

J. 218 – Février 2011

LA MÉDIATION-CONCILIATION POUR RÉSOUDRE SES LITIGES

LES MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES LITIGES

Aller devant les tribunaux est bien souvent une démarche compliquée, longue et coûteuse. En y renonçant, beaucoup de consommateurs renoncent à leurs droits.

Pourtant, il existe d'autres voies que le juge pour faire valoir ses droits. La médiation et la conciliation, que l'on rencontre parfois sous le nom de «modes alternatifs de règlement des litiges» (MARL), offrent des opportunités complémentaires aux consommateurs pour agir de façon simple, rapide et gratuite. Facultatifs, les MARL reposent sur une démarche volontaire du consommateur et du professionnel en conflit, pour tenter de trouver une solution acceptée mais non imposée.

Les MARL sont très nombreux. Seront présentés dans cette fiche les plus couramment utilisés d'entre eux tandis que d'autres, utiles pour les litiges de la vie quotidienne, seront rassemblés dans un tableau en fin de document. Auparavant seront indiqués quelques conseils utiles pour bien aborder la médiation-conciliation.

MODE D'EMPLOI ET CONSEILS AVANT DE RECOURIR À LA MÉDIATION-CONCILIATION

Les préliminaires au recours à la médiation-conciliation

La réclamation est un préalable indispensable

Lorsqu'une contestation survient à la suite d'un contrat de vente ou de prestation de services, privilégiez la simplicité et le contact direct. Ainsi, adressez-vous directement au professionnel en cause, verbalement (un appel téléphonique peut suffire à résoudre un problème) ou par écrit (courrier postal ou courriel). Dans ce dernier cas, il est conseillé, notamment si les sommes en jeu sont importantes, d'envoyer votre réclamation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (LRAR). Votre courrier pourra être adressé directement au professionnel ou au service clientèle de l'entreprise en cause.

Quoi qu'il en soit, votre réclamation doit être claire, précise et concise (voir page suivante). Si vous joignez des documents à

l'appui de votre réclamation, envoyez de préférence des photocopies (n'oubliez pas de faire des copies recto verso et lisibles). Il est nécessaire de garder les originaux pour apporter des éléments de preuve dans le cas d'une éventuelle procédure judiciaire. Gardez une copie du courrier ou du courriel envoyé au professionnel.

Pour rédiger votre réclamation, vous pouvez utiliser le formulaire conçu par les services de la Commission européenne (<ec.europa.eu/consumers/redress/compl/cons_compl/acce_just03_fr.htm>) ou vous en inspirer. Vous pouvez aussi demander conseil auprès d'une association de consommateurs (voir page suivante).

En règle générale, vous pourrez recourir à un MARL seulement après avoir épuisé les recours internes au professionnel incriminé et avoir obtenu une réponse insatisfaisante – ou ne pas avoir obtenu de réponse. Renseignez-vous bien sur ce point auprès de chaque système de médiation.

Votre réclamation doit comporter :

- l'ensemble de vos coordonnées (nom, prénoms, adresse postale, adresse électronique, etc.) ;
- un numéro de téléphone (fixe ou mobile) et les heures auxquelles on peut vous contacter ;
- la référence du produit ou du service à l'origine du problème (code produit, code emballage ou code-barres, référence du contrat ou du bon de commande...) ;
- si possible, la date et le lieu de l'achat ou de réalisation de la prestation (achat à domicile, achat à distance...) ;
- le problème survenu, en exprimant clairement sa nature (défaut de livraison après expiration du délai de livraison, par exemple) ;
- l'objet de votre demande (résiliation ou exécution du contrat, remboursement, échange, réparation...), en essayant d'en chiffrer le montant ;
- si possible, les fondements juridiques de votre réclamation (articles de code, textes législatifs ou réglementaires...) ;
- les photocopies des pièces justificatives (facture, ticket de caisse, devis...).

La recherche d'informations est conseillée

Outre la recherche d'informations sur vos droits et l'éventuelle obtention d'une aide pour effectuer la première réclamation, renseignez-vous sur les divers MARL existants, sur leur fonctionnement et sur leur portée afin de vous décider à y recourir en toute connaissance de cause.

Question de vocabulaire...

La conciliation peut se définir comme un mode de règlement amiable des conflits par lequel les parties tentent de rapprocher leurs points de vue respectifs afin de parvenir à une solution pacifique au conflit qui les oppose. Les parties peuvent tenter cette résolution amiable avec ou sans l'aide d'un tiers à qui elles vont confier la mission de les rapprocher.

La médiation peut se définir comme un mode de règlement des conflits par lequel un tiers tente de permettre aux parties, à travers l'organisation d'échanges entre celles-ci, de confronter leurs points de vue respectifs et de trouver avec son aide une solution pacifique au conflit qui les oppose. La médiation se distingue ainsi de la conciliation par le fait qu'elle suppose nécessairement la présence d'un tiers. Ce dernier intervient de manière plus active dans la recherche d'une solution au litige.

En pratique, ces notions sont souvent confondues. Elles ont toutes deux pour objectif la recherche d'une solution amiable. C'est pourquoi elles seront ici utilisées indifféremment.

Bon à savoir : Dans le domaine de la consommation, la médiation a ainsi été définie par le Conseil national de la consommation (CNC), organisme consultatif réunissant consommateurs et professionnels : « la médiation est un processus structuré dans lequel une personne (parfois entourée d'une équipe), appelée "médiateur", a pour mission de faciliter la résolution d'un différend qui oppose une organisation (entreprise ou administration) à un consommateur (ou un usager), personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle ou commerciale et qui a la libre disposition de ses droits » (avis sur les MARL du 27 mars 2007, téléchargeable via < www.finances.gouv.fr/conseilnationalconsommation >).

• Les organisations de consommateurs

Si vous ne savez pas comment ou à qui adresser votre réclamation, si vous souhaitez être épaulé à la suite du rejet de celle-ci, vous pouvez contacter une association de consommateurs. Vous en trouverez les coordonnées sur < www.conso.net/associations.htm >, auprès des centres techniques régionaux de la consommation (CTRC), ou encore dans l'annuaire téléphonique. En principe, vous devrez verser une cotisation annuelle qui vous permettra d'accéder aux services offerts par l'association.

• Les maisons de justice et du droit

Les maisons de justice et du droit (MJD) sont encadrées par la loi (articles R. 131-1 et suivants du code de l'organisation judiciaire). Elles sont des lieux d'accueil, d'écoute, d'orientation et d'information sur vos droits et sur les MARL.

Parfois, les MJD hébergent certains MARL (conciliateurs de justice, délégués du médiateur de la République...).

Il existe par ailleurs des antennes de justice (AJ) qui mettent en œuvre certaines prestations des MJD, et des points d'accès au droit (PAD) au rôle similaire à celui des AJ.

Leurs adresses sont consultables en ligne via < www.annuaire.justice.gouv.fr >, en rubrique « lieux d'accès au droit ».

Vous pouvez aussi vous renseigner auprès de votre mairie ou de votre préfecture.

• L'assistance d'un avocat

L'assistance d'un avocat n'est jamais obligatoire dans le cadre des MARL, et c'est un de leurs avantages. Cependant, dans certains cas complexes (et uniquement dans ces cas), il peut être plus confortable de se faire assister par un avocat. Vous devrez alors en supporter le coût.

Vérifiez d'abord si vous pouvez bénéficier d'une garantie « protection juridique ». Celle-ci peut être incluse dans votre contrat d'assurance automobile ou multirisque habitation (MRH), ou avoir été souscrite de manière autonome. Si votre litige est couvert par une telle garantie, prenez contact avec votre assureur pour lui demander de la mettre en œuvre. Vous bénéficierez en général d'un service de renseignements et d'assistance juridique destiné à vous aider à régler le litige à l'amiable.

Renseignez-vous sur les possibilités de bénéficier de l'aide juridique (aide à l'accès à l'information et aide dans les démarches, assistance au cours de procédures non juridictionnelles) accordée sous certaines conditions de ressources. Pour cela, consultez le bureau d'aide juridictionnelle présent auprès du tribunal de grande instance de votre domicile ou auprès d'une maison de justice et du droit (MJD, voir ci-dessus). Ou consultez le site < www.vos-droits.justice.gouv.fr >, rubrique « aide juridictionnelle ». **Attention :** Vous ne pourrez pas bénéficier de cette aide si les frais liés à la transaction sont totalement couverts par une garantie « protection juridique ».

L'ouverture d'une procédure judiciaire est incompatible avec les MARL

En principe, vous ne pouvez pas saisir un MARL si votre affaire est déjà devant les tribunaux. En clair : si vous avez déjà saisi un juge, vous ne pouvez plus saisir de MARL (seul le juge pourra le proposer, dans le cas de la conciliation et de la médiation judiciaire). Vous ne pouvez donc pas introduire simultanément une action en justice et une procédure de médiation.

En résumé

Si vous souhaitez contester, commencez tout d'abord par formuler une réclamation auprès du professionnel concerné. En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse, vous pouvez saisir un mode alternatif de règlement des litiges. Si vous estimez que ce dernier ne répond pas à vos attentes, vous avez toujours le droit de porter l'affaire devant le juge ; le processus de conciliation prendra alors automatiquement fin.

Les précautions à prendre

Vérifiez que le MARL présente des garanties d'indépendance et de transparence

L'utilisation des termes « médiation » et « conciliation » n'est pas réglementée (voir encadré page précédente). Ils sont parfois employés indifféremment et sont source de confusion.

En effet, toute entreprise peut utiliser à sa guise les termes de « médiateur » et de « conciliateur ». Le risque est grand alors pour les consommateurs de faire confiance à un organisme dont le nom évoque l'impartialité et l'indépendance, alors qu'en réalité il ne s'agit que d'un service interne à l'entreprise... et donc non neutre. Ainsi, il arrive de rencontrer des services clientèle appelés « médiation-conciliation » sans en avoir les qualités.

Un vrai MARL doit être indépendant du professionnel ; la procédure doit être claire et transparente ; vous devez pouvoir exposer vos arguments en toute liberté ; vous devez pouvoir quitter ce MARL quand et comme vous le souhaitez.

Le respect de ces principes doit garantir aux consommateurs un traitement de leurs dossiers rigoureux, équitable et indépendant.

Pour vérifier ces critères, consultez le texte fondateur du système de médiation – texte officiel, charte... – ou interrogez l'organisme gérant le MARL.

Préservez vos droits

Si les MARL constituent certainement une opportunité pour l'application des droits des consommateurs, il n'en demeure pas moins qu'ils peuvent, dans certains cas, présenter des écueils qu'il convient d'éviter.

• Le MARL est une alternative, non un obstacle au procès

Le mode alternatif de règlement des litiges, comme le précise l'expression, est une alternative au procès – ce qui signifie qu'il n'a ni pour vocation, ni pour rôle de remplacer celui-ci. Il est complémentaire du procès.

– La clause d'un contrat qui vous obligerait à recourir à la seule voie amiable pour régler tout litige est illicite, notamment en application de l'article 6 de la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (souvent appelée « Convention européenne des droits de l'homme »), qui garantit l'accès aux tribunaux comme étant un droit fondamental. En droit français, la clause compromissoire qui vous oblige à recourir à l'arbitrage (« une personne tierce tranchera ») pour les litiges qui naîtraient postérieurement à la conclusion de la convention est nulle si elle est incluse dans un contrat qui n'est pas conclu « à raison d'une activité professionnelle », c'est-à-dire, selon la doctrine, pour les deux parties (article 2061 du code civil).

– La clause qui vous impose de recourir à la voie amiable avant le recours à la voie judiciaire (ou qui vous le laisse croire) peut être qualifiée d'abusive et, dès lors, réputée non écrite. La clause qui a pour objet ou pour effet de supprimer ou d'entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par les consommateurs, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges est présumée abusive (article R. 132-2, 10° du code de la consommation). Il appartient alors au professionnel de rapporter la preuve du caractère non abusif de la clause. À défaut, celle-ci sera réputée non écrite.

De plus, l'engagement dans un MARL ne constitue pas une renonciation au procès. En effet, à n'importe quelle phase du processus (ou même avant), vous pouvez saisir un tribunal si ce processus ne vous donne pas satisfaction.

Si vous avez un doute sur la signification ou la validité d'une clause relative au traitement des réclamations ou des litiges, contactez une association de consommateurs ou toute autre source de conseils énoncée précédemment.

Médiation payante ou gratuite ?

Évitez les procédures de médiation ou de conciliation payantes sous quelque forme que ce soit. Les MARL ont notamment pour objectif de remédier aux difficultés rencontrées par les justiciables pour accéder aux tribunaux. L'un des obstacles étant le coût, l'éventuel caractère onéreux d'un MARL créerait alors un nouvel obstacle à la résolution des litiges, ce qui n'est pas l'objectif poursuivi.

Ce principe de gratuité est clairement réaffirmé par le Conseil national de la consommation dans son avis de mars 2007 (voir l'encadré en page précédente).

• En principe, le recours à un MARL suspend les délais de prescription

Pour introduire un recours en justice, vous devez respecter certains délais entre la découverte du problème et la saisine du juge. Or, certains de ces délais sont particulièrement courts (notamment pour le recours contre un opérateur de communications électroniques, en cas de contestation de la facture).

La saisine d'un MARL entraîne la suspension du délai de prescription (article 2238 du code civil). En cas d'échec, ce délai recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Des dispositions particulières sont prévues pour la saisine du médiateur bancaire, du médiateur de l'Autorité des marchés financiers et du médiateur national de l'énergie (voir p. 6 à 8).

En cas de doute sur les effets de la saisine d'un MARL sur les délais, renseignez-vous, notamment auprès d'une association de consommateurs.

• En principe, la teneur des propos échangés et des avis rendus est confidentielle

Ce qui est dit entre les parties lors de la médiation-conciliation ainsi que la teneur de l'avis rendu restent en principe confidentiels, et ne peuvent donc pas être utilisés devant le tribunal qui serait saisi en cas d'échec. Assurez-vous-en en consultant le texte fondateur du mode alternatif (la charte, par exemple) ou renseignez-vous auprès du gestionnaire du système.

• La prudence s'impose lors de l'aboutissement de la médiation-conciliation

Le résultat du processus peut être un avis (ou recommandation) formulé par le tiers, avis qui ne s'impose pas en principe aux parties. Celles-ci demeurent donc libres de le suivre ou non, et d'intenter une action en justice si le dossier le permet.

D'autres modes aboutissent à l'élaboration d'un accord de conciliation entre les parties. Cet accord, qui a la valeur d'un contrat, peut rester oral. Toutefois, dans certains cas, un constat (écrit) de conciliation entre les parties va être établi.

Lorsque vous signez cet accord, vous « figez » vos droits dans la mesure où vous renoncez à toute action en justice. Par ailleurs, sachez qu'il vous sera très difficile de contester cet accord.

Ainsi, signez uniquement un accord de conciliation court, simple et sans ambiguïté, dont vous connaissez et comprenez tous les termes.

Si le professionnel ne respecte alors pas cet accord ou que vous estimez avoir été trompé lors de cette transaction, vous pouvez saisir le juge. Dans ce cas, le conseil d'une association de consommateurs ou d'un avocat est recommandé.

LES PRINCIPAUX MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES LITIGES

Vouloir établir une liste exhaustive des MARL serait un exercice périlleux. Tel n'est pas notre objectif. Nous ne présenterons ici que les plus importants et les plus stables d'entre eux. Nous verrons d'abord les MARL à vocation générale, puis les MARL spécialisés.

Attention ! Les dossiers de saisine doivent au moins comporter les éléments d'une réclamation (voir p. 2). Pour le MARL que vous envisagez de saisir, renseignez-vous sur les démarches qui doivent être effectuées au préalable (réclamation auprès d'un service clientèle, auprès de l'administration concernée, etc.), sur les modalités de saisine et de traitement de votre dossier (délais...), sur le mode de solution (avis, recommandation, accord...) et sa portée.

LES MARL À VOCATION GÉNÉRALE

Les conciliateurs de justice

OBJET : Les conciliateurs de justice, bénévoles, ont pour mission de faciliter le règlement amiable de tous les différends (pas seulement ceux de consommation) entre particuliers (litiges de voisinage, problèmes de mitoyenneté, etc.) ou entre un particulier et un professionnel.

ORIGINE : Les conciliateurs de justice ont été institués par le décret du 20 mars 1978, modifié à plusieurs reprises.

COMPOSITION ET ORGANISATION : Le conciliateur de justice est rattaché au tribunal d'instance. Il est nommé par le premier président de la cour d'appel sur proposition du juge d'instance et après avis du procureur général. Il possède en principe une expérience en matière juridique. Il présente des garanties d'indépendance et d'impartialité et est tenu à l'obligation du secret.

CHAMP DE COMPÉTENCE : Les conciliateurs de justice sont théoriquement compétents pour tous les litiges portant sur des droits dont les intéressés ont la libre disposition (c'est-à-dire des droits ne touchant pas à l'ordre public). Ils n'interviennent pas dans les litiges concernant l'état civil et la famille (divorce, reconnaissance d'enfant, pension alimentaire, garde des enfants, autorité parentale, etc.).

SAISINE : Le conciliateur de justice peut être saisi librement, sans forme particulière, par toute personne physique ou morale (association...). Un courrier simple accompagné des photocopies des pièces appuyant votre demande suffit. Vous pouvez aussi lui téléphoner ou vous présenter devant lui.

Il existe en principe un conciliateur de justice auprès de chaque tribunal d'instance. Pour connaître ses jours, heures et lieux de permanence, adressez-vous à votre mairie, au tribunal d'instance ou aux services de police et de gendarmerie de votre domicile.

(Cas particulier : le conciliateur de justice peut par ailleurs être saisi au cours d'une procédure judiciaire par le juge, si les parties l'admettent. Mais cette conciliation s'inscrit alors dans le cadre d'une procédure judiciaire.)

PROCÉDURE : La procédure est libre. Le conciliateur de justice peut inviter les intéressés à se rendre devant lui. Ceux-ci peuvent alors se faire accompagner d'une personne de leur choix. Si les parties sont éloignées, le conciliateur peut aussi mener une conciliation à distance par téléphone, fax et mail.

Par ailleurs, avec l'accord des intéressés, il peut se rendre sur les lieux et, sous réserve de l'acceptation de celles-ci, il peut entendre toutes personnes dont l'audition paraît utile.

La conciliation peut également être consignée dans un constat signé par le conciliateur et un ou plusieurs des intéressés lorsqu'un ou plusieurs d'entre eux ont formalisé les termes de

l'accord auquel ils consentent dans un acte signé par eux et établi hors de la présence du conciliateur. Dans ce cas, il incombe au conciliateur de viser l'acte émanant des intéressés dans le constat, et de l'annexer à celui-ci.

En cas d'accord (même partiel) entre les parties, il peut être établi un constat de conciliation signé par les intéressés et le conciliateur de justice. La rédaction est obligatoire lorsque la conciliation a pour effet la renonciation à un droit (renonciation au droit de demander des dommages et intérêts, au droit d'agir en justice...). Un exemplaire du constat est remis à chaque personne intéressée.

Ce constat d'accord peut acquérir la même force qu'un jugement. Sauf si l'une des parties s'y oppose, le juge d'instance, saisi sur requête, peut lui conférer « force exécutoire ». Le constat est alors susceptible d'exécution forcée en cas de non-respect.

Pour plus d'informations, consultez le site <www.conciliateurs.fr> ou la vidéo du ministère de la justice : <justimemo.justice.gouv.fr/JustiMemo.php?id=76>.

Le médiateur de la République et ses délégués départementaux

OBJET : Le médiateur de la République a été institué pour aider les personnes qui sont en conflit avec l'administration française ou un service public et trouver une solution amiable (non juridictionnelle). Il est assisté de délégués présents au niveau départemental.

ORIGINE : La loi du 3 janvier 1973 a créé une institution indépendante au service du citoyen pour résoudre ses conflits avec l'administration. Le rôle des délégués du médiateur a été officialisé par le décret du 18 février 1986 et la loi du 12 avril 2000.

COMPOSITION ET ORGANISATION : Le médiateur de la République est nommé en conseil des ministres. Il est totalement indépendant et irrévocable.

Il délègue certains de ses pouvoirs de médiation à des délégués exerçant leur activité bénévolement. Ceux-ci sont présents localement, le plus souvent au sein des préfectures.

CHAMP DE COMPÉTENCE : Le médiateur de la République (et, par conséquent, ses délégués) reçoit les réclamations des personnes physiques ou morales (associations, sociétés, etc.) concernant le fonctionnement des administrations de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public.

Ce sont essentiellement ces deux dernières catégories qui sont susceptibles de concerner les consommateurs, usagers du service public.

Ainsi, les réclamations concernant toute entreprise ou tout établissement de statut public ou privé qui sont investis d'une mission de service public peuvent être portées devant le médiateur de la République (et ses délégués). Sont notamment concernés les litiges avec les organismes de protection sociale comme la Sécurité sociale...

Par ailleurs, le médiateur de la République est compétent pour examiner les litiges avec France Télécom, La Poste, EDF, GDF-Suez et la SNCF, entre autres, dès lors qu'ils concernent l'exercice de leur mission de service public. Il peut s'agir de la facturation, de la qualité du service ou encore d'une demande de remise de pénalité en cas de défaut de paiement ou d'infraction aux règles spécifiques qui régissent les relations du service public avec les usagers. En revanche, les activités qui ne relèvent pas du service public (telles que les services financiers de La Poste ou la téléphonie mobile pour France Télécom) ne relèvent pas de sa compétence.

Enfin, ses services interviennent également en matière de santé avec leur pôle « santé et sécurité des soins » (voir p. 12).

Les délégués du médiateur peuvent eux aussi traiter ces différends relatifs aux services publics nationaux. Ils peuvent également être saisis pour les litiges qui mettent en cause une administration, une collectivité territoriale (par exemple une commune pour les litiges relatifs à l'urbanisme) ou un service public au niveau local (comme la distribution de l'eau). S'ils n'ont pas la possibilité de régler le problème, ils aident le demandeur à constituer son dossier pour le transmettre au médiateur lui-même, par l'intermédiaire d'un parlementaire.

Quoi qu'il en soit, si le médiateur de la République ou l'un de ses délégués se considère incompétent pour traiter votre réclamation, il vous redirigera théoriquement vers l'organe compétent pour essayer de trouver une médiation.

SAISINE : La saisine du médiateur de la République doit être nécessairement précédée d'une première démarche auprès de l'administration concernée. En clair : dans un premier temps, portez votre réclamation (demande d'explication ou contestation de la décision) devant l'administration ou l'entreprise de service public avec laquelle vous êtes en litige. Si la réponse ne vous satisfait pas ou si vous n'obtenez pas de réponse, vous pourrez alors saisir le médiateur de la République ou l'un de ses délégués. Ces derniers peuvent aussi vous aider à accomplir cette première démarche.

Attention ! Pour saisir le médiateur de la République, vous devez passer par l'intermédiaire d'un parlementaire (député ou sénateur) de votre choix. Ce dernier transmettra votre dossier au médiateur s'il l'estime opportun.

Vous pouvez saisir un délégué du médiateur par courrier simple avec les pièces justificatives, ou demander à être reçu – voire vous présenter sur le lieu de sa permanence.

EN PRATIQUE : Pour obtenir les coordonnées du délégué du médiateur rattaché à votre domicile, contactez votre préfecture ou consultez la « carte de France des délégués » sur le site <www.mediateur-republique.fr>.

PROCÉDURE : Après avoir vérifié que l'affaire est recevable et relève bien de sa compétence, le médiateur ou le délégué procède à un examen au fond du dossier. Lorsque la réclamation lui paraît justifiée, un dialogue s'engage avec l'administration ou l'entreprise pour trouver une solution au litige présenté par le demandeur. Ce dialogue pourra aboutir à des recommandations du délégué ou du médiateur – voire, dans certains cas, à des propositions de réforme.

D'une manière générale, il faut insister sur le fait que le médiateur de la République, comme ses délégués, exerce une magistrature d'influence : il ne peut ni décider ni imposer, il doit convaincre.

Pour l'instruction de la réclamation qui leur est soumise, le médiateur de la République et ses délégués disposent de moyens d'analyse et d'investigation importants. L'administration (au sens large) est tenue de coopérer et de fournir tous les documents nécessaires à la recherche du médiateur ou de ses délégués.

Par ailleurs, il convient de souligner que ceux-ci ont la possibilité de donner une large publicité à leurs actions, ce qui constitue assurément une pression supplémentaire dans la recherche d'une solution.

LES MARL SPÉCIALISÉS

Dans le secteur des assurances

La médiation est présente dans le secteur de l'assurance, chez les compagnies d'assurances ou mutuelles et chez les courtiers d'assurance.

• La médiation au sein des assureurs, mutuelles et institutions de prévoyance

La compagnie d'assurances ou la mutuelle nomme son propre médiateur (avec des garanties d'indépendance et d'impartialité)¹ ou elle invite ses assurés ou adhérents à s'adresser au médiateur désigné par sa famille professionnelle.

Le plus souvent, les établissements s'en remettent au médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) ou à celui du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (Gema). Mais les mutuelles dépendant du code de la mutualité ont leur propre médiateur : celui de la Fédération nationale de la mutualité française (FNMF). Quant aux institutions de prévoyance, elles s'en remettent au médiateur du Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP).

Attention ! Ne les saisissez qu'après avoir tenté de régler directement le litige avec votre interlocuteur habituel (agent général, courtier, bureau local de la société...). En cas d'échec, adressez-vous ensuite au service chargé de traiter les réclamations (service consommateurs, service clientèle, service réclamation : l'appellation diffère selon les sociétés). Enfin, si le litige persiste, les coordonnées du médiateur vous seront fournies par votre assureur.

À noter : pour savoir à qui vous adresser, référez-vous à votre contrat d'assurance. Tous les contrats, y compris les contrats d'assurance vie, comportent des informations sur les modalités d'examen des réclamations, et notamment sur la médiation.

PROCÉDURE : Chaque fédération professionnelle a établi une charte exposant le fonctionnement de son système de médiation. Consultez-la pour vérifier que votre litige relève de la compétence du médiateur, pour connaître les modalités de saisine, de déroulement et de résultat du processus.

Médiateur FFSA – BP 290 – 75425 Paris cedex 09. Tél. : 01 45 23 40 71. Télécopie : 01 45 23 27 15. Site web : <www.ffa.fr>, rubrique « l'assurance et vous ».

Médiateur Gema – 9, rue de Saint-Petersbourg – 75008 Paris. Tél. : 01 53 04 16 37. Site web : <www.gema.fr>.

Médiateur FNMF – 255, rue Vaugirard – 75719 Paris cedex 15. Site web : <www.mutualite.fr>. Mail : <mediation@mutualite.fr>.

Médiateur CTIP – 10, rue Cambacérès – 75008 Paris. Site web : <www.ctip.asso.fr>.

Si vous ne savez pas à quel médiateur vous adresser, écrivez à Médiation Assurances, un organisme intermédiaire qui orientera votre demande vers le bon médiateur : Médiation Assurances – 1, rue Jules-Lefebvre – 75431 Paris cedex 09. Tél. : 01 53 32 24 48.

• La médiation chez les courtiers d'assurances

ORIGINE : La Chambre syndicale des courtiers d'assurances (CSCA) a créé un système de médiation en 2008. Le médiateur

¹ Ont désigné leur propre médiateur les compagnies d'assurance suivantes : Axa, CNP Assurances, GMF Groupama, Generali, MMA, Neuflyze Vie. Leurs coordonnées sont disponibles sur le site <www.conso.net>, rubrique « vos droits », « dossiers juridiques », « les médiateurs ».

a pour mission d'examiner des litiges opposant, en matière d'assurance, un particulier client à un courtier adhérent à la Chambre.

COMPÉTENCE : Le médiateur peut être saisi par un particulier client d'un courtier membre de la CSCA, ayant un litige portant sur leurs relations contractuelles ou précontractuelles, à l'exclusion de tout litige portant sur les garanties du contrat d'assurance qui, elles, sont du ressort de l'assurance. Le médiateur peut aussi être saisi par un courtier membre.

SAISINE : Vous devez d'abord avoir épuisé les procédures internes de règlement des litiges propres à l'entreprise de courtage concernée, et ne pas avoir saisi un tribunal.

PROCÉDURE : Le médiateur peut solliciter des parties tous les éléments et documents qu'il estime nécessaires à l'accomplissement de sa mission. Il peut rencontrer les parties ensemble ou séparément.

Chaque partie est tenue à une obligation de confidentialité.

Après clôture de l'instruction du dossier avec le concours des parties, le médiateur rend un avis écrit motivé dans les trois mois. Cet avis est établi en considération d'éléments de droit et d'équité. Il est transmis à l'assuré, au courtier d'assurances et éventuellement à l'assureur de responsabilité professionnelle de ce dernier.

Vous n'êtes pas lié par cet avis. Si vous le refusez, vous devez en informer le médiateur. Si le courtier décide de ne pas suivre l'avis du médiateur, cette décision doit être prise au niveau de sa direction générale avec, éventuellement, l'accord de son assureur de responsabilité civile professionnelle.

EN PRATIQUE : Vous saisissez le médiateur par courrier postal à : Médiateur de la CSCA – 91, rue Saint-Lazare – 75009 Paris. Tél. : 01 48 74 19 12. Courriel : <csc@csca.fr>. Site web : <www.csca.fr>.

Dans le secteur bancaire et financier

Vous êtes client d'une banque et vous rencontrez un problème que vous n'arrivez pas à résoudre avec votre chargé de clientèle ou le directeur de votre agence ? Vous avez souscrit un crédit pour lequel un litige vous oppose à l'établissement prêteur ? Vous avez une difficulté liée aux divers placements que vous avez effectués ? Dans tous ces cas, vous pouvez recourir aux différents systèmes de médiation.

Attention : Si vous ne pouvez plus faire face à vos dettes et que vous souhaitez rechercher un accord avec vos créanciers, vous pouvez saisir la commission de surendettement de votre département. Pour plus de détails, consultez la fiche pratique INC J. 212 « Endettement et surendettement », téléchargeable via <www.conso.net/infos-pratiques.htm> (thème « banques-argent »).

Bon à savoir : Pour toute question concernant l'assurance, la banque, la bourse et les produits d'épargne, prenez contact avec le service d'informations « Assurance banque épargne Info service ». Ce service est mis en place par l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP), qui supervise les banques et les assurances, et par l'Autorité des marchés financiers (AMF). Numéro d'appel national : 0 811 901 801. Adresse postale : ABE Info service – 61, rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

• Le médiateur bancaire

OBJET : Le médiateur bancaire traite de l'ensemble des litiges liés à l'exécution d'un contrat bancaire qui opposent un client à un établissement de crédit. Ceux-ci peuvent porter sur la gestion de la convention de compte (conclusion, ouverture, clôture et fonctionnement du compte) ou sur les services et moyens de paiement qui y sont attachés (chéquier, carte bancaire, etc.). Mais aussi sur les instruments financiers et produits d'épargne

(parts ou actions d'organismes de placement collectif, livrets, etc.), les opérations de crédit, les services d'investissement (par exemple la gestion de portefeuille)... à condition toutefois qu'il s'agisse d'opérations menées à titre non professionnel.

Attention ! Le médiateur n'est pas compétent pour un litige qui porte sur un refus de prêt (qui dépend de la politique des risques de chaque établissement) ou sur le niveau des prix des services (qui dépend de la politique commerciale des établissements).

ORIGINE : Le médiateur bancaire a été instauré par l'article 13 de la loi « Murcef » du 11 décembre 2001, texte modifié par la loi du 3 janvier 2008 qui a élargi le champ de compétence du médiateur à l'ensemble des litiges intervenant entre un client et sa banque (devenu l'article L. 315-1 du code monétaire et financier).

Tout établissement de crédit ou de paiement doit désigner un ou plusieurs médiateurs. Cette obligation concerne les établissements de crédit, la Banque de France, la Banque postale (voir p. 9), la Caisse des dépôts et consignations (voir p. 12)...

COMPOSITION ET ORGANISATION : Il peut s'agir d'un médiateur propre à la banque, ou du médiateur commun à la profession : celui placé auprès de la Fédération bancaire française (voir le site <www.fbf.fr>).

Le médiateur doit respecter certaines règles de déontologie, notamment être impartial et indépendant.

L'organisation de la médiation fait l'objet d'une charte rédigée par l'établissement bancaire. Cette charte est parfois mise à disposition du client. Si ce n'est pas le cas, demandez-la.

SAISINE : L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention de compte vous liant à votre banque, ainsi que sur vos relevés de compte et, pour un établissement de paiement, sur le contrat-cadre de services de paiement. Vous pouvez également trouver ces informations sur le site web de votre banque. Attention : la loi n'impose pas que les coordonnées exactes du médiateur y figurent.

La saisine intervient en dernier recours, après épuisement des voies de recours internes à l'établissement (auprès de l'agence, puis du service consommateurs ou relation clientèle) ou, parfois, en cas de non-réponse à votre demande écrite.

Gratuite, la saisine se fait par courrier postal. Par exemple, le médiateur placé auprès de la FBF peut être saisi par courrier à : BP 151 – 75422 Paris cedex 09.

EN PRATIQUE : Un répertoire des adresses de saisine des médiateurs est en ligne sur <www.banque-france.fr/fr/institut/telechar/services/mediateurs.pdf>.

PROCÉDURE : La procédure est déterminée par la charte de médiation. En général, le médiateur émet une recommandation pour régler le litige à l'amiable, dans un délai de deux mois maximum à compter de sa saisine. Cet avis ne s'impose pas aux parties, sauf convention contraire.

Pour plus d'informations, consultez la fiche pratique INC J. 221 « La médiation bancaire et financière », téléchargeable via <www.conso.net/infos-pratiques.htm> (thème « banques-argent »).

• Le médiateur de l'Association des sociétés financières (ASF)

ORIGINE : L'Association des sociétés financières (ASF) regroupe les sociétés financières et les principales banques spécialisées dans les crédits aux particuliers. Son médiateur a été institué en 1995. Il est désigné comme médiateur dans le cadre de la loi « Murcef ».

Le médiateur est indépendant. Son intervention est entièrement gratuite.

COMPÉTENCE : Le médiateur est compétent pour traiter les litiges qui concernent les contrats de crédit à la consommation ou de crédit immobilier conclus par les particuliers pour leurs besoins personnels, ou les contrats conclus dans le cadre des dispositions relatives aux opérations de banque, aux services d'investissement et aux services connexes et les contrats relatifs aux instruments financiers et aux produits d'épargne.

Attention, cependant :

- il n'est pas compétent pour les problèmes liés à des réaménagements ou des rééchelonnements de dettes, notamment en matière de surendettement. De même, il n'est pas compétent pour les litiges portant sur un refus de crédit ou les conditions d'acceptation des financements ;
- la médiation s'applique uniquement aux établissements de crédit qui adhèrent à l'ASF et qui ont reconnu la compétence de son médiateur, comme Cofidis, Franfinance... Pour le vérifier, reportez-vous à votre offre de contrat de crédit ou à la convention de compte et de services lorsqu'il s'agit d'instruments financiers ou de produits d'épargne.

La liste des établissements concernés est publiée sur le site <www.asf-france.fr>.

SAISINE : Vous devez d'abord avoir essayé d'obtenir satisfaction auprès du service clientèle de l'établissement en question. Dès lors que vous n'êtes pas satisfait de la réponse qui vous a été faite ou que vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de deux mois, vous pouvez alors saisir le médiateur.

La saisine se fait par courrier postal à : Monsieur le Médiateur de l'ASF – 75854 Paris cedex 17.

Votre courrier devra préciser :

- les dates et les faits des principaux événements à l'origine du problème ;
- les décisions ou les réponses de l'établissement que vous contestez, et ce que vous attendez de ce dernier ;
- les références utilisées par l'établissement : numéro de contrat, numéro de dossier, coordonnées de votre correspondant habituel ;
- vos coordonnées et votre numéro de téléphone en précisant les heures auxquelles on peut vous joindre.

Vous y joindrez les photocopies des documents concernés (contrat, etc.) et des courriers échangés. Conservez-en les originaux !

Pour plus d'informations, consultez le site <www.asf-france.fr> (lien « médiateur » en rubrique « communication »), ou demandez un dépliant à l'adresse du médiateur indiquée ci-dessus.

PROCÉDURE : Le médiateur contactera l'établissement concerné. S'il parvient à une conciliation, il peut prendre acte par écrit des termes de l'accord. Vous recevrez alors un courrier de l'établissement qui vous informera qu'il accepte la conciliation sur les bases convenues avec vous après intervention du médiateur. Une copie de cette lettre sera également envoyée au médiateur.

Si le médiateur ne parvient pas à une conciliation, il émettra un avis qui sera communiqué aux deux parties. Celui-ci ne s'impose pas à elles. À noter qu'il peut être communiqué au juge si le litige est ensuite soumis à un tribunal.

EN PRATIQUE : Pour plus d'informations, consultez le site <www.asf-france.com/mediation>, ou demandez un dépliant à l'adresse postale indiquée ci-dessus.

• Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers

ORIGINE : L'Autorité des marchés financiers (AMF) est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la

résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation (article L. 621-19 du code monétaire et financier).

COMPÉTENCE : Le médiateur est compétent pour tout litige à caractère individuel qui intervient entre un investisseur non professionnel et un intermédiaire financier, un émetteur ou un prestataire de services d'investissement (courtage boursier, Sicav, OPCVM...). Il intervient dans le cadre de tout litige mettant en jeu le fonctionnement des marchés comme l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de gestion de portefeuille ou de tenue de compte conservation.

Le médiateur n'est pas compétent en matière de fiscalité boursière, d'assurance vie, de gestion bancaire (agios, prêts, etc.), ni pour juger de l'opportunité d'un placement ou du choix d'un intermédiaire.

Il s'agit d'un service de médiation gratuite, confidentielle et non obligatoire. Le service de médiation répond également aux questions des épargnants particuliers qui s'interrogent sur le fonctionnement des marchés boursiers et sur l'information fournie par les sociétés cotées dans lesquelles ils ont investi, ou sur la manière dont leurs ordres de bourse ont été exécutés.

SAISINE : Le médiateur peut être saisi par courrier postal : Madame le Médiateur – AMF – 17, place de la Bourse – 75082 Paris cedex 2 ; ou en remplissant le formulaire de demande de médiation disponible sur <www.amf-france.org> en rubrique « le médiateur ».

Attention ! La saisine doit être précédée d'une première démarche ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné.

PROCÉDURE : Chacune des parties présente son point de vue. Puis, s'il y a lieu à médiation, le médiateur propose une solution par écrit ou au cours d'une réunion. Les parties peuvent l'accepter ou la refuser, celle-ci ne les lie pas. Elles peuvent la modifier ou décider d'interrompre la procédure. La durée de la médiation est, en principe, de trois mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par l'une et l'autre des parties. La saisine du médiateur suspend la prescription de l'action civile et administrative (article L. 621-19 du code monétaire et financier). Celle-ci court à nouveau lorsque le médiateur déclare la médiation terminée.

La procédure est décrite dans la charte de la médiation de l'AMF, disponible sur le site <www.amf-france.org>.

EN PRATIQUE : Pour plus d'informations, vous pouvez également contacter le service de la médiation les mardis et jeudis de 14 à 16 heures en téléphonant au 01 53 45 64 64, ou grâce au formulaire en ligne sur le site mentionné ci-dessus.

Dans le secteur de l'eau

ORIGINE : Le médiateur de l'eau a été institué, en 2009, par la constitution d'une association « Médiation eau ». Ses membres sont la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (FP2E), la Fédération des distributeurs d'eau indépendants (FDEI) et des associations d'élus (Association des maires de France, Assemblée des communautés de France).

COMPÉTENCE : Le médiateur est compétent pour connaître d'un litige qui touche l'exécution du service public de distribution d'eau et/ou d'assainissement des eaux usées, qui vous oppose à une entreprise membre de la FP2E ou membre de la FDEI (liste disponible sur le site web de « Médiation eau »), ou d'une régie avec l'accord du responsable de cette entité.

SAISINE : Vous pouvez saisir vous-même le médiateur ou vous faire représenter par une association de consommateur agréée (voir <www.conso.net/associations.htm>).

Attention ! Avant de saisir le médiateur, vous devez avoir épuisé les voies de recours internes à l'entreprise. Soit vous n'avez pas obtenu de solution favorable, soit vous n'avez pas obtenu de réponse depuis un mois à une réclamation écrite envoyée par courrier à l'instance de recours la plus élevée (le service consommateurs par exemple). La saisine est alors possible.

PROCÉDURE : Le processus de médiation est explicité dans la « charte de la médiation de l'eau », consultable sur le site <www.mediation-eau.fr>. Le médiateur accuse réception du litige, informe de la recevabilité ou non du dossier. Il rend un avis, dans un délai maximum de trois mois à compter du point de départ de la médiation (soit la date de la lettre d'acceptation de sa mission). Chaque partie reste libre de le suivre ou non.

EN PRATIQUE : Vous pouvez saisir le médiateur par courrier simple : Médiation de l'Eau – BP 40463 – 75366 Paris cedex 08. Mail : <contact@mediation-eau.fr>.

Pour en savoir plus, consultez le site <www.mediation-eau.fr>.

Dans le secteur de l'énergie

ORIGINE : Le médiateur national de l'énergie a été instauré par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie (création de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000). Le médiateur a pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel. Il participe également à l'information des consommateurs d'électricité ou de gaz naturel sur leurs droits.

COMPÉTENCE : Le médiateur est compétent pour les litiges qui vous opposent à votre fournisseur d'électricité ou de gaz naturel.

Attention ! Le médiateur est uniquement compétent pour les litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture d'énergie. En revanche, il n'est pas compétent pour les litiges d'ordre extracontractuel, par exemple liés à la publicité ou au démarchage à domicile. Il ne traite pas non plus les litiges avec les fournisseurs de gaz en bouteille ou d'autres combustibles (fioul...).

Dans certains cas, c'est le gestionnaire du réseau (société responsable de l'acheminement de l'énergie et des prestations qui en découlent) qui peut être contacté. Vous contacterez directement ce gestionnaire, par exemple, si votre litige est lié à une demande de raccordement traitée directement par le gestionnaire de réseau concerné. Les coordonnées de votre gestionnaire figurent sur votre facture. En cas de réponse insatisfaisante, vous devrez alors saisir la Commission de régulation de l'énergie (CRE) dont les coordonnées sont données ci-après (« en pratique »).

SAISINE : Vous devez d'abord avoir fait une réclamation écrite, envoyée de préférence en lettre recommandée avec demande d'avis de réception, auprès du service clientèle du fournisseur. Pour connaître ses coordonnées, voir ci-dessous (« bon à savoir »).

Attention ! Si vous n'avez pas eu de réponse satisfaisante ou si vous n'avez pas eu de réponse dans un délai de deux mois à compter de votre réclamation initiale, vous disposez d'un délai de **deux mois maximum** pour saisir le médiateur. Vous pouvez le saisir directement ou par un mandataire (par exemple, une association de consommateurs).

Cette saisine est gratuite. Elle suspend la prescription des actions en matière civile et pénale pendant ce délai.

Bon à savoir : L'offre de fourniture d'énergie doit préciser les modes de règlement amiable des litiges (article L. 121-87 du code de la consommation). Cette information doit vous être confirmée par tout moyen préalablement à la conclusion du contrat de fourniture. À votre demande, cette information doit vous être

également communiquée par voie électronique ou postale. Votre contrat doit également comporter les modes de règlement amiable du fournisseur (article L. 121-88 du code de la consommation).

Votre facture d'électricité ou de gaz naturel doit préciser « les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations et une mention indiquant que la procédure à suivre en cas de litige est précisée dans le contrat ».

PROCÉDURE : Le médiateur accuse réception de votre saisine. Il doit formuler une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux mois à compter de cette date d'accusé de réception de la saisine.

Cette recommandation ne s'impose pas aux parties. Le fournisseur d'énergie doit toutefois, dans un délai de deux mois, informer le médiateur des suites données à ses recommandations.

EN PRATIQUE : Vous pouvez saisir le médiateur par courrier simple, sans l'affranchir, à : Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n° 59252 – 75443 Paris cedex 09. Sites web : <www.energie-mediateur.fr> et <www.energie-info.fr/mes-droits/demarches-litiges>.

Votre dossier comportera les pièces nécessaires à son examen (copie du contrat, des factures, des courriers échangés, des justificatifs des frais engagés...) ainsi que le formulaire de saisine téléchargeable sur le site <www.energie-mediateur.fr>.

Vous pouvez aussi saisir le médiateur par voie électronique : <www.energie-mediateur.fr/saisir_le_mediateur/saisir_le_mediateur_en_ligne.html>.

Pour en savoir plus : le centre d'appels « Énergie info » est accessible au 0810 112 212 (prix d'un appel local depuis un téléphone fixe) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 heures.

Pour écrire à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) : 2, rue du Quatre-Septembre – 75002 Paris. Tél. : 01 44 50 41 00. Site web : <www.cre.fr>.

Dans le secteur du logement

OBJET : Les commissions départementales de conciliation en matière locative tentent de concilier les parties (propriétaires et locataires) qui s'opposent sur certains problèmes liés à la location d'un local d'habitation (appartement, maison...).

ORIGINE : Créées en 1986, les commissions sont régies par l'article 20 de la loi du 6 juillet 1989 modifié.

COMPOSITION ET ORGANISATION : Chaque commission est composée de représentants d'organisations de bailleurs et de locataires en nombre égal, nommés par le préfet. Leur secrétariat est assuré par les directions départementales de l'équipement et de l'agriculture (DDEA) ou, à Paris, par l'unité territoriale DRIHL, service logement – 5, rue Leblanc – 75911 Paris cedex 15.

CHAMP DE COMPÉTENCE : La commission est compétente en matière de contestation de loyer dans le parc privé :

- lorsque le loyer est réévalué à l'occasion d'un renouvellement (article 17 c de la loi du 6 juillet 1989) ;
- lorsque le logement sort de la loi de 1948 et que son loyer est fixé par référence aux loyers du voisinage.

Concernant le parc social (HLM, logements conventionnés APL) et le parc privé, la commission est aussi compétente pour les litiges suivants :

- charges et réparations ;
- état des lieux ;
- dépôt de garantie ;
- caractéristiques de décence du logement.

La commission est compétente territorialement pour traiter les litiges portant sur les logements locatifs situés dans son département.

SAISINE : La commission peut être saisie par le bailleur ou par le locataire. Lorsque le litige porte sur le loyer proposé par le bailleur au moment du renouvellement, c'est celui-ci qui aura intérêt à saisir l'instance. En matière de contestation de loyer, c'est le locataire qui saisit l'instance. Mais si ce dernier ne répond pas à la proposition du bailleur concernant la modification du contrat de location ou du loyer, c'est au bailleur de la saisir.

Le ou les demandeurs doivent indiquer dans leur lettre de saisine leurs noms, qualités et adresses, ceux du défendeur (l'adversaire) ainsi que l'objet du litige. La commission doit être saisie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. La demande doit être accompagnée de la copie du bail et de celle du courrier de réclamation adressé au défendeur.

Pour obtenir les coordonnées de votre commission, contactez votre préfecture ou directement la DDEA concernée.

Attention ! La saisine de la commission est facultative, sauf pour les litiges relatifs aux loyers manifestement sous-évalués – elle est alors un préalable obligatoire à la saisine du juge (article 17 c de la loi de 1989).

PROCÉDURE : Le secrétariat de la commission convoque les parties à la séance de conciliation par lettre simple, adressée au minimum quinze jours avant la date fixée. Les parties doivent se présenter en personne. Toutefois, elles peuvent se faire représenter par une personne de leur choix (avocat, ou autre personne munie d'un mandat exprès de conciliation), ou être assistées par une personne de leur choix (association de locataires...).

La commission entend les parties, s'efforce de les concilier et émet un avis qui doit être rendu dans un délai de deux mois maximum à compter de la saisine. Si le locataire et le bailleur trouvent un terrain d'entente, même partiel, un accord de conciliation sera établi, signé par eux et la commission, et remis ou adressé à chacun d'entre eux.

À défaut de conciliation entre les parties, la commission rend un avis. Celui-ci peut être transmis au juge saisi par l'une ou l'autre des parties.

EN PRATIQUE : Adressez-vous au centre d'information sur l'habitat agréé par l'Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil) le plus proche de votre domicile (voir <www.anil.org/adils/carte.htm>); à votre DDEA (voir <www.logement.equipement.gouv.fr>); ou à une organisation de locataires, de propriétaires ou de gestionnaires.

Dans le secteur postal

À NOTER : Si vous avez un litige avec un autre opérateur de service postal que La Poste (en qualité d'expéditeur ou de destinataire), et après avoir épuisé les voies de recours interne de cet opérateur, vous pouvez saisir l'Autorité de régulation des postes et des communications électroniques (Arcep) pour qu'elle rende un avis (article L. 5-7-1 du code des postes et des communications électroniques, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2011). Pour en savoir plus, consultez le site de l'Arcep : <www.arcep.fr> rubrique « consommateurs ».

ORIGINE : Un médiateur a été mis en place par le groupe La Poste dans le cadre d'un protocole signé avec des organisations de consommateurs, document revu en 2005. Le médiateur est rattaché directement au président et nommé par celui-ci (article R. 1-1-18 du code des postes et des communications électroniques).

COMPÉTENCE : Il est compétent pour les litiges relatifs aux services qui « découlent de l'offre de produits ou de services, ou de

sa mise en œuvre » par le groupe La Poste (La Poste et ses filiales). Il est aussi désigné comme médiateur pour la Banque Postale dans le cadre de la loi « Murcef » (voir p. 6).

Le médiateur rend un avis ayant valeur de recommandation, dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de l'accusé de réception de votre demande.

Depuis le 1^{er} janvier 2011, vous disposez d'un recours supplémentaire : si le médiateur a rendu une recommandation défavorable ou partiellement défavorable ou qu'il a rendu une recommandation favorable mais non suivie par La Poste, vous pouvez alors saisir l'Arcep (voir ci-dessus).

SAISINE : La saisine se fait directement, par courrier, ou par le biais d'une association nationale de consommateurs agréée participant à la concertation organisée par La Poste. La liste en est disponible auprès de votre bureau de poste ou à l'adresse web ci-dessous. Vous pouvez aussi saisir le médiateur au moyen d'un formulaire en ligne.

Votre dossier doit comporter vos coordonnées complètes et toutes les pièces justificatives et explicatives du différend qui vous oppose à La Poste : copie du contrat éventuellement concerné, copie des résultats des démarches déjà effectuées auprès des structures internes de La Poste, etc.

Attention ! Avant de saisir le médiateur, vous devez avoir préalablement déposé une réclamation auprès de l'établissement postal qui vous a vendu ou fourni le service (directeur du bureau...). Si, à la suite de cette réclamation, le groupe La Poste vous a apporté une réponse qui ne vous satisfait pas ou ne vous a pas apporté de réponse dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur.

EN PRATIQUE : Écrivez à : Médiateur du groupe La Poste – 44, boulevard de Vaugirard – CP F407 – 75757 Paris cedex 15. Site : <www.laposte.fr/mediateurdugroupe>.

Dans le secteur de la téléphonie et d'Internet

ORIGINE : Les opérateurs de téléphonie fixe, mobile et d'accès à Internet ou aux services de télévision, réunis au sein de l'Association médiation communications électroniques (AMCE), ont signé une charte de médiation et, après consultation des associations de consommateurs et des pouvoirs publics, nommé un médiateur indépendant. Il s'agit des entreprises Alice, Bouygues Telecom, Carrefour mobile, France Télécom, Free, NRJ Mobile, Numericable, Orange, Orange Caraïbes, Orange Réunion, Simplicime, SFR, SRR (SFR Réunion), Tele2 mobile, Ten by Orange, Universal mobile.

Le médiateur est compétent pour tous les différends commerciaux opposant les clients aux opérateurs précités.

SAISINE : Vous devez d'abord avoir épuisé toutes les voies de recours interne mises à votre disposition par votre opérateur – à savoir le service clients puis le service consommateurs – et ne pas avoir obtenu de réponse jugée satisfaisante ou ne pas avoir obtenu de réponse de la part du service clients dans un délai de deux mois à compter de la saisine (pour la saisine du service consommateurs, ce délai est porté à un mois).

Les coordonnées de ces instances sont notamment indiquées sur le contrat qui vous lie à votre opérateur, et parfois sur les factures.

Vous pouvez saisir le médiateur par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, ou directement par simple lettre à l'adresse suivante : BP 999 – 75829 Paris cedex 17; ou encore grâce au formulaire de saisine disponible sur le site <www.mediateur-telecom.fr> (rubrique « comment ça marche ? »). Joignez à votre courrier la copie des résultats des démarches déjà réalisées auprès des structures internes de l'opérateur, ainsi que toutes pièces tendant à justifier la demande.

Attention : Si votre litige porte sur la facturation, veillez à ne pas dépasser le délai de prescription des recours, qui est d'un an. La saisine suspend ce délai.

PROCÉDURE : Si votre dossier est recevable, le médiateur vous en informe par courrier dans les dix jours. Il communique par écrit son avis à chacune des parties dans un délai de trois mois maximum. Chaque partie est libre de suivre ou non cet avis, et doit en informer l'autre partie ainsi que le médiateur dans le délai d'un mois.

La charte de la médiation est disponible auprès des opérateurs ou sur le site <www.mediateur-telecom.fr>.

Pour plus de détails sur les litiges de téléphonie mobile, consultez la fiche pratique INC J. 216 « Les litiges de téléphonie mobile », téléchargeable via <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

Dans le secteur des transports

• Le médiateur de la SNCF

OBJET : La fonction de médiateur a été mise en place par l'entreprise en 1994, suite à un protocole signé avec les organisations nationales de consommateurs.

COMPÉTENCE : Le médiateur est compétent pour tous les litiges opposant l'usager à la SNCF ou à l'une de ses filiales et relatifs aux voyages ou à des prestations annexes au voyage ferroviaire (transport de bagages, mise à disposition de places couchées, distribution de titres de transport).

Attention ! Le médiateur n'est pas compétent pour les prestations relevant des activités de la SNCF en tant qu'agence de voyages (prestations hôtelières, aériennes, locations de voiture...) ou pour les accidents de personnes.

SAISINE : La saisine du médiateur doit être précédée d'une intervention écrite auprès d'un service clientèle. Elle est possible dès lors que la SNCF ou l'une de ses filiales a opposé un refus écrit ou n'a pas répondu à la réclamation après un délai d'un mois.

Vous pouvez saisir directement le médiateur, par courrier, ou via une association de consommateurs agréée au plan national, ou encore via le médiateur de la République ou ses délégués départementaux (voir p. 4).

Exposez votre litige de manière concise et précisez votre demande. Fournissez tous les justificatifs utiles (copies de billet ou de procès-verbal, échanges de courrier avec la SNCF).

Attention ! Si le litige concerne un procès-verbal d'infraction, vous disposez seulement d'un délai de deux mois à compter de la date du procès-verbal pour adresser votre contestation.

Le médiateur rendra son avis dans un délai de deux mois.

EN PRATIQUE : Écrivez à : Médiateur de la SNCF – 45, rue de Londres – 75008 Paris. Site web : <www.sncf.com/mediation>.

• Le médiateur de la RATP

OBJET : La fonction de médiateur de la Régie autonome des transports parisiens (RATP) a été mise en place en 1990 en vertu d'un protocole d'accord signé avec des organisations de consommateurs et d'usagers, protocole actualisé en février 2006.

COMPÉTENCE : Le médiateur est compétent pour « tous les dossiers d'infraction à la "police des chemins de fer" et à l'occasion de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages subis à l'intérieur des emprises de la RATP ». Il n'est pas compétent pour « les cas de force majeure, les dossiers relatifs à des dommages corporels, les dossiers relatifs à des délits, les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire ».

SAISINE : Le voyageur doit d'abord saisir l'un des services clientèle de la RATP. Si la réponse dudit service ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse au bout d'un mois, il peut alors sai-

sir directement le médiateur par voie postale en joignant une copie du procès-verbal d'infraction ou de tout autre document nécessaire à l'appui de sa demande. Il peut aussi le saisir par l'intermédiaire d'une association de consommateurs agréée signataire du protocole, ou via le médiateur de la République ou ses délégués départementaux.

Attention ! La demande d'intervention du médiateur de la RATP doit parvenir dans les deux mois qui suivent la date d'émission du procès-verbal d'infraction. La saisine du médiateur suspend la procédure de traitement de l'infraction.

Le médiateur rendra un avis dans les 45 jours à compter de la date de sa saisine.

EN PRATIQUE : Écrivez à : Médiateur RATP – Lac LA 53 – 54, quai de la Rapée – 75599 Paris cedex 12. Site web : <www.ratp.fr/corpo/references/6mediateur.shtml>

• Le médiateur des Aéroports de Paris (ADP)

OBJET : La fonction de médiateur a été instaurée en mai 2004. Le médiateur est compétent pour les « contestations entre ADP et ses clients personnes physiques quand elles découlent de l'offre de services ou de sa mise en œuvre, y compris par l'intermédiaire des prestataires sous-traitants, sur les sites d'Orly et Roissy-Charles-de-Gaulle ». Cela concerne l'information qui vous a été délivrée durant l'ensemble de votre parcours départ ou arrivée sur le site aéroportuaire; les parcs de stationnement des véhicules; le transport par navette interne; les chariots à bagages; les ascenseurs et tapis roulants; la propreté des installations; les prestations de sûreté (contrôle des passagers, de leur bagage à main et de soute : bris d'un effet personnel, par exemple).

SAISINE : La saisine doit être précédée d'une réclamation auprès des services internes du groupe ADP (directeur du terminal concerné, puis service relation clientèle). La saisine est possible en cas de réponse négative ou de défaut de réponse dans les 30 jours.

Le médiateur est saisi gratuitement par courrier, directement ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs agréée. Dans un délai de deux mois, le médiateur rend un avis qui a « valeur de recommandation entre les parties ». Si l'unité concernée n'entend pas suivre cet avis, la décision d'ADP est prise et signée personnellement par le directeur général et notifiée au demandeur.

EN PRATIQUE : Écrivez à Monsieur le Médiateur – Aéroports de Paris – 291, boulevard Raspail – 75014 Paris. Courriel : <mediateur@adp.fr>. Site web : <www.aeroportsdeparis.fr>.

Dans le secteur de la vente directe

La commission paritaire de médiation de la vente directe a été créée par la Fédération de la vente directe (FVD), qui regroupe des entreprises vendant des produits ou proposant des services par démarchage à domicile.

Cette commission est présidée par une personnalité neutre et composée de deux représentants des entreprises de vente directe et de deux représentants d'organisations nationales de consommateurs.

Elle traite des réclamations qui ont pu survenir au cours de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat entre un consommateur et une entreprise de vente directe, adhérente ou non à la Fédération.

Elle est saisie gratuitement, à l'aide du formulaire disponible via la <www.fvd.fr/commission-paritaire.html>, ou par simple lettre à l'adresse : Commission paritaire de médiation de la FVD – 100, avenue du Président-Kennedy – 75016 Paris. Tél. : 01 42 15 30 00.

Dans un délai de deux mois maximum, la commission émet un avis et propose un arrangement à l'amiable.

La médiation dans les litiges transfrontières

Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à conclure des contrats transfrontières, notamment en matière de vente à distance avec un professionnel situé hors de France. De même, ils achètent des biens ou des services à l'occasion d'un déplacement dans un autre État de l'Union européenne. Ces échanges peuvent être source de litiges dits transfrontières ou transfrontaliers.

Si vous avez un litige avec un vendeur ou un prestataire de services situé dans un autre État de l'Union européenne, vous pouvez recourir à une solution amiable. Par exemple, si vous êtes en litige avec un vendeur belge de meubles, vous pouvez saisir la « commission litiges meubles » si le vendeur a adhéré à la convention mettant en œuvre ladite structure.

De tels mécanismes de conciliation et de médiation, également parfois appelés « arbitrages », ont été mis en œuvre dans la plupart des États de l'Union.

Les services de la Commission européenne ont mis en place le réseau des centres européens des consommateurs ainsi que le réseau Fin-Net pour la résolution des litiges dans le domaine des services financiers (crédits, assurances, placements financiers). Ces réseaux ont pour objectif d'informer les consommateurs sur les modes alternatifs de règlement des litiges et de leur en faciliter l'accès.

Pour vous informer sur les modes de résolution amiable des litiges dans les autres États de l'Union, vous pouvez consulter les associations de consommateurs, mais aussi les centres européens des consommateurs (CEC). Pour la France et l'Allemagne, contactez Euro-Info-Consommateurs (voir encadré ci-contre).

Pour les autres pays, les coordonnées complètes sont accessibles sur les sites <ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/ecc_network_centers.pdf> (pour les CEC) et <ec.europa.eu/inter_nal_market/fin-net/index_fr.htm> (pour le réseau Fin-Net).

Patricia Foucher

Coordonnées du CEC

Centre européen des consommateurs France
c/o Euro-Info-Consommateurs
Rehlfusplatz 11 – 77694 Kehl – Allemagne

Nouvelle adresse postale à partir du 14 mars 2011 :

Centre européen des consommateurs France
c/o Euro-Info-Consommateurs
Bahnhofplatz 1 – 77694 Kehl – Allemagne

Téléphone : +49 78 51 991 48 0 ou 0820 200 999 (numéro indigo accessible depuis la France)

Fax : +49 78 51 991 48 11

Mail : info@euroinfo-kehl.com

Site web : <www.euroinfo-kehl.eu>

Formulaire de saisine en ligne : <www.europe-consommateurs.eu/fr/comment-les-exercer/formulaire>.

LES MÉDIATEURS DANS D'AUTRES DOMAINES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Qui ?	Quelles compétences ?	Où s'informer ? Comment les saisir ?
Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur – Médiateurs académiques	Décret du 1 ^{er} décembre 1998. Traitement des différends relatifs au fonctionnement du service public de l'Éducation nationale, de la maternelle à l'enseignement supérieur : cursus et vie scolaire et universitaire, examens et concours. • Pour les litiges relatifs aux services et établissements (écoles, collèges, lycées, universités) situés dans le ressort de l'académie : saisine du médiateur académique. • Pour les litiges concernant le fonctionnement des services centraux du ministère et des établissements à compétence nationale (Cnam, Onisep, CNDP...) : saisine du médiateur de l'Éducation nationale. Émission de recommandations.	Saisine par écrit (courrier, télécopie ou courriel), avec possible utilisation d'un formulaire téléchargeable sur le site du médiateur. Coordonnées du médiateur académique disponibles auprès du rectorat ou sur le site web : < www.education.gouv.fr/mediateur >. Modalités de saisine : M ^{me} la Médiatrice de l'Éducation nationale – 61-65, rue Dutot – 75732 Paris cedex 15. Tél. : 01 55 55 39 87. Télécopie : 01 55 55 22 99. Courriel : < mediateur@education.gouv.fr >. Ou formulaire en ligne sur le site. Préalable à la saisine : avoir effectué une première démarche auprès du décideur (demande d'explication ou contestation de la décision), suivie d'une réponse négative ou d'une absence de réponse.
Allocations familiales (médiateur national, médiateur des CAF)	Tous types de dysfonctionnements constatés dans les services (retard de gestion des dossiers, mauvaise prise en compte de ressources, etc.). À l'exception des litiges relevant exclusivement de la compétence des commissions de recours amiables (remise de dettes, par exemple).	Interrogez votre CAF pour savoir si elle dispose d'un médiateur. Dans le cas contraire, demandez l'adresse du médiateur national. À noter : vous pouvez également vous adresser aux délégués du médiateur de la République (voir p. 4).

Qui ?	Quelles compétences ?	Où s'informer ? Comment les saisir ?
Conciliateurs des organismes locaux d'Assurance maladie (CPAM, régimes spéciaux)	- Article L. 162-15-4 du code de la sécurité sociale : mission de conciliation au sein de chaque organisme local d'Assurance maladie (ou mission commune à plusieurs organismes locaux) : toutes réclamations concernant les relations de l'organisme local avec les usagers (délais de traitement, etc.). - Convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'Assurance maladie du 12 janvier 2005 (§ 1.1.2 et 1.2.1) : mission spécifique dans le cadre du parcours de soins coordonnés (relations assurés-médecins) : impossibilité de trouver un médecin traitant ; difficultés pour obtenir un rendez-vous auprès d'un spécialiste sur orientation de son médecin traitant. Attention : l'intervention du conciliateur ne peut pas être sollicitée si une procédure a déjà été engagée devant une juridiction compétente. Consultation des parties en vue d'obtenir un accord amiable. En cas d'échec, émission d'un avis motivé dans les deux à trois semaines qui suivent.	Coordonnées du conciliateur disponibles auprès de la caisse d'Assurance maladie dont vous relevez. Pour le parcours de soin : saisine de la caisse d'affiliation du médecin en cause. Saisine par courrier sur papier libre (modèle téléchargeable sur le site <www.ameli.fr>, rubrique « assurés – droits et démarches – réclamations et voies de recours ») ou par courrier électronique. Préalable à la saisine : avoir épuisé les moyens de traitement interne ; saisine directe pour les litiges concernant la relation avec le médecin. Attention : la saisine du conciliateur n'interrompt pas la durée des délais de recours devant les instances contentieuses. Nota : les délégués du médiateur de la République (voir p. 4) peuvent également être saisis. Pour plus d'informations, consultez la fiche pratique INC J. 144 « Les médecins et les droits du patient », via <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.
Pôle « santé et sécurité des soins » des services du médiateur de la République	Pôle d'information et de médiation au sein des services du médiateur de la République, chargé de renforcer le dialogue entre les usagers du système de soins et les professionnels de santé. Le pôle analyse et traite toutes demandes d'information ou réclamations qui mettent en cause le non-respect du droit des malades (droit d'accès au dossier médical, etc.), la qualité du système de santé, la sécurité des soins et l'accès aux soins. Le périmètre d'action s'étend à tous les établissements publics et privés de santé ainsi qu'à la médecine de ville.	Service téléphonique d'écoute au 0810 455 455, du lundi au vendredi de 9 à 20 heures. Par courrier : Médiateur de la République Pôle « santé et sécurité des soins » 7, rue Saint-Florentin – 75008 Paris. Télécopie : 01 55 35 22 46. Courriel : <pole-sante@mediateur-republique.fr>. Site web : <www.securitesoins.fr>.
Médiateur de la Caisse des dépôts et consignations (CDC)	Litiges opposant les particuliers clients de l'établissement public CDC, de ses filiales (secteur immobilier : lcade...), de ses caisses et régimes de retraite (Ircantec...). Émission d'un avis dans un délai de deux mois.	Saisine par courrier à : Médiateur de la CDC – 56, rue de Lille – 75056 Paris RP. Ou par courriel : <mediateur@caissedesdepots.fr>. Préalable à la saisine : épuisement des procédures internes de traitement des différends. La charte de la médiation est disponible sur demande par courriel à l'adresse ci-dessus.
Médiateur du ministère de l'économie	Décret du 26 avril 2002. Contribution à la résolution des différends entre le ministère et les usagers, concernant le fonctionnement des services dans leurs relations avec l'usager. Services concernés : unités départementales de la Direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF), services des douanes, centres des impôts (établissement – c'est-à-dire calcul – ou paiement de l'impôt), redevance audiovisuelle. Saisine possible par les personnes physiques (contribuable, consommateur...) et les personnes morales (associations, etc.). Proposition d'une recommandation aux deux parties dans un délai de deux mois.	Saisine par : - lettre à : Médiateur du ministère de l'économie et du budget – BP 60153 – 14010 Caen cedex 1 ; - téléphone : 02 31 45 72 23 ; - formulaire en ligne : <www.bercy.gouv.fr/formulaires/mediateur/formulaire.php?v=p> ; - télécopie : 02 31 45 72 20 ; - courriel : <mediateur@finances.gouv.fr>. Préalable à la saisine : avoir effectué une première démarche auprès du service concerné, celle-ci ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel. Par exemple, concernant le fisc : rejet d'une démarche (recours hiérarchique, réclamation contentieuse...) présentée à l'issue de la procédure de contrôle. Plus d'informations : <www.minefe.gouv.fr/directions_services/mediateur/index.php>.

Qui ?	Quelles compétences ?	Où s'informer ? Comment les saisir ?
Conciliateur fiscal départemental	Instauré le 1^{er} mai 2004. Installation d'un conciliateur par département. Question relevant du Trésor public ou des services fiscaux (calcul, paiement de l'impôt, réclamations). Toute difficulté relative aux engagements de qualité de services rendus aux usagers. Réponse dans les 30 jours suivant la demande, sur la décision prise pour le dossier, soit sur l'état de traitement du dossier en cours.	Démarche préalable obligatoire auprès du centre des impôts ou de la trésorerie (réclamation, demande de remise de pénalités, demande de délais de paiement, etc.). Saisine par courrier ou par courriel. Liste des conciliateurs fiscaux départementaux disponible sur : <www2.impots.gouv.fr/liste-dsf-conciliateur/index.htm>. Attention : la saisine du conciliateur fiscal n'interrompt pas les délais de recours. Le contribuable est toujours tenu du paiement des sommes réclamées. Informations sur le site : <www.impots.gouv.fr>.
Commissions régionales de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (CRCI)	• Formation de règlement amiable : litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales. Avis rendu dans un délai de six mois. (Articles L. 1142-5 et suivants, R. 1142-13 et suivants du code de la santé publique.) • Formation de conciliation : contestations relatives au respect des droits des malades et des usagers du système de santé (ou relatives à un accident médical). (Articles L. 1114-4, R. 1142-19 et suivants du code de la santé publique.)	Saisine par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au moyen d'un formulaire disponible sur les sites mentionnés ci-dessous. Téléphone : 0810 51 51 51. Renseignements auprès des associations de consommateurs, de malades ou d'usagers. Sites web : <www.commissions-crci.fr> ou <www.oniam.fr>.
Médiateurs Pôle emploi	Instauré par la loi du 1^{er} août 2008 (article L. 5312-12-1 du code du travail). Un médiateur par région, un médiateur national à la direction générale. Réclamations individuelles relatives au fonctionnement de Pôle emploi. Le médiateur procède à un nouvel examen de la demande de l'utilisateur et peut formuler une recommandation auprès du service Pôle emploi concerné.	Démarche préalable obligatoire auprès des services de Pôle emploi concernés. Par courrier uniquement : Médiateur régional ou Médiateur de Pôle emploi – Direction Générale – 1, avenue du Docteur-Gley – 75987 Paris cedex 20. Attention : la saisine du médiateur n'interrompt pas les délais de recours devant les tribunaux. Liste des médiateurs par région et informations supplémentaires : <www.pole-emploi.fr/candidat/mediateur-pole-emploi-@/suarticle.jsp?id=4148>.