

CONVENTION-CADRE

Ce modèle de convention cadre est proposé à titre indicatif pour aider les entités de médiation de la consommation (associations ou sociétés de médiateurs) à constituer leur dossier de demande de référencement auprès de la CECMC.

Entre les soussignés

L... (L'association ou la société de médiateurs – dénomination - adresse – représentant légal)

Ci-après dénommée : « l'entité de médiation »

Et

L...(L'organisme professionnel : fédération, syndicat,...) – dénomination- adresse – représentant légal)

Ci-après dénommé : « l'organisme professionnel »

Ci-après individuellement désigné « la Partie » et collectivement « les Parties ».

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

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre Ier « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel¹.

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

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils

¹ Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexe 1 de la présente convention.

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

L'organisme professionnel, (*le nommer*), est (*faire une présentation précise de sa structure*) --

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : (*cf. liste des secteurs établie par la CECMC, consultable sur son site internet à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>*)

L'organisme professionnel, pour sa part, représente des professionnels adhérents à sa structure qui proposent aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation.**

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : (*mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C*)

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

Article premier : Objet de la convention

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

L'organisme professionnel propose à ses professionnels adhérents *l'association ou la société de médiateurs (la nommer)* comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, *l'association ou la société de médiateurs (la nommer)* est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation ... (*Préciser et noter, le cas échéant, les exclusions*) entre l'un des adhérents du professionnel et le client consommateur de celui-ci.

(Observations de la CECMC : la CECMC recommande d'utiliser la terminologie « consommateur » ou « client consommateur » puisque sont exclus du champ de la médiation de la consommation les éventuels « clients professionnels » du professionnel signataire de la convention).

Article 2 : Engagements de l'entité de médiation

L'entité de médiation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents qui choisissent cette entité de médiation.

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

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

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

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

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

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

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

Article 3 : Liste des médiateurs :

L'association/la société (la nommer) désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste ci-dessous (*ou disponible en annexe 2 de la présente convention*).

Liste :

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

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

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

(Observations de la CECMC : le médiateur est invité à motiver ses décisions de rejet de demande de médiation irrecevables et ses propositions de solution).

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (*ou parmi la liste jointe en annexe 2*) en fonction des critères suivants... (*à préciser*)

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

En application de l'article R.613-1 du code de la consommation, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

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

Dans ces cas, l'entité de médiation pourvoit autant que possible au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

Article 4 : Engagements de l'organisme professionnel

L'organisme professionnel :

- assume le cas échéant, tout ou partie du coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- n'interfère pas de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par *l'association ou la société de médiateurs (la nommer)* ou le médiateur, personne physique, désigné par *l'association ou la société de médiateurs (la nommer)* ;

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

- recommande à ses professionnels adhérents de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- informe ses professionnels adhérents de l'existence de la présente convention-cadre et la leur communique accompagnée de son / ses annexe(s) ;
- propose à ses professionnels adhérents de désigner *l'association ou la société de médiateurs (la nommer)* comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- informe ses professionnels adhérents que, s'ils souhaitent désigner *l'association ou la société de médiateurs (la nommer)* comme médiateur de la consommation, ils doivent adhérer auprès de *l'association ou la société de médiateurs (la nommer)*, en remplissant le formulaire en ligne sur le site de *l'association ou la société de médiateurs (la nommer)* ou en renvoyant par voie postale l'adhésion simplifiée jointe en annexe 3 de la présente convention.
- informe ses professionnels adhérents qui désigneront *l'association ou la société de médiateurs (la nommer)* qu'ils doivent inscrire de manière visible et lisible sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de *l'association ou la société de médiateurs (la nommer)*.

Article 5 : Confidentialité

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

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

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

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

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

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

(Observations de la CECMC : les conditions financières des médiations pourront être réétudiées, soit pendant le déroulement de la convention à condition d'avoir été préalablement définies par la convention, soit au moment du renouvellement de la convention).

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

I - Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants (*à adapter*) :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature (dont les frais de personnel, s'il y a lieu).

(Observations de la CECMC :

- le modèle économique, quel qu'il soit, doit prendre en compte l'ensemble du travail effectué pour l'examen d'un dossier, depuis la saisine du médiateur jusqu'à la clôture du processus de médiation. La non-recevabilité d'un dossier ne peut donner lieu à elle seule à la demande d'un paiement ; en effet, le professionnel n'est informé des saisines et est invité à entrer en médiation, que si celles-ci sont déclarées recevables par le médiateur. Préciser si des frais de débours sont susceptibles d'être facturés au professionnel (transport, hébergement, location de salle...

- Si le médiateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à la charge de l'entité de médiation. En revanche, si le professionnel ou le consommateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à sa charge. En cas de demande conjointe du professionnel et du consommateur d'expertise, les frais sont partagés entre les parties au litige. Il est rappelé que les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades du processus de la médiation).

II - Ces frais sont financés de la manière suivante :

(À adapter en fonction du modèle économique choisi)

a) *(si le modèle économique prévoit le versement d'une cotisation)* L'organisme professionnel (ou les professionnels adhérents) verse(nt) une cotisation annuelle de... *(préciser le montant)*

b) le coût de la prestation de médiation est supporté par l'organisme professionnel (ou les professionnels adhérents) comme suit : *(à détailler)*

Le paiement des honoraires correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès de *l'association ou de la société de médiateurs (la nommer)* qui les rétrocède totalement ou en partie au médiateur concerné.

Article 7 : durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans à compter de sa signature, **sous réserve de sa validation par la CECMC**. Pendant cette période de trois ans, le mandat de *l'association ou de la société de médiateurs (la nommer)* est irrévocable sauf cas de force majeure.

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

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

(Observations de la CECMC : la CECMC recommande un contact préalable, quel que soit la forme, entre l'entité de médiation et l'organisme professionnel avant la reconduction de la convention).

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

La reconduction de la convention doit être soumise à l'acceptation préalable de la CECMC.

Article 8 : Condition suspensive

La présente convention est conclue sous la condition suspensive du référencement par la CECMC de *l'entité de médiation (préciser son nom)* et de son inscription sur la liste des médiateurs de la consommation établie conformément à l'article L. 615-1 du Code de la consommation.

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC qui sera notifiée à l'entité de médiation par voie écrite.

Toute modification de la présente convention fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

Article 9 : Règlement des litiges

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

Article 10 : Dispositions finales

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de *l'entité de médiation (la nommer)* de la liste de médiateurs notifiés à la Commission européenne.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

(Observations de la CECMC : les dispositions relatives à toute forme de cession de contrat ne peuvent être admises eu égard au principe d'irrévocabilité du médiateur).

La présente convention est complétée par les documents suivants :

[Annexe 1](#) : Processus de médiation de *l'association ou de la société de médiateurs (la nommer)*

[Annexe 2](#) : Liste des médiateurs de *l'association ou de la société de médiateurs (la nommer)*

[Annexe 3](#) : Adhésion simplifiée (cf. modèle proposé par la CECMC ci-après)

L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention-cadre.

Fait à *lieu*, en deux exemplaires

Pour *l'entité de médiation (la nommer)*

M. /Mme
Titre
Date

Signature

Pour *l'organisme professionnel (le nommer)*

M. /Mme
Titre
Date

Signature

Annexe 3 : Adhésion simplifiée (entreprise adhérente à un organisme professionnel)

Entre les soussignés :

(Entité de médiation)

Et

Raison sociale du professionnel adhérent

Adresse postale + adresse mail

Rappel du cadre légal

Le titre 1^{er} « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

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

Une convention-cadre a été conclue entre *(entité de médiation)* et *(nom de l'organisme professionnel)*, signée le *(date de signature de la convention cadre)*.

Par cette convention, *(indiquer le nom de l'organisme professionnel)*, propose à ses professionnels adhérents de désigner *(entité de médiation)* comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

(Raison sociale du professionnel adhérent) :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre *(entité de médiation)* et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes (ex. *processus de médiation, liste des médiateurs...*) ;
- déclare avoir pris connaissance des modalités tarifaires suivantes *(à détailler)* et s'engage à les payer dès réception de la facture qui sera adressée par *(entité de médiation)* à la fin de la médiation ;
- désigne *(entité de médiation)* comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

Fait à *lieu*, en deux exemplaires

Pour *l'entité de médiation (la nommer)*

M. /Mme

Titre

Date

Signature

Pour *le professionnel adhérent (le nommer)*

M. /Mme

Titre

Date

Signature