l'arbitre qui aura pour mission de trancher le litige qui les oppose.	Les parties s'entendent directement ou par l'intermédiaire d'un juge ou d'un conciliateur pour arriver à un règlement amiable du litige
Le médiateur n'a aucun pouvoir et ne doit pas proposer de solution à moins que les parties le lui demandent	L'arbitre a un pouvoir de régler le litige. Sa décision (sentence) est exécutoire et sans appel pour les parties	Le conciliateur propose une solution mais n'a aucun pouvoir pour l'imposer aux parties qui sont libres de l'accepter ou de le refuser
Obligation de confidentialité avec obligation de rendre compte au juge dans le cas d'une médiation judiciaire	Obligation de confidentialité, sauf si les parties souhaitent autrement.	Obligation de confidentialité avec obligation de rendre compte au juge.

Types de Médiation

1. Médiation judiciaire.

Elle a ses fondements juridiques dans un texte de loi.

Elle relève des pouvoirs du juge, qui peut proposer aux parties de régler leur différent à l'amiable, en recourant à la médiation.

2. Médiation Institutionnelle.

Celle qui est pratiquée au sein d'institutions de médiation, exemple l'Organisation Mondiale de la Protection Intellectuelle (OMPI). C'est l'institution elle-même qui propose un règlement à la médiation.

3. Médiation Conventionnelle.

C'est celle qui est initiée par les parties elles mêmes qui décident suite à un litige de se rapprocher d'un médiateur pour arriver à une solution.

Procédure de la Médiation

1. Introduction de la demande de médiation.

Il faut qu'il y ait une convention de la médiation.

Elle est le reflet de la volonté des parties d'aller devant le médiateur pour tenter de trouver une solution.

A la différence du contrat, la convention peut être dénoncée à tout moment par l'une ou l'autre sans effet juridique.

2. Nomination du médiateur.

Décidée en fonction du type de médiation.

❖ Médiation judiciaire: C'est le juge qui propose aux deux parties un médiateur qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser.

❖ Médiation institutionnelle: C'est le responsable de l'institution qui propose un médiateur parmi la liste de ses médiateurs. Les parties ne sont pas obligées de l'accepter.



❖ Médiation conventionnelle: c'est les parties elles mêmes qui choisissent le médiateur parmi la liste des médiateurs assermentés inscrits au tableau.

3. Champ d'intervention.

Peut intervenir sur tout le territoire national.

4. Responsabilité du médiateur.

Le médiateur est tenu d'observer: la confidentialité, la neutralité et l'impartialité.

En cas de faute grave, le médiateur peut faire l'objet de mesures disciplinaires par ses pairs.

Merci. Fin du chapitre 10

*Administration de Construction,
Planning et Control*

Abdellatif MEGNOUNIF

Semaine Prochaine

Présentation des Projets