



CCFA-CLIFA
Plateforme permanente de concertation et d'échanges
Application du Code de performance et de bonnes pratiques
« MEDIATION »

1- Domaine d'action des « médiateurs »

Les médiateurs traitent exclusivement des difficultés d'application du code de performance et de bonnes pratiques dont ils auront été saisis par une partie (client ou son fournisseur).

2- Mission des « médiateurs »

Les médiateurs aident les parties (client et fournisseur) à trouver elles-mêmes un accord en tentant de les concilier.

Le médiateur aide les parties à trouver une solution en favorisant le règlement du différend. Il n'impose pas une solution mais se place comme « régulateur » du dialogue et de la recherche d'une solution entre les parties. Il peut, néanmoins, suggérer des solutions.

3- Désignation des médiateurs dans la filière

Les constructeurs désigneront un « médiateur » interne.

Les fournisseurs de Rang 1 et les fournisseurs des rangs suivants désigneront un « médiateur interne » ou à défaut un médiateur au sein des fédérations professionnelles.

Le médiateur désigné aura la compétence nécessaire pour exercer sa mission. Il exercera sa mission en toute indépendance.

Les noms et coordonnées des médiateurs désignés seront communiqués aux fournisseurs et clients.

4- Processus de médiation

La « médiation » est un processus souple qui repose sur la liberté des parties d'y recourir en vue d'éviter un contentieux. Son recours est gratuit.

Dans ce cadre, les parties ne seront pas assistées ni représentées par une tierce personne (conseil, avocat, ...).

Le médiateur aura la capacité de se désister de sa mission (exemple, cas de procédure collective, dossier trop complexe).

4-1 Devoir d'impartialité du Médiateur

Le médiateur a un devoir d'impartialité dans l'exercice de sa mission.

4-2 Confidentialité de la procédure de médiation

a) Devoir de confidentialité du médiateur

Le médiateur a une obligation générale de confidentialité. Les écrits, documents, pièces... concernant la procédure de « médiation » (moyens soulevés à l'appui de la demande, opinion en réponse, proposition, suggestions de solutions) sont remis au médiateur. Ils sont couverts par la confidentialité et ne sont pas communiqués à l'autre partie (à l'exception des pièces produites par le demandeur lors de la saisine du médiateur).

b) Devoir de confidentialité des parties

Les parties ont une obligation générale de confidentialité. Elles s'engagent à ne pas utiliser ou à invoquer, dans la cadre d'une procédure judiciaire ou d'une autre procédure de règlement amiable des litiges, les écrits, documents, pièces ... concernant la procédure de « médiation » (moyens soulevés à l'appui de la demande, opinion en réponse, proposition, suggestions de solutions des parties...) [à l'exception des pièces produites par le demandeur lors de la saisine du médiateur].

c) Procédure orale

La procédure de médiation est orale et ne fait l'objet d'aucun enregistrement.

4-3 Saisine

Le médiateur saisi est **le médiateur du client**.

La saisine des médiateurs doit intervenir seulement après négociation bilatérale entre les deux parties et à l'initiative d'une des parties.

Chaque partie peut saisir librement le médiateur à partir d'éléments factuels.

La saisine a lieu en dehors de la saisine de tout autre dispositif de règlement amiable ou judiciaire des litiges.

Les parties pourront saisir le médiateur par écrit (courrier, courrier électronique, télécopie).

Le médiateur est saisi des difficultés d'application du CPBP entre deux parties au contrat : client et son fournisseur. Cependant, en cas de conflit impliquant une troisième partie, le médiateur saisi peut instruire le dossier en se tournant vers le médiateur de la troisième partie.

4-4 Délai de la médiation

Le médiateur tente de concilier les parties dans un délai raisonnable qui sera fixé d'un commun accord entre les parties. Les parties pourront convenir de proroger ce délai. Un délai raisonnable ne devrait pas dépasser **trois mois**.

5- Issue de la médiation

En cas d'accord, les parties s'engagent à mettre en œuvre la solution retenue. Elles formalisent leur accord en signant une fiche de fin de mission.

En cas de désaccord les parties sont libres de saisir un autre dispositif de règlement amiable des litiges ou de recourir au juge.

6- Information de la Plateforme

Les médiateurs informeront le SEO de son activité de médiateur : information sur le nombre de saisines, types de difficultés soulevées, niveau dans la filière, résultat de la médiation, du délai de règlement.

Le SEO établira, à partir de ces éléments, le rapport de synthèse qu'il doit remettre au Comité de pilotage concernant la médiation.