



# MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

## CONVENTION DE DÉSIGNATION D'UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

### Entre les soussignés

**Médicys- Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice – 73, boulevard de Clichy, 75009 Paris, représentée par sa présidente, Christine Valès**  
Ci-après dénommée : « l'entité de médiation »

Et

la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB)  
2, rue Béranger 75140 Paris Cedex 03  
Représenté(e) par Monsieur Patrick LIEBUS, Président  
En sa qualité de Président

Ci-après dénommé : « le professionnel »

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

### Il a tout d'abord été rappelé ce qui suit :

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article L.615-1 du Code de la consommation qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la consommation, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexe 1 de la présente convention.

Notamment, l'entité de médiation déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité avec l'article L. 613-1 du code de la consommation. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Le professionnel pour sa part, représente des professionnels adhérents à sa structure dans le(s) secteur(s) de Installation de cuisines et salles de bains-Installation de piscines - Installation et réparation d'équipements - Aménagement de l'habitat - Rénovation et entretien - Réparation de matériels (électroménagers, télévision, vidéo,...) - Dépannages urgents à domicile - Construction - Services funéraires

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions et pour convenir de ce qui suit :

Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

## Article premier : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du titre 1er du Livre VI du Code de la consommation en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même code.

Le professionnel recommande Medicys comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre l'un de ses adhérents et l'un des clients consommateurs de celui-ci.

En particulier, Medicys est compétente pour examiner, sur saisine recevable du consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article L. 611-1 du code de la consommation entre l'un de ses membres et l'un des clients consommateurs de celui-ci.

*Observations n° 1 de la CECMC (en fin de document)*

## Article 2 : Engagements de l'entité de médiation

L'entité de médiation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant le professionnel.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'article 3 de la présente convention, qui exerceront leur mission en toute impartialité et indépendance tout en faisant preuve des qualités humaines indispensables au principe de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.

Elle met à disposition des médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

*Observations n° 2 de la CECMC (en fin de document)*

Elle s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des dossiers de médiation qui figure en annexe 1. Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le Code de la consommation.

Elle met à jour son site internet consacré à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Si elle a pour objet de proposer différents types de médiation dont la médiation de la consommation, elle se dote d'un budget spécifique et suffisant pour accomplir sa mission de médiation de la consommation et d'un site internet autonome et spécifique.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## Article 3 : Liste des médiateurs :

Médicys désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste disponible en annexe 2 de la présente convention. Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;
- être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

*Observations n° 3 de la CECMC (en fin de document)*

A réception de chaque saisine de consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste jointe en annexe 2 en fonction de la proximité géographique (lieu du domicile du consommateur), des spécificités du litige au sein du secteur concerné, tout en évitant tout risque de conflit d'intérêts.

*Observations n° 4 de la CECMC (en fin de document)*

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique désignée, informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission.

Si le professionnel ou le consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel ou le consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec le professionnel et agréés par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation pourvoit autant que possible au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer. Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **Article 4 : Engagements du professionnel**

Le professionnel :

- assume le coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- n'interfère pas de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers du médiateur, personne physique, désigné par Médicys.

#### *Observations n° 5 de la CECMC (en fin de document)*

- fait preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- informe ses adhérents de la possibilité pour leurs clients consommateurs de recourir à l'entité de médiation pour le règlement amiable des litiges de la consommation et de l'existence de la présente convention.

#### **Article 5 : Confidentialité**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile. Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut, avec l'accord du professionnel et du consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

#### **Article 6 : Budget, coût de la médiation et répartition des frais**

#### *Observations n° 6 de la CECMC*

#### *Observations n° 7 de la CECMC*

L'entité de médiation détermine, dans son budget de fonctionnement, un budget distinct et suffisant pour la médiation des litiges de la consommation.

I - Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants : frais d'enregistrement du professionnel, traitement administratif du dossier de médiation sur support papier ou électronique (examen de la recevabilité du dossier, suivi administratif de la médiation), honoraire du médiateur, frais de transports

#### *Observations n° 8 de la CECMC (en fin de document)*

II - Ces frais sont financés de la manière suivante :

- Cotisation annuelle au maximum de 10 € HT/an par entreprise adhérente
- Honoraires de médiation :
  - e-médiation 60€ HT
  - médiation sur mesure (audioconférence, visio-conférence ou présentiel) : 300 € HT par séances de médiation de deux heures
- Frais de déplacement : au réel selon accord avec le professionnel.

Le paiement des honoraires correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès de Médicys qui les rétrocède totalement ou en partie au médiateur concerné.

#### **Article 7 : Durée de la présente convention**

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans, à compter de sa signature. Pendant cette période de trois ans, le mandat de Médicys est irrévocable sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans.

L'entité de médiation rappellera au professionnel la possibilité de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus tôt trois mois avant, et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

*Observation n° 9 de la CECMC (en fin de document)*

L'une ou l'autre des parties peut dénoncer la reconduction de la convention au moyen d'une lettre adressée avec AR en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de trois ans.  
La reconduction de la convention doit être soumise à l'acceptation préalable de la CECMC.

**Article 8 : Condition suspensive**

La présente convention est conclue sous la condition suspensive d'obtention du référencement par la CECMC de Médicys et de son inscription sur la liste des médiateurs de la consommation établie conformément à l'article L. 615-1 du Code de la consommation.

La présente convention entrera en vigueur à compter de l'obtention du référencement de la CECMC dont l'entité de médiation est informée par courrier nominatif.

Toute modification du contenu de la présente convention fera l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. Si la liste des médiateurs affectés à la présente convention devait être modifiée, la CECMC en sera systématiquement informée qu'il s'agisse d'un retrait de noms de médiateurs ou d'un ajout d'un ou de nouveaux médiateurs ; en ce dernier cas, le processus habituel de demande de validation de tout nouveau médiateur sera suivi (communication d'un dossier). A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

**Article 9 : Règlement des litiges**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

**Article 10 : Dispositions finales**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne. En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du Code de la consommation peut décider le retrait de Médicys de la liste de médiateurs notifiés à la Commission européenne.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque.

*Observations n° 10 de la CECMC (en fin de document)*

La présente convention est complétée par les documents suivants:

- Observations de la CECMC à la présente convention
- Annexe 1: Processus de médiation de la consommation Médicys
- Annexe 2: Liste des médiateurs préalablement acceptée par la CECMC

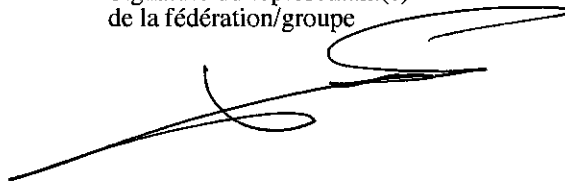
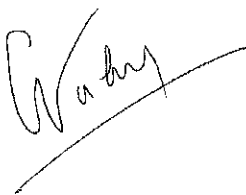
**Fait à Paris, le 3 août 2017**

Pour la fédération/groupe la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB)

Représenté(e) par Représenté(e) par Monsieur Patrick LIEBUS, Président

Pour Médicys  
Christine Valès, présidente

Signature du représentant(e)  
de la fédération/groupe



## Observations de la CECMC

**Observation n°1 de la CECMC :** la CECMC recommande d'utiliser la terminologie « consommateur » ou « client consommateur » puisque sont exclus du champs de la médiation de la consommation les éventuels « clients professionnels » du professionnel signataire de la convention.

**Observation n°2 de la CECMC :** les médiateurs personnes physiques, intervenant dans le cadre d'une convention signée par une association ou une société de médiateurs et un professionnel ne sont pas référencés « médiateurs de la consommation » en tant que tels et ne font, donc, pas l'objet d'une notification à la Commission européenne. En conséquence, les médiateurs personnes physiques, ne peuvent se prévaloir du titre de médiateur de la consommation.

**Observation n°3 de la CECMC :** le médiateur est invité motiver ses décisions constatant l'irrecevabilité des demandes de médiation et ses propositions de solution.

**Observation n°4 de la CECMC :** la désignation doit s'effectuer sur des critères objectifs en tenant compte, en priorité, du lieu de domicile du consommateur, et de la connaissance du secteur professionnel concerné et en évitant tout risque de conflit d'intérêt...

**Observation n°5 de la CECMC :** ainsi, il ne peut être envisagé que le professionnel propose à l'association ou la société de médiateurs la mise à disposition de personnel rémunéré par lui pour réceptionner et traiter la partie administrative des saisines de médiation ; c'est à l'association de médiateurs de le faire.

**Observation n°6 de la CECMC :** décrire de façon détaillée le modèle économique choisi par l'association ou la société de médiateurs : le paiement éventuel par le professionnel d'un droit d'entrée, d'une cotisation annuelle, les honoraires éventuels demandés par dossier de médiation. S'il existe plusieurs niveaux d'honoraires correspondant à différentes prestations offertes, le préciser et le détailler. Il est recommandé de limiter le type de prestation de médiation proposé au maximum à trois niveaux. Peuvent être pris en compte le montant du litige ou la complexité du dossier.

**Observation n°7 de la CECMC :** la rémunération des médiations :

- doit être déterminée pour toute la durée de la convention, qui peut parfois toutefois comporter des tarifs différents au fil de ses trois années d'exécution ;
- ne pourra être modifiée par rapport aux prévisions de la convention qu'au moment où celle-ci sera renouvelée.

**Observation n°8 de la CECMC :**

- le modèle économique, quel qu'il soit, doit prendre en compte l'ensemble du travail effectué pour l'examen d'un dossier, depuis la saisine du médiateur jusqu'à la clôture du processus de médiation. La non-recevabilité d'un dossier ne peut donner lieu à elle seule à la demande d'un paiement ; en effet, le professionnel n'est informé des saisines et est invité à entrer en médiation que si celles-ci sont déclarées recevables par le médiateur. Préciser si des frais de débours sont susceptibles d'être facturés au professionnel (transport, hébergement, location de salle...);
- si le médiateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à la charge de l'entité de médiation. En revanche, si le professionnel ou le consommateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à sa charge. En cas de demande conjointe du professionnel et du consommateur d'expertise, les frais sont partagés entre les parties en litige. Il est rappelé que les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades du processus de la médiation.

**Observation n°9 de la CECMC :** la CECMC recommande un contact préalable, quelle qu'en soit la forme, entre l'entité de médiation et le professionnel avant la reconduction de la convention.

**Observation n°10 de la CECMC :** les dispositions relatives à toute forme de cession de contrat ne peuvent être admises eu égard au principe d'irrévocabilité du médiateur.

# Annexe 1 : Processus de médiation de la consommation Médicys

## 1. Généralités

Le présent processus de médiation pour les litiges de la consommation est régi par les dispositions du Code de la consommation relatives à la médiation de la consommation.

Sont concernés par les médiations de la consommation, les litiges de nature contractuelle portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service, entre un professionnel et un consommateur. En sont exclus :

- les litiges entre professionnels ;
- les réclamations adressées par le consommateur au service client du professionnel ;
- les négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un juge ;
- les procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Médicys met à la disposition des consommateurs et des professionnels une plate-forme à laquelle peuvent être adressées les demandes de médiations de la consommation dans le cadre des dispositions du Code de la consommation dédiées à la médiation de la consommation.

Médicys est désigné en tant qu'entité de Médiation pour 3 ans par les professionnels souhaitant bénéficier de cette médiation dans le cadre d'une convention le précisant expressément.

Cette médiation, gratuite pour le consommateur en vertu des articles L612-1 et R 612-1 du Code de la consommation, procède d'une démarche volontaire des parties au litige qui ont liberté d'interrompre cette médiation à tout moment. Elle est non contraignante.

Cette médiation est soumise à l'obligation de confidentialité, ce qui a pour effet "d'interdire la divulgation à des tiers des constatations ou déclarations recueillies au cours du processus de médiation" ; le médiateur est le garant de cette confidentialité tout au long de la procédure.

**Les médiateurs inscrits à Médicys sont formés à la médiation** et nommés pour 3 ans. Les médiateurs suivent également une formation sur les spécificités techniques rencontrées dans certains secteurs. Le médiateur désigné par Médicys est un médiateur formé au secteur dont relève le litige et il est territorialement proche du consommateur. Médicys exige que tous les médiateurs inscrits signent une déclaration d'indépendance aux termes de laquelle ils s'engagent à être neutres, indépendants et impartiaux. Les médiateurs ne doivent recevoir aucune instruction des parties. Le médiateur informe les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt. Les parties ont alors la possibilité de mettre fin à la mission du médiateur ou de poursuivre la médiation.

La CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation) est informée par le Centre Médicys des dossiers ayant donné lieu à conflit d'intérêt et des modalités de traitement de ces derniers.

Le médiateur a pour mission d'aider les parties à trouver une solution à leur litige et peut leur proposer une solution.

## A. Recevabilité

Lors du dépôt en ligne de son dossier, le consommateur répond à des questions permettant au Centre Médicys de procéder à une pré-vérification de la recevabilité du dossier (si le consommateur répond « NON » à l'une des deux questions qui lui sont posées, il reçoit automatiquement un message lui indiquant que son dossier ne peut être traité).

Après que le consommateur a déposé son dossier, le médiateur s'assure lui-même de la recevabilité du dossier au regard de l'article L.612-2 du code de la consommation. Si le dossier n'est pas recevable, il en informe alors le consommateur dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier complet par le Centre de Médiation.

Ce n'est qu'à compter de la recevabilité du dossier que le médiateur apprécie les documents du dossier du consommateur pouvant être communiqués au professionnel.

Les conditions de recevabilité sont les suivantes:

- d'une part, le consommateur doit justifier d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement avec le professionnel concerné, par une réclamation écrite. Si le contrat prévoyait les conditions de cette réclamation, sa démarche doit les avoir respectées
- son dossier doit en outre présenter une demande légitime, décrite avec précision
- le litige en cause ne doit pas faire l'objet d'une instance judiciaire, ni être en cours d'examen par un autre médiateur ou arbitre
- la réclamation directe auprès du professionnel ne doit pas dater de plus d'un an au moment du dépôt de la demande de médiation
- le litige doit entrer dans le champ de la compétence de Médicys en matière de médiation de la consommation.

## B. Déroulement du processus de médiation

Le dossier est traité par le médiateur dans un délai de 90 jours à compter de la notification adressée aux parties de la réception par le Centre Médicys des documents fondant la demande du consommateur.

Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent se retirer à tout moment de la médiation. Le médiateur peut prolonger le délai de 90 jours à tout moment en cas de litige complexe et il en avise les parties.

Au cours du processus de médiation, les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge ; en cas de demande conjointe d'expertise les frais sont partagés entre les parties.

Les parties restent libres de se retirer à tout moment du processus de médiation.

## C. L'issue du processus de médiation

Concernant la proposition de solution, il est rappelé que les parties restent libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution formulée par le médiateur.

La médiation prend fin soit par un protocole d'accord de médiation ou un constat d'échec de médiation (cf partie 2).

Le médiateur leur propose une solution pour régler le litige. Il leur est rappelé qu'elles pourront accepter ou refuser dans un certain délai cette proposition.

Si les parties acceptent cette solution, le médiateur constate la fin de la médiation et un protocole d'accord écrit constatera les points d'accord.

En cas de refus, l'une ou l'autre des parties a la possibilité de saisir une juridiction dans le respect des règles applicables.

Le médiateur leur rappelle également que la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge. Il fixe le délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

## 2. Le Centre de médiation Médicys

La plateforme Médicys est adaptée au règlement des petits litiges ainsi qu'aux litiges plus complexes. Les parties sont orientées automatiquement vers la médiation adéquate.

Médicys propose 2 types de médiation :

- **L'e-médiation** : les parties transmettent en ligne au médiateur leurs propositions via un tableau de propositions et le médiateur les aide à trouver une solution. Le médiateur peut intervenir à tout moment pour proposer aux parties une solution au différend. Le tableau est constitué de deux colonnes représentant chaque partie. Il reprend les éléments apportés par celles-ci. Une troisième colonne est réservée aux interventions du médiateur. Les parties ont la possibilité via le tableau de répondre aux propositions émises par la partie adverse mais également par le médiateur.

- **La médiation « sur-mesure »** s'applique aux litiges plus complexes ou faisant intervenir plus de deux parties (par exemple le consommateur et deux professionnels). Il s'agit d'un forfait de 2h de médiation en audioconférence, visioconférence ou présentielle.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

Médicys peut être saisie par le consommateur soit en ligne à [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr) soit par voie postale à Médicys 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris.

Quel que soit le type de médiation, les parties peuvent y mettre fin à tout moment et celle-ci se clôturera par l'établissement d'un constat d'échec.

### 2.1 Déroulement du processus lors du dépôt en ligne

Un consommateur qui souhaite déposer une médiation s'inscrit sur Médicys ([www.medicys.fr](http://www.medicys.fr)) et entre les coordonnées du professionnel qu'il souhaite inviter (défendeur à la médiation). Si un seul professionnel est convié, le consommateur est dirigé vers l'e-médiation, si plus de deux professionnels sont invités il est alors dirigé vers la médiation « sur-mesure ».

### 2.1.1 L'e-médiation

Le consommateur doit répondre à plusieurs questions qui ont pour but d'éviter qu'il ne fasse une demande de médiation sans avoir contacté au préalable le professionnel pour tenter de régler son différend. Il doit indiquer si une réclamation a déjà été adressée à ce dernier et si elle date de moins d'un an. En cas de réponse négative à la première question, on lui indique que la médiation est impossible et il est invité à contacter le professionnel. En cas de réponse négative à la deuxième question, il est informé que la médiation est impossible.

On lui demande également de caractériser le litige le concernant, afin de l'orienter vers le formulaire correspondant.

Le formulaire va l'aider à décrire au mieux son litige et à formuler ce qu'il attend du professionnel. Les formulaires ont été créés avec l'aide des fédérations avec lesquelles nous avons signé un partenariat. Puis, le consommateur va pouvoir joindre tous les documents utiles à la compréhension du litige.

Une fois les éléments requis complétés, il valide le dossier et un message est automatiquement adressé au professionnel par courriel pour l'informer simplement de cette saisine. Un médiateur est désigné.

Une fois, le dossier déclaré recevable par le médiateur désigné, il est adressé une notification aux parties les en informant. Il est demandé au professionnel de manifester son intention d'entrer ou non en médiation ; il dispose d'un délai de 10 jours pour répondre. La décision du professionnel d'entrer en médiation implique l'engagement de payer le tarif correspondant à la prestation de médiation sans que ce paiement ne conditionne le commencement du processus de médiation.

- **si le professionnel refuse d'entrer en médiation**, le consommateur est informé par courriel par le Centre Médicys, auquel il peut demander soit d'intervenir auprès du professionnel pour tenter de la convaincre d'y participer soit d'établir une attestation de demande de médiation qui reprendra les motifs allégués par la partie qui a refusé la médiation (l'attestation est communiquée aux parties et elle est gratuite) ;

- **Si le professionnel accepte la médiation**, le médiateur désigné, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, par le Centre Médicys débute le processus de médiation. Le professionnel accède alors au tableau de propositions et peut répondre à la proposition faite par l'autre partie. La médiation se déroule sous l'autorité du médiateur qui va aider les parties à résoudre leur différend. Celles-ci peuvent échanger avec le médiateur via le « forum » - espace de discussion accessible uniquement des parties au dossier et du médiateur.

#### **L'issue de la médiation :**

- si un accord est trouvé par les parties ou sur proposition du médiateur: le médiateur rédige un protocole d'accord de médiation qui reprend les termes de l'accord. Ce dernier est soumis pour avis aux parties. Le médiateur le fait signer aux parties lorsque sa rédaction a été approuvée par toutes les parties.

- en l'absence d'accord trouvé : soit le médiateur peut proposer aux parties, s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un forfait « sur-mesure » si le litige nécessite plus de temps et/ou une rencontre physique. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec de médiation signé par le médiateur.

### 2.1.2 La médiation « sur-mesure »

Le consommateur doit répondre à plusieurs questions qui ont pour but d'éviter qu'il ne fasse une demande de médiation sans avoir contacté au préalable le professionnel pour tenter de régler son différend. Il doit indiquer si une réclamation a déjà été adressée à ce dernier et si elle date de moins d'un an. En cas de réponse négative à la première question, on lui indique que la médiation est impossible et il est invité à contacter le professionnel. En cas de réponse négative à la deuxième question, il est informé de ce que la médiation est impossible.

Puis le consommateur ajoute la ou les parties supplémentaires qu'il souhaite convier à la médiation.

Il doit décrire son litige et joindre tous les documents utiles à la compréhension du litige.

Une fois les éléments requis complétés, il valide le dossier et le soumet au Centre Médicys. Celui-ci vérifie que le dossier est complet et, le cas échéant, fait partir les messages destinés au (x) professionnel(s) les informant de cette saisine. Un médiateur est désigné.

Une fois, le dossier déclaré recevable par le médiateur désigné, il est adressé une notification aux parties les en informant. Il est demandé au professionnel de manifester son intention d'entrer ou non en médiation ; il dispose d'un délai de 10 jours pour répondre. La décision du professionnel d'entrer en médiation implique l'engagement de payer le tarif correspondant à la prestation de médiation sans que ce paiement ne conditionne le commencement du processus de médiation.



Si un ou plusieurs professionnels refusent d'entrer en médiation : le consommateur est informé par courriel par le Centre Médicys auquel il peut demander soit d'intervenir auprès du professionnel pour tenter de la convaincre d'y participer soit d'établir une attestation de demande de médiation qui reprendra les motifs allégués par la partie qui a refusé la médiation. L'attestation est communiquée aux parties et elle est gratuite ;

- Si le ou les professionnels acceptent l'e- médiation : le médiateur désigné, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, par le Centre Médicys débute le processus de médiation,. Il contacte les parties et leur propose des rencontres à l'aide de l'agenda figurant au dossier. Le rôle du médiateur est d'aider les parties à trouver une solution.

#### **L'issue de la médiation :**

- Si un accord est trouvé par les parties ou sur proposition du médiateur : le médiateur rédige un protocole d'accord de médiation qui reprend les termes de l'accord. Ce dernier est soumis pour avis aux parties. Le médiateur le fait signer aux parties lorsque sa rédaction a été approuvée par toutes les parties.

- En l'absence d'accord trouvé : soit le médiateur peut proposer aux parties, s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un nouveau forfait « sur-mesure ». En cas d'acceptation de toutes les parties la médiation se poursuit. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec signé par le médiateur.

### **2.2 Déroulement du processus lors de l'envoi de la demande par voie postale**

Le consommateur envoie sa demande en joignant la copie de l'ensemble des pièces utiles à Medicys 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris.

Le Centre entre le dossier dans la plateforme et saisit le forfait adéquat en fonction du nombre de parties au dossier. Si le litige oppose un consommateur à un professionnel, le Centre Médicys saisira le forfait e-médiation, en cas de pluralité de professionnels le Centre Médicys ouvrira le dossier en choisissant le forfait « sur-mesure ». Que le dossier soit ouvert en « e-médiation » ou en « sur-mesure », la suite du processus est fonction de la possession ou non par le consommateur d'une adresse mail.

#### **2.2.1 Le consommateur dispose d'une adresse mail**

Une fois le dossier entré dans la plateforme, le Centre Médicys le valide et adresse un message aux parties. Le consommateur accepte la médiation et s'inscrit sur la plateforme.

Il n'a plus qu'à attendre la réponse du professionnel. Ce dernier peut accepter ou refuser la médiation, il dispose d'un délai de 10 jours pour répondre.

- Le professionnel refuse la médiation : le consommateur est informé par courriel par le Centre Médicys auquel il peut demander soit d'intervenir auprès du professionnel pour tenter de la convaincre d'y participer soit d'établir une attestation de demande de médiation qui reprendra les motifs allégués par la partie qui a refusé la médiation. L'attestation est communiquée aux parties et elle est gratuite ;

- Si le professionnel accepte l'e-médiation, le médiateur désigné, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, par le Centre Médicys analyse la recevabilité du dossier sur la base des éléments communiqués par ce dernier et débute le processus de médiation. Le professionnel accède au tableau de proposition et peut répondre à la proposition faite par l'autre partie. La médiation se déroule sous l'autorité du médiateur qui va aider les parties à résoudre leur différend. Celles-ci peuvent échanger avec le médiateur via le « forum », espace de discussion accessible uniquement des parties au dossier et du médiateur.

- En cas d'acceptation par toutes les parties en « sur-mesure », le médiateur désigné par le Centre Médicys, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, analyse la recevabilité du dossier sur la base des éléments communiqués par ce dernier, et débute le processus de médiation. Il contacte les parties et leur propose des rencontres à l'aide de l'agenda figurant au dossier. Le rôle du médiateur est d'aider les parties à trouver une solution.

#### **L'issue de la médiation :**

- si un accord est trouvé: le médiateur rédige un protocole d'accord de médiation qui reprend les termes de l'accord. Ce dernier est soumis pour avis aux parties. Le médiateur le fait signer aux parties lorsque sa rédaction a été approuvée par toutes les parties.

- en l'absence d'accord trouvé en e-médiation : soit le médiateur peut proposer aux parties, s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un forfait « sur-mesure » si le litige nécessite plus de temps et/ou une rencontre physique. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec de médiation signé par le médiateur.

- En l'absence d'accord trouvé en « sur-mesure » : soit le médiateur peut proposer aux parties, s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un nouveau forfait « sur-mesure ». En cas d'acceptation de toutes les parties la médiation se poursuit. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec signé par le médiateur.

#### **2.2.1 Le consommateur ne dispose pas d'une adresse mail**

Une fois le dossier entré dans la plateforme, le Centre Médicys le valide et fait partir un message au/aux professionnels. Le Centre Médicys procède à l'inscription du consommateur au lieu et place de ce dernier.

Le Centre Médicys informe le consommateur par courrier ou par téléphone des diligences accomplies et lui indique qu'il convient d'attendre la réponse du professionnel. Ce courrier comporte également le nom et les coordonnées des médiateurs susceptibles d'être affectés au dossier conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence.

Le professionnel peut accepter ou refuser la médiation, il dispose d'un délai de 10 jours pour répondre.

- Le/les professionnels refusent la médiation : le consommateur est informé par courrier par le Centre Médicys auquel il peut demander soit d'intervenir auprès du professionnel pour tenter de la convaincre d'y participer soit d'établir une attestation de demande de médiation qui reprendra les motifs allégués par la partie qui a refusé la médiation (l'attestation est communiquée aux parties et elle est gratuite) . Le Centre Médicys lui communiquera par courrier les diligences accomplies auprès du professionnel et/ou l'attestation de tentative de médiation.

- Le professionnel accepte l'e-médiation : le médiateur désigné, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, par le Centre Médicys analyse la recevabilité du dossier sur la base des éléments communiqués par ce dernier et débute le processus de médiation. Le professionnel accède au tableau de propositions et peut répondre à la proposition faite par l'autre partie sous l'autorité du médiateur. Le Consommateur est informé par courrier de la saisine du médiateur et des coordonnées de ce dernier. Le médiateur communique par courrier ou par téléphone au consommateur toutes les données qui sont entrées dans la plateforme par le professionnel, et il saisit dans la plateforme les données qui lui sont communiquées par le consommateur afin d'informer le professionnel. Le médiateur communique par courrier ou par téléphone au consommateur la solution qu'il propose ; cette communication est faite au professionnel par la plateforme.

- En cas d'acceptation par toutes les parties en médiation « sur-mesure », le médiateur désigné par le Centre Médicys, conformément aux règles d'affectation géographique et de compétence, analyse la recevabilité du dossier sur la base des éléments communiqués par ce dernier, et débute le processus. Il contacte les parties et leur propose des rencontres à l'aide de l'agenda figurant au dossier pour le professionnel, et par téléphone ou voie postale pour le consommateur. Le rôle du médiateur est d'aider les parties à trouver une solution.

#### **L'issue de la médiation :**

- si un accord est trouvé: le médiateur rédige un protocole d'accord de médiation qui reprend les termes de l'accord. Ce dernier est soumis pour avis aux parties, via la plateforme pour le professionnel et par voie postale ou par téléphone pour le consommateur. Le médiateur le fait signer aux parties lorsque sa rédaction a été approuvée par toutes les parties.

- en l'absence d'accord trouvé en e-médiation : soit le médiateur peut proposer aux parties (via la plateforme pour le professionnel et par voie postale pour le consommateur), s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un forfait « sur-mesure » si le litige nécessite plus de temps et/ou une rencontre physique. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec de médiation signé par le médiateur – cet acte sera communiqué au consommateur par courrier.

- En l'absence d'accord trouvé en « sur-mesure » : soit le médiateur peut proposer aux parties (via la plateforme pour le professionnel et par voie postale pour le consommateur), s'il l'estime opportun, de poursuivre la médiation via un nouveau forfait « sur-mesure ». En cas d'acceptation de toutes les parties la médiation se poursuit. Soit la médiation prend fin par l'établissement d'un constat d'échec signé par le médiateur ; cet acte sera communiqué au consommateur par courrier.

## Annexe 2 : Liste des médiateurs

Fosset Jean-Pierre (27)  
Coudière Frédéric (44)  
Beckmann Timothée (76)  
Gassies Dominique (76)  
Nivet Jacques (17)  
Etame Solène (37)  
Esteffe-Daugreilh Marie (40)  
Morillon Sandra (47)  
Henriques-Cuq Thérèse (09)  
Cabon Laurence (11)  
Belin Stéphane (30)  
Terrin Vallien Guy (31)  
Charles Michelle (01)  
Liotard Hervé (42)  
Doucedé Julien (69)  
Libis Laurence (70)  
Marcireau Melik (75)  
Bruneel Geoffroy (78)  
Franqueville Thibaut (91)  
Truttmann Bertrand (94)  
Morival Yves-Alfred (02)  
Bauer Alexandre (54)  
Rigouste Guillaume (60)  
Vix Arnaud (67)

