

Table des matières

Pourquoi ce livre ?.....	5
Prologue : Comment pense un juriste ? Pourquoi coupe-t-il les cheveux en quatre ?	11
Cinq critères pour mieux comprendre les conflits et choisir le mode de résolution approprié : Qui ? Quoi ? Quand ? Combien ? Où ?.....	19
1. Première partie : Les conflits civils.....	29
1. La maison et les travaux.....	29
1.1. <i>Le droit de la construction : une affaire de contrats aux enjeux financiers et temporels conséquents.....</i>	30
1.2. <i>La construction et la vente d'immeubles d'habitation sur plan aux particuliers : l'impact de loi Breyne sur le contenu des contrats.....</i>	30
1.3. <i>L'inexécution du contrat d'entreprise : quand est-elle fautive et quelles en sont les conséquences ?</i>	33
1.4. <i>Conséquence du caractère essentiellement contractuel du droit de la construction : nécessité d'un accord pour en modifier les termes....</i>	34

1.5. Les conditions générales et les clauses de révision des contrats : la réponse des professionnels à la nécessité d'obtenir un accord pour modifier les termes d'un contrat	35
1.5.1. Les conditions générales	35
1.5.2. Les clauses de révision des contrats.....	36
1.6. Les limites apportées au droit des professionnels de modifier les contrats : les clauses obligatoires, l'information préalable du consommateur et l'interdiction des clauses abusives	37
1.6.1. Les clauses obligatoires	37
1.6.2. L'obligation d'information préalable des consommateurs.....	37
1.6.3. L'interdiction des clauses abusives.....	39
1.7. Particularités du contrat d'entreprise : le droit de résiliation unilatérale du maître d'ouvrage (art. 1794 C. civ.) et la faculté de remplacement	41
1.7.1. Le droit de résiliation unilatérale du maître d'ouvrage	41
1.7.2. La faculté de remplacement	41
1.8. La gestion du temps en droit : les obligations de garantie	42
1.8.1. La garantie décennale.....	42
1.8.2. La garantie contractuelle ordinaire	44
1.9. Des conflits caractérisés par une asymétrie d'informations : une dimension des conflits ignorée par le droit	44
1.10. La résolution appropriée des conflits de construction	46
1.11. Tableau des caractéristiques des conflits en droit de la construction	47
1.11.1. La Commission de conciliation construction.....	48
1.11.2. La C.C.A.I.....	49

2. Les conflits de voisinage	50
2.1. Une opposition de droits absolus	51
2.2. Un affrontement territorial de longue durée	52
2.3. L'usage fautif d'un droit absolu : l'abus de droit	53
2.4. L'usage non fautif mais dérangeant d'un droit : la théorie des troubles de voisinage	54
2.4.1. Le principe	54
2.4.2. Des conflits entre personnes au départ d'un rapport de fonds à fonds.....	56
2.4.3. Un mécanisme de responsabilité civile	57
2.4.4. L'imputabilité objective des troubles de voisinage.....	59
2.4.5. Les mesures pour rétablir l'équilibre rompu.....	60
2.4.6. Exemples	60
2.5. Le cas particulier des arbres et des plantations	61
2.6. La question du temps dans les conflits de voisinage : la révision des accords passés devant le juge	63
2.7. La résolution appropriée des troubles de voisinage	64
2.7.1. Tableau des caractéristiques des conflits de voisinage.....	65
2.7.2. La conciliation devant le juge de paix.....	65
2.7.3. La médiation	67
3. Les achats en ligne par les consommateurs	67
3.1. Introduction : Quand le monde devient une épicerie de quartier	68
3.2. Caractéristiques des conflits liés aux achats en ligne de biens de consommation	70
3.2.1. La modicité des enjeux	70

3.2.2. L'objet des litiges : l'inadéquation du produit aux souhaits du consommateur.....	71
3.2.3. L'incapacité de l'État à traiter lui-même ce type de litiges	72
3.2.4. Des conflits caractérisés par une dépersonnalisation et un rapport de force déséquilibré	73
3.2.5. Des conflits extranationaux ayant un impact sur le droit applicable et le choix des juridictions pour les traiter	74
3.2.6. La réponse européenne : la réglementation des contrats à distance et les entités qualifiées	75
3.3. La résolution appropriée des conflits de consommation.....	76
3.3.1. Une information préalable claire et compréhensible.....	76
3.3.2. Les conditions générales et les clauses abusives (renvoi)	79
3.3.3. Le droit de rétractation comme corollaire des ventes à distance	79
3.4. La gestion des plaintes et des retours par les entreprises : l'e-réputation.....	83
3.5. Synthèse	85
3.5.1. Tableau des caractéristiques de conflits liés aux achats en ligne.....	86
4. Le bailleur et son locataire	86
4.1. Cadre légal.....	87
4.2. Celui qui est le mieux informé est le plus fort.....	88
4.3. Le logement loué : être chez soi... chez l'autre.....	89

4.4. <i>Le bail commercial : la protection du fonds de commerce</i>	90
4.5. <i>Le bail de bureau ou d'entrepôt, la résidence secondaire et la location mobilière</i>	91
4.6. <i>Des conflits caractérisés par un choc de valeurs : des revenus du patrimoine financés par les revenus du travail d'un autre</i>	91
4.7. <i>La résolution appropriée des conflits en droit du bail</i>	92
4.7.1. <i>Le rôle du juge de paix</i>	92
4.8. <i>Synthèse</i>	94
4.8.1. <i>Tableau des caractéristiques de conflits liés aux conflits locatifs immobiliers</i>	94
5. <i>Les accidents</i>	96
5.1. <i>De l'aléa au risque en passant par la faute : une brève histoire de notre société au travers du prisme de la responsabilité</i>	96
5.2. <i>Une douleur vécue dans sa chair : le statut de victime</i>	99
5.3. <i>La simplification de l'indemnisation des victimes : vers une approche consumériste du traitement des accidents impliquant des particuliers</i>	100
5.4. <i>La déshumanisation du droit de la responsabilité : paradoxe de l'indemnisation automatique</i>	101
5.5. <i>La résolution appropriée des conflits en matière d'accidents</i>	102
5.5.1. <i>Des distinctions à faire selon la nature des accidents et la durée de leurs effets</i>	102
5.5.2. <i>Conflits techniques vs conflits de valeurs</i>	104

5.6. <i>Tableau des caractéristiques des conflits en matière d'accident (sous réserve d'adaptation au type de conflit)</i>	105
2. Deuxième partie : Les modes de résolution des conflits.....	107
1. L'évitement	107
1.1. <i>Faire « comme si » le conflit n'existait pas</i>	107
1.2. <i>L'évitement impose une approche exclusivement rationnelle des conflits</i>	108
1.3. <i>L'évitement n'implique pas une situation de faiblesse</i>	109
1.4. <i>Mode d'emploi</i>	110
1.4.1. Prendre le temps de gérer ses émotions	110
1.4.2. Faire primer son intérêt.....	111
2. La discussion : l'art de se parler.....	113
2.1. <i>L'art de se parler : si c'était simple, cela se saurait !</i>	114
2.2. <i>Un concept unique pour des situations distinctes</i>	115
2.3. <i>Buts recherchés</i>	115
2.4. <i>Mode d'emploi</i>	117
2.4.1. Check-list de la préparation d'une discussion... ..	118
2.4.2. Check-list du débriefing d'une discussion.....	119
2.5. <i>Tableau des caractéristiques des conflits à résoudre par la discussion</i>	121
2.6. <i>Bonus : le consensus, un accord pas si mou que cela</i>	121
3. La négociation	122
3.1. <i>La production d'un accord</i>	123
3.2. <i>La difficulté de fixer un point d'accord</i>	124

3.3. <i>La satisfaction des attentes</i>	125
3.4. <i>Mode d'emploi</i>	126
3.5. <i>Synthèse</i>	132
3.6. <i>Le droit collaboratif : un petit nouveau dans les modes de résolution des conflits</i>	134
4. <i>La conciliation</i>	134
4.1. <i>Caractéristiques : un mode souple de résolution des conflits</i>	135
4.2. <i>La demande de conciliation</i>	135
4.3. <i>La préparation de la séance de conciliation</i>	136
4.4. <i>La séance de conciliation</i>	136
4.5. <i>L'accord</i>	137
4.6. <i>Le renvoi éventuel en médiation</i>	137
4.7. <i>Le renouveau de la conciliation judiciaire</i>	137
4.8. <i>Tableau des caractéristiques des conflits à résoudre par la conciliation</i>	139
4.9. <i>Bonus : la conciliation en matière d'honoraires des avocats</i>	140
5. <i>La gestion des plaintes et les ombudsmen</i>	140
5.1. <i>Introduction</i>	141
5.1.1. <i>La libre concurrence dans une économie capitaliste</i>	141
5.1.2. <i>La nécessaire protection du consommateur</i>	142
5.1.3. <i>La privatisation de la résolution des conflits de consommation au niveau extra-européen</i> ...	142
5.2. <i>La résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (R.É.L.) : le domaine des ombudsmen</i>	143

5.3. La résolution en ligne des litiges (R.L.L.)	144
5.3.1. Distinction entre résolution extrajudiciaire des litiges (R.E.L.) et résolution en ligne des litiges (R.L.L. ou O.D.R. [Online Dispute Resolution])	144
5.3.2. Les legaltechs ou le temps des juges-robots...	145
5.4. Caractéristiques	147
5.4.1. Gratuité pour les consommateurs.....	147
5.4.2. Rapidité	147
5.4.3. Nombre élevé d'accords	148
5.4.4. Choix limité.....	148
5.4.5. Variété des procédures.....	148
5.4.6. Pas besoin d'un avocat.....	149
5.5. Mode d'emploi	149
5.5.1. Saisine des ombudsmen et des entités de règlement des litiges.....	149
5.5.2. Échange d'informations et recherche d'un accord	150
5.5.3. Fermeture du dossier à défaut d'accord ou mécanisme de tierce décision obligatoire...	150
5.6. Synthèse : le low cost de la résolution des conflits ...	151
6. La médiation	152
6.1. Caractéristiques du processus de médiation	154
6.1.1. Processus organisé par la loi et encadré par les pouvoirs publics.....	154
6.1.2. Processus volontaire	154
6.1.3. Processus confidentiel	155
6.1.4. Processus organisé par un professionnel neutre et indépendant : le médiateur agréé	155
6.1.5. Processus qui s'intègre dans les procédures judiciaires	156

6.2. La médiation : mode d'emploi	156
6.2.1. Le choix du médiateur.....	156
6.2.2. La signature du protocole de médiation	157
6.2.3. La phase de narration	157
6.2.4. L'identification des clés du conflit	158
6.2.5. La phase d'exploration	159
6.2.6. La phase de négociation	159
6.2.7. La rédaction de l'accord	159
6.3. Tableau des caractéristiques des conflits à résoudre par la médiation	161
7. Le procès	161
7.1. Les caractéristiques du procès	163
7.1.1. Accessibilité	163
7.1.2. Publicité	164
7.1.3. Lenteur.....	164
7.1.4. Limites au pouvoir de décision du juge.....	166
7.1.5. Technicité	166
7.1.6. Force exécutoire des décisions.....	167
7.2. Mode d'emploi	167
7.2.1. Depuis la sortie de l'audience d'introduction aux plaidoiries : la partie écrite du procès.....	168
7.3. Tableau des caractéristiques des conflits à résoudre par le procès	170
7.4. Le procès déjudiciarisé : l'arbitrage	171
8. La voie de fait	172
8.1. Introduction : Un mode d'expression du conflit	172
8.2. Caractéristiques	173
8.2.1. Acte extérieur à tout cadre légal	173

8.2.2. Légitimité revendiquée	173
8.2.3. Réponse à un mal (contre-mal).....	173
8.2.4. Refus de la contradiction	174
8.3. Une illustration des limites du droit : un conflit de légitimité	174
8.4. Les actions en référé : la réponse judiciaire à la voie de fait	176
8.5. Pas de mode d'emploi pour la voie de fait.....	176
 Conclusion : Un conflit n'est pas l'autre	 177
1. Les litiges contractuels	177
2. Les litiges territoriaux.....	178
3. Les litiges à forte charge émotionnelle	179
4. Proposition de matrice d'aide à la décision	180