

## Association ou société de médiateurs

Demande d'inscription sur la liste de l'Union Européenne en tant que médiateur de la consommation  
Documents à adresser au secrétariat de la  
Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

*Le dossier complet est à adresser PRIORITAIREMENT en format dématérialisé sur la plateforme :*  
<https://francetransfert.numerique.gouv.fr> (adresse du destinataire : [CECMC-Secretariat@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:CECMC-Secretariat@dgccrf.finances.gouv.fr))

*Ou à défaut à envoyer par courrier en 1 seul exemplaire au secrétariat de la CECMC à l'adresse suivante :*  
DGCCRF - Bureau 1D - Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation -  
- Télédod 063 – 59 boulevard Vincent Auriol -75013 PARIS

Vous pouvez adresser vos questions éventuelles sur les modalités de dépôt de votre dossier par courriel :  
[CECMC-Secretariat@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:CECMC-Secretariat@dgccrf.finances.gouv.fr)

**Seuls les dossiers complets sont examinés par la CECMC**

Documents ou informations à transmettre dans le cadre des dispositions du code de la consommation	Pièces justificatives	
<p>Déclaration motivée du président de l'association ou de la société sollicitant la désignation de l'association de médiateurs par la CECMC comme entité de médiation de la consommation (art. R.614-3).</p>	A	<p>Lettre rédigée à l'attention de <b>Monsieur le président de la CECMC</b>.</p>
<p>Nom et coordonnées de l'entité de médiation demandant le référencement et des médiateurs, personnes physiques qui en sont membres.</p> <p>Adresse du site Internet dédié à la médiation de la consommation (art. R.614-3)<sup>1</sup>.</p> <p><i>Le nom du site internet et l'adresse électronique doivent préciser l'entité de médiation, sans être trop générique, pour permettre de l'identifier clairement.</i></p>	B	<p>Entité de médiation - personne morale demandant le référencement :</p> <p>1/ <b>Statuts</b> de l'association ou de la société.</p> <p>2/ Tout document mentionnant l'<b>adresse postale</b>, le numéro de téléphone et l'<b>adresse électronique</b> de l'association ou de la société.</p> <p>3/ Tout document mentionnant l'<b>adresse du site Internet</b> de l'association ou de la société dédié à la médiation de la consommation.</p> <p>Médiateurs - personne physique membre de l'entité de médiation :</p> <p>Fiche de renseignement (jointe en annexe) dûment complétée et accompagnée des documents mentionnés sur la fiche.</p>
<p>Garanties d'indépendance des médiateurs (art. L.613-1).</p> <p>Il revient à la CECMC de s'assurer de l'indépendance des médiateurs. Elle doit veiller à ce qu'il n'existe pas de conflit d'intérêt entre le médiateur et le professionnel.</p> <p>Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction des parties.</p>	C	<p>1/ <b>Profession / statut</b> des médiateurs, personne physique (avocat, salarié d'une entreprise, retraité, mandat électif...).</p> <p>2/ <b>Engagement</b> écrit de chaque médiateur, personne physique, à signaler à la CECMC les <b>changements de statut ou de profession</b>.</p> <p>3/ <b>Engagement</b> écrit de chaque médiateur, personne physique, à signaler à la CECMC tout dossier susceptible de créer une <b>situation de conflit d'intérêt</b> ; si le médiateur exerce la profession d'avocat : engagement de ne pas prendre comme clients (dans le cadre de son activité de conseils ou en vue d'une procédure) pendant 2 ans, après son mandat de médiateur, le professionnel ou le consommateur qui aurait fait l'objet d'une médiation.</p> <p>4/ Copie de la <b>convention d'honoraires</b> ou de prestations de services signée, <b>liant chaque médiateur, personne physique à l'association ou société de médiateurs</b> dont il relève.</p> <p>5/ Document attestant que la <b>rémunération</b> de chaque médiateur, personne physique, n'est pas fonction du résultat de la médiation.</p> <p>6/ <b>Modèle économique</b> : Tout document expliquant comment le dispositif de médiation est financé (budget annuel dédié à la</p>

<p>Il est nécessaire que la CECMC puisse identifier les secteurs ou domaines couverts par la médiation.</p>		<p>médiation et/ou le montant de la rémunération de chaque médiateur, le coût éventuel d'adhésion pour le professionnel, les frais des prestations de médiation facturés au professionnel...)</p> <p>7/ Copie de la <b>convention d'honoraires*</b> ou de prestations de services signée, <b>liant l'association ou société de médiateurs</b>, personne morale, <b>au professionnel ou à la fédération de professionnels</b> ; une clause suspensive précisera que la convention ne prendra effet qu'à compter du référencement du médiateur. Si la convention n'est pas encore signée, le projet de convention doit être fourni et accompagné d'une lettre d'intention du professionnel.</p> <p>8/ <b>Engagement</b> de l'association ou société de médiateurs, personne morale, de signaler à la CECMC tout nouveau médiateur, personne physique ou tout départ de médiateur, personne physique.</p> <p><i>*Des modèles de conventions sont proposés à titre indicatif pour aider les associations ou sociétés de médiateurs à constituer leur dossier de demande de référencement auprès de la CECMC.</i></p>
<p>Diplômes ou parcours professionnel des médiateurs (art. R.614-1 4°).</p>	<p><b>D</b></p>	<p><b>Curriculum vitae</b> de chaque médiateur, personne physique, avec copie des diplômes.</p>
<p>Formation (s) suivie(s) en médiation et en droit de la consommation (art. L.613-1 1° et R.614-4)</p>	<p><b>E</b></p>	<p>Tout document attestant que chaque médiateur, personne physique, a suivi des formations en médiation, en droit et notamment en droit de la consommation.</p>
<p>Durée du mandat des médiateurs et décision de nomination (art. L.613-1).</p>	<p><b>F</b></p>	<p>1/ Tout document attestant de la <b>durée minimale de 3 ans</b> du mandat de chaque médiateur, personne physique.</p> <p>2/ Tout document faisant acte de la <b>nomination</b> de chaque médiateur, personne physique.</p>
<p>Des informations sur la structure et le financement de l'activité ou de l'entité de médiation, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur le niveau de leur rémunération ; information sur l'autorité administrative indépendante dont il dépend le cas échéant (art. R.614-3 3°).</p>	<p><b>G</b></p>	<p>1/ <b>Statuts</b> de l'association de médiateurs.</p> <p>2/ Copie de l'<b>organigramme</b> de l'association de médiateurs, personne morale.</p> <p>3/ Copie de tout document <b>attestant</b> des modalités de <b>financement de l'association ou société de médiateurs, de la part affectée à la médiation de la consommation et de la rémunération de chaque médiateur</b> avec copie des documents.</p>
<p>Le déroulement interne du processus de médiation (art. R.614-3 4°).</p>	<p><b>H</b></p>	<p>1/ Tout document tel qu'un manuel de procédure expliquant le <b>processus interne de traitement des dossiers</b> (organisation relative à la gestion et au traitement des saisines, de la réception des dossiers à la clôture de la médiation).</p> <p>2/ Copie de tous les <b>courriers types</b> utilisés pour les besoins de la médiation (accusé de réception de la demande de médiation, lettre notifiant la saisine aux parties, lettre de proposition de solution...).</p>
<p>La durée moyenne du processus de médiation (art. R.614-2 5°).</p>	<p><b>I</b></p>	<p>Copie de tout document permettant d'apporter cette précision (par exemple : extrait du rapport annuel du médiateur, sauf pour les nouvelles médiations).</p>
<p>La ou les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être introduites et dans lesquelles le processus de médiation peut se dérouler (art. R.614-1 9°).</p> <p>Des informations sur le champ géographique de la médiation : compétence pour les litiges transfrontaliers.</p>	<p><b>J</b></p>	<p>1/ Tout document mentionnant les langues utilisées.</p> <p>2/ Tout document mentionnant la compétence transfrontalière de l'entité de médiation.</p>

<p>Le site internet du médiateur de la consommation doit permettre <u>le dépôt en ligne</u> de la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs (art. L.614-1). L'adresse courriel n'est pas suffisante.</p> <p>Il ne devra être accessible au public que lorsque l'entité de médiation aura été référencée par la CECMC. La CECMC doit toutefois pouvoir y avoir accès.</p> <p><i>Le nom du site internet doit préciser l'entité de médiation sans être trop générique pour permettre d'identifier clairement l'entité de médiation.</i></p>	<p><b>Copie des pages du site Internet comportant les informations suivantes :</b></p> <p>I - <u>Conformément à l'article L.614-1 du code de la consommation</u> tout médiateur met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un <b>accès direct</b> aux informations relatives <b>au processus de médiation</b>. Ce paragraphe implique que les grands principes du processus de médiation suivants soient rappelés :</p> <p><b>K</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1/ Mention selon laquelle la médiation des litiges de la consommation est <b>gratuite</b> pour le consommateur (art. L.612-1).</li> <li>2/ Conditions de <b>non recevabilité des dossiers</b> (art. L.612-2) :       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) le consommateur ne justifie pas avoir tenté, <b>au préalable</b>, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;</li> <li>b) <b>la demande est manifestement infondée ou abusive</b> ;</li> <li>c) le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un <b>autre médiateur ou par un tribunal</b> ;</li> <li>d) le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à <b>un an</b> à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;</li> <li>e) le litige n'entre pas dans <b>son champ de compétence</b>.</li> </ol> </li> <li>Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.</li> <li>3/ Mention selon laquelle la médiation des litiges de consommation est soumise à l'<b>obligation de confidentialité</b> (art. L.612-3).</li> <li>4/ Mention selon laquelle les parties peuvent <b>à leur charge, se faire représenter</b> par un avocat, se faire assister par un tiers (ex. association de défense des consommateurs...) et solliciter l'avis d'un expert (art. R.612-1).</li> <li>5/ Mention des dispositions des articles R. 612-2 à R. 612-5 sur la notification aux parties de la saisine, la communication à la demande des parties des pièces du dossier, le rappel par le médiateur que la solution qu'il propose peut être acceptée ou refusée, que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction, que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge, les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, le délai d'acceptation ou de refus de la proposition, le délai de traitement des dossiers.</li> <li>6/ Mention selon laquelle le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son <b>indépendance</b>, son <b>impartialité</b> ou de nature à créer un <b>conflit d'intérêt</b> ainsi que leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission (art. R.613-1)</li> </ol> <p>II - <u>Conformément à l'article R.614-1 du code de la consommation</u> :</p> <p><b>L</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1/ Adresses postale et électronique de l'entité de médiation.</li> <li>2/ Mention de son inscription sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.</li> <li>3/ Décision de sa nomination et la durée de son mandat.</li> <li>4/ Ses diplômes ou son parcours professionnel.</li> <li>5/ Information de son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers.</li> <li>6/ Types de litiges relevant de sa compétence ; A contrario, il pourra être rappelé les litiges exclus (art. L.611-3 à L.611-4).</li> </ol>
--	---

	<p>7/ Référence au livre VI, chapitre Ier, du code de la consommation relatif au règlement des Litiges (partie législative et réglementaire).</p> <p>8/ Cas dans lesquels, en application de l'article L. 6.12-2, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation (cf. partie 2 du paragraphe I).</p> <p>9/ Liste des langues utilisées pour la médiation (art. R.614-1).</p> <p>10/ Lien vers le site de la commission européenne dédié à la médiation de la consommation (art. R.614-1) :  <a href="http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm">http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm</a></p> <p><b>M</b> III - <u>Conformément à l'article R.614-2 du code de la consommation</u> :  Le rapport annuel d'activité doit comporter depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 les informations suivantes (art. R.614-2) :</p> <p>1/ Nombre de litiges dont l'entité de médiation a été saisie et leur objet.</p> <p>2/ Questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter.</p> <p>3/ Proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus.</p> <p>4/ Pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption.</p> <p>5/ Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges.</p> <p>6/ S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.</p> <p>7/ Existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers.</p> <p>8/ Pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.</p>
--	--

<sup>1</sup> **Adresse du site Internet** : cet élément est essentiel pour l'évaluation du médiateur car le site doit répondre à un certain nombre d'exigences

Fiche de renseignement<sup>1</sup> à remplir par chaque médiateur souhaitant exercer des médiations pour le compte d'une association ou d'une société de médiateurs de la consommation et à envoyer au secrétariat de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

Nom de l'entité de Médiation :

## Le médiateur

Nom :

Prénom :

Téléphone :

Mail :

Profession actuelle :

Formation(s) initiale(s) :

Parcours professionnel :

Quel est votre domaine d'expertise :

- consommation :

- hors consommation :

Formations suivies en matière de médiation (préciser l'intitulé de la formation, l'organisme de formation, la date et la durée) :

Formations suivies en matière de droit de la consommation (préciser l'intitulé de la formation, l'organisme de formation, la date et la durée) :

Avez-vous un (ou plusieurs) mandat(s) d'élu local ? Si oui lequel/lesquels :

Date et signature du Médiateur

---

<sup>1</sup> Cette fiche de renseignement doit être accompagnée des documents suivants : la photocopie d'une pièce d'identité, un curriculum-vitae, la photocopie des attestations formations suivies en matière de médiation et en droit de la consommation, un engagement écrit du médiateur à signaler à la CECMC les changements de statut ou de profession, un engagement écrit du médiateur à signaler à la CECMC tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt. **Si le médiateur exerce la profession d'avocat** : une attestation selon laquelle il s'engage à renoncer à représenter en justice ou à conseiller toute personne ayant été partie à une médiation de la consommation accomplie par lui durant son mandat de médiateur et dans les deux ans suivant l'expiration de ce mandat.