

## Médiateur d'entreprise

### 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 par courrier en deux exemplaires au secrétariat de la CECMC à l'adresse suivante :  
DGCCRF - Bureau du GIC-CNC - Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation -  
- Télédocus 063 - 59 Boulevard Vincent Auriol - 75703 Paris Cedex 13*

**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	
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>Madame la Présidente de la CECMC</b> .
Nom et coordonnées du médiateur demandant le référencement.  Adresse de son site Internet dédié à la médiation de la consommation (art. R.614-3) <sup>1</sup> .  <i>Le nom du site internet et l'adresse électronique doivent permettre d'identifier clairement le médiateur.</i>	B	1/ Copie d'une <b>Pièce d'identité</b> du médiateur.  2/ Tout document mentionnant son <b>adresse postale</b> , son numéro de téléphone direct et son <b>adresse électronique</b> .  3/ 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 et L.613-2).  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.	C	1/ <b>Profession / statut</b> du médiateur. 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> . 4/ Copie de la <b>convention d'honoraires</b> ou de prestations de services signée, liant le médiateur au professionnel qui le rémunère. 5/ Document attestant que la rémunération du médiateur n'est pas fonction du résultat de la médiation. 6/ Copie de tout document attestant de l' <b>absence de lien de subordination</b> avec le professionnel (absence de lien hiérarchique ou fonctionnel) ; 7/ Attestation sur l'honneur du médiateur et du professionnel faisant acte qu'à l'issue du mandat du médiateur, ce dernier ne pourra pas être employé par le professionnel pendant une période de 3 ans qui suit la cessation de la fonction de médiateur 8/ Document mentionnant le montant du <b>budget dédié à la médiation</b> qui doit être distinct du budget de l'entreprise 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.
Formation (s) suivie(s) en médiation et en droit de la consommation (art. L.613-1 1° et R.614-4).	E	Tout document attestant que le médiateur a suivi des <b>formations en médiation, en droit</b> et notamment <b>en droit de la consommation</b> .
Durée du mandat du médiateur et décision de nomination (art. L.613-1 et art.L.613-2).	F	1/ Tout document attestant de la <b>durée minimale de 3 ans</b> du mandat du médiateur.

		2/ Tout document faisant acte de la <b>nomination du médiateur</b> (désignation par un organe collégial mis en place par l'entreprise composé de représentants d'associations de défense des consommateurs agréées et de représentants du professionnel).
<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/ Copie de l' <b>organigramme</b> du service du médiateur. 2/ Copie de l' <b>organigramme</b> de la société employant ou rémunérant le médiateur. 3/ Copie de tout document <b>attestant</b> des modalités de <b>financement du service du médiateur, du montant du budget alloué au médiateur et de la rémunération de ce dernier</b> (rémunération globale, rémunération forfaitaire par dossier traité...) 4/ <b>Attestation comptable</b> permettant de prouver que le budget alloué est suffisant pour l'exécution de la mission du médiateur.
<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, lettres 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. R.614-1 9°).</b>	<b>J</b>	Tout document mentionnant cette information.
<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.  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.  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 :</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 <b>un an</b> à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ; e) le litige n'entre pas dans <b>son champ de compétence</b> . 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' <b>obligation de confidentialité</b> (art. L.612-3). 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).

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)

L

II - Conformément à l'article L.614-2 du code de la consommation : **Lien électronique vers la plateforme européenne** de résolution en ligne des litiges (art. L.614-2) :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

M

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

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)

N

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

3/ Proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus.

4/ Pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption.

5/ Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges.

6/ S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

7/ Existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers.

8/ Pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.
--

---

<sup>i</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