

## Médiateur adossé à une fédération ou à une association

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 -  
- Télédocus 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 par le médiateur dans le cadre des dispositions du code de la consommation	Pièces justificatives	
Déclaration motivée du médiateur sollicitant sa désignation par la CECMC comme entité de médiation de la consommation (art. R.614-3).	A	Lettre rédigée à l'attention de <b>Monsieur le Président de la CECMC</b> .
Nom et coordonnées du médiateur. Adresse de son site Internet dédié à la médiation de la consommation (art. R.614-3) <sup>i</sup> . <i>Le nom du site internet et l'adresse électronique doivent permettre d'identifier clairement le médiateur.</i>	B	1/ Tout document mentionnant son <b>adresse postale</b> , son numéro de téléphone direct et son <b>adresse électronique</b> .  2/ Tout document mentionnant l' <b>adresse de son site Internet</b> dédié à la médiation de la consommation.
Garanties d'indépendance du médiateur (art. L.613-1).  Il revient à la CECMC de s'assurer de l'indépendance du médiateur. Elle doit veiller à ce qu'il n'existe pas de conflit d'intérêt entre le médiateur et le professionnel.  Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.  Il est nécessaire que la CECMC puisse identifier les secteurs ou domaines couverts par la médiation.	C	1/ <b>Profession / statut</b> du médiateur (avocat, retraité, mandat électif...). 2/ <b>Engagement</b> écrit du médiateur à signaler à la CECMC les <b>changements de statut ou de profession</b> . 3/ <b>Engagement</b> écrit du médiateur 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. 4/ Copie de la <b>convention d'honoraires</b> ou de prestations de services signée, liant le médiateur à l'entité à laquelle il est adossé (fédération, association...). 5/ Document attestant que la <b>rémunération</b> du médiateur n'est pas fonction du résultat de la médiation. 6/ Document mentionnant le montant du <b>budget dédié</b> à la médiation qui doit être distinct du budget de la fédération ou de l'association et suffisant pour l'exécution de la mission du médiateur (extrait des documents comptables).
Diplômes ou parcours professionnel du médiateur (art. R.614-1 4°).	D	<b>Curriculum vitae</b> du médiateur avec copie des diplômes.

<b>Formation (s) suivie(s) en médiation et en droit de la consommation (art. L.613-1 1° et R.614-4).</b>	<b>E</b>	Tout document attestant que le médiateur a suivi des formations en médiation, en droit et notamment en droit de la consommation.
<b>Durée du mandat du médiateur et décision de nomination (art. L.613-1).</b>	<b>F</b>	1/ Tout document attestant de la <b>durée minimale de 3 ans</b> du mandat du médiateur. 2/ Tout document faisant acte de la nomination du médiateur.
<b>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°).</b>	<b>G</b>	1/ <b>Statuts</b> de la fédération ou de l'association. 2/ Copie de l' <b>organigramme</b> du service du médiateur. 3/ Copie de l' <b>organigramme</b> de la fédération ou de l'association. 4/ Tout document mentionnant le statut et la rémunération des personnes qui travaillent avec le médiateur (juriste, secrétaire...) 5/ Copie de tout document <b>attestant</b> des modalités de <b>financement de l'activité de médiation</b> ; document signé d'un responsable de la société détaillant le budget alloué au médiateur avec copie des documents comptables.
<b>Le déroulement interne du processus de médiation (art. R.614-3 4°).</b>	<b>H</b>	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). 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...).
<b>La durée moyenne du processus de médiation (art R.614-2 5°).</b>	<b>I</b>	Copie de tout document permettant d'apporter cette précision (par exemple : extrait du rapport annuel du médiateur, sauf pour les nouvelles médiations).
<b>La ou les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être introduites et dans lesquelles le processus de médiation peut se dérouler (art.R614-1 9°).</b>  <b>Des informations sur le champ géographique de la médiation : compétence pour les litiges transfrontaliers.</b>	<b>J</b>	1/ Tout document mentionnant les langues utilisées. 2/ Tout document mentionnant la compétence transfrontalière de l'entité de médiation.
<b>Le site internet du médiateur doit permettre le dépôt en ligne de la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs (art. L.614-1). L'adresse courriel n'est pas suffisante.</b>  <b>Il ne devra être accessible au public que lorsque le médiateur aura été référencé par la CECMC. La CECMC doit toutefois pouvoir y avoir accès.</b>  <b>Le nom du site internet ne doit pas être trop générique, il doit permettre d'identifier clairement le médiateur.</b>	<b>K</b>	<b>Copie des pages du site Internet comportant les informations suivantes : adresse :</b>  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 :  1/ Mention selon laquelle la médiation des litiges de la consommation est <b>gratuite</b> pour le consommateur (art. L.612-1). 2/ Conditions de <b>non recevabilité des dossiers</b> (art. L.612-2) : 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 ; b) <b>la demande est manifestement infondée ou abusive</b> ; c) le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un <b>autre médiateur ou par un tribunal</b> ; d) le

consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à **un an** à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ; e) le litige n'entre pas dans **son champ de compétence**.

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.

3/ Mention selon laquelle la médiation des litiges de consommation est soumise à l'**obligation de confidentialité** (art. L.612-3).

4/ Mention selon laquelle les parties peuvent à **leur charge, se faire représenter** 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).

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.

6/ Mention selon laquelle le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son **indépendance**, son **impartialité** ou de nature à créer un **conflit d'intérêt** ainsi que leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission (art. R.613-1)

II - Conformément à l'article R.614-1 du code de la consommation :

- L
- 1/ Adresses postale et électronique du médiateur.
  - 2/ Mention de son inscription sur la liste des médiateurs référencés par la CECMC.
  - 3/ Décision de sa nomination et la durée de son mandat.
  - 4/ Ses diplômes ou son parcours professionnel.
  - 5/ Information de son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers.
  - 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).
  - 7/ Référence au livre VI, chapitre Ier, du code de la consommation relatif au règlement des Litiges (partie législative et réglementaire).
  - 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).
  - 9/ Liste des langues utilisées pour la médiation (art. R.614-1).
  - 10/ Lien vers le site de la commission européenne dédié à la médiation de la consommation (art. R.614-1) : [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)

III - Conformément à l'article R.614-2 du code de la consommation :

M Le rapport annuel d'activité doit comporter depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 les informations suivantes (art. R.614-2) :

- 1/ Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet.
- 2/ Questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter.

- |  |   |
|--|---|
|  | <p>3/ Proportion de litiges qu'il 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