

Nous bâtissons sur la communication.

Entretien avec Susanna Sacchetti, présidente du groupe spécialisé FSM Médiation dans le domaine de la construction.

INTERVIEW: GABY JEFFERIES



Susanna Sacchetti

a longtemps travaillé comme architecte et gestionnaire pour de grands projets. Conseillère en organisation EPG et médiatrice FSM dans la société beWirken, elle a élargi son champ d'activité il y a 10 ans en proposant ses services de coaching, de médiation, d'animation et des conseils en organisation et en succession pour les PME.

Quelles sont les tâches et les compétences de l'association FSM Médiation dans le domaine de la construction fondée il y a près de deux ans?

Notre association, qui a été reconnue membre à part entière de la Fédération Suisse des Associations de Médiation (FSM), a pour objectif de montrer comment la médiation appliquée à la construction et à l'immobilier peut être une alternative aux procédures judiciaires. Il s'agit de notre tâche principale. Nous nous engageons pour que la clause de médiation proposée depuis des années dans les contrats-types SIA soit utilisée. Nos membres actifs, en particulier les membres du Comité, nous font connaître dans les médias ou s'activent auprès des principales organisations pour la création d'une plate-forme pour les exposés et les publications. Contrairement aux USA, la médiation est encore trop peu connue en Suisse. Plusieurs membres passifs occupent des fonctions de direction dans le secteur public ou dans des institutions importantes et ils s'engagent à leur niveau pour plus de médiation dans la construction et l'immobilier.

Dans quels domaines offrez-vous des prestations?

Nos prestations couvrent les domaines suivants: conception et construction, acquisition et financement, propriété, administration et location, voisinage, rapports avec l'administration, conservation et rénovation. Les malentendus sont une cause fréquente de conflit, p.ex. lors de l'interprétation d'un contrat d'entreprise.

Qui sont les membres de votre groupe et quelles compétences apportent-ils?

Nos 22 membres actifs sont tous des médiateurs/trices professionnels/lles. Ils sont soit juristes en droit de la construction, soit spé-

cialistes de la construction et de l'immobilier; ils sont ingénieurs, architectes, administrateurs de biens immobiliers, directeurs, etc. – employés ou indépendants. Nous sommes représentés en Suisse allemande et en Suisse romande. A côté du règlement de reconnaissance, la FSM émet des directives éthiques. Nous les avons reprises à notre compte. Par contre, chaque médiateur est libre de ses pratiques et de sa base d'honoraires.

Comment procédez-vous concrètement lors d'un conflit, p.ex. entre un maître d'ouvrage et un service public?

Prenons l'exemple d'un promoteur ou d'un investisseur qui veut demander un permis de construire et qui rencontre des difficultés ou ne l'obtient pas. Un de nos membres s'est justement retrouvé dans une telle situation. Après le recours, le maître d'ouvrage a été rendu attentif aux obstacles sur lesquels il a buté lors de la première demande. Le médiateur a procédé comme suit: il a impliqué les voisins, le concepteur et les autorités compétentes dans une démarche participative. La marge de manœuvre laissée par la loi sur l'aménagement et les constructions, et par la situation du terrain, directement au bord du lac, a été examinée en commun. La deuxième demande du permis de construire n'a donné lieu à aucun recours.

Quel avantage présente une médiation par rapport à une procédure judiciaire?

La médiation permet un gain de temps et d'argent. En moyenne, nous prévoyons trois à quatre séances de médiation de 1 à 2 heures (sans compter le temps de préparation). Mais les clients préfèrent de plus en plus réserver un jour complet pour la médiation. Ainsi, le conflit est généralement résolu dans la soirée et un accord peut être rédigé. Pour les procédures administratives ou pour les procédures participatives effectuées préventivement, il faut prévoir plus de temps. D'un point de vue statistique, le taux de réussite s'élève à plus de 70%. Les parties en présence décident elles-mêmes quand la procédure prend fin. Quand toutes les parties se sont mises d'accord, l'étude ou la réalisation du projet peut reprendre.

Quand faut-il recourir à une médiation?

Quand les parties souhaitent de leur propre chef rechercher une solution à leur conflit

ou à leurs problèmes. Cela concerne par exemple les conflits entre entrepreneur total ou entrepreneur général et concepteurs ou entrepreneurs, mais aussi entre maîtres d'ouvrage et concepteurs ou artisans. Bien sûr, tout n'est pas négociable dans la construction. Mais il vaut la peine d'essayer, même en cas de litige entre les maîtres d'ouvrage et les autorités portant sur l'interprétation du règlement sur les constructions et l'aménagement.

CRB et votre groupe veulent collaborer. Que peut apporter CRB selon vous?

Les conflits ne peuvent jamais être totalement éliminés, cependant bien des malentendus peuvent être évités par une communication claire et ouverte. CRB développe des standards permettant d'élaborer des descriptions de prestations précises et sans ambiguïtés ainsi qu'une gestion des coûts efficace et transparente. Les instruments disponibles dans trois langues nationales contribuent efficacement à plus de sécurité juridique et à une meilleure compréhension entre tous les intervenants dans un projet de construction.

Dans le cadre de la formation CRB, vous proposez pour la première fois, en mars 2015 un cours accéléré, en collaboration avec Jürg Gasche Bühler, sur le thème «Gestion rationnelle des conflits dans la construction». A qui s'adresse ce cours et quels sont ses objectifs?

Notre cours s'adresse aux chefs de projet, aux conseillers en maîtrise d'ouvrage, aux concepteurs, aux entrepreneurs, aux directeurs de travaux. Idéalement, il faudrait qu'ils bénéficient de deux ou trois ans d'expérience pour qu'ils puissent se référer à des litiges et à des conflits qu'ils ont eux-mêmes traités. Nous testerons des méthodes spécifiques pour la résolution des conflits et nous souhaitons bénéficier des leçons tirées de la pratique des participants. Clarifier les objectifs et les rôles des équipes de conception ou de réalisation au début de chaque mandat constitue le premier critère pour réduire les risques de conflit, et c'est là-dessus que nous voulons, entre autres, travailler.

Vous trouverez de plus amples informations sur ce groupe spécialisé sur baumediation-sdm.ch, et plus de détails sur le cours accéléré CRB «Gestion rationnelle des conflits dans la construction» sur crb.ch