

**J. 218**

Actualisation le 14-03-07

# 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 MARL (modes alternatifs de règlement des litiges), offrent aux consommateurs des opportunités complémentaires pour faire valoir leurs droits de façon simple, rapide et gratuite.*

*Facultatifs, ces 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 et se développent de plus en plus. Seront présentés dans cette fiche les plus couramment utilisés d'entre eux; tandis que quelques autres, utiles pour les litiges de la vie quotidienne, seront listés dans un tableau annexe. Auparavant seront indiqués quelques conseils utiles pour bien aborder la médiation-conciliation.*

### Question de vocabulaire...

**La conciliation** peut se définir comme un mode conventionnel de règlement amiable des litiges 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 conventionnel de règlement des litiges 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.

## 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 au recours à la médiation-conciliation

Lorsqu'une contestation survient à la suite d'un contrat de vente ou de prestation de services, il faut privilégier 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 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, la réclamation doit être claire, précise et concise (voir encadré ci-dessous). 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 ou vous en inspirer : <[europa.eu.int/comm/consumers/redress/compl/cons\\_compl/acce\\_just03\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/compl/cons_compl/acce_just03_fr.htm)>. Vous pouvez aussi demander conseil auprès d'une association de consommateurs (voir ci-dessous).

En règle générale, le recours à un mode alternatif de règlement des litiges suppose d'avoir épuisé les recours internes au professionnel incriminé et d'avoir obtenu une réponse laissant subsister le différend, ou de ne pas avoir obtenu de réponse. Renseignez-vous bien sur ce point auprès de chaque système de médiation.

#### 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, il est souhaitable de bien vous renseigner sur les divers MARL existants, sur leur fonctionnement et sur leur portée afin de vous décider à y recourir en toute connaissance de cause.

#### • Les organisations de consommateurs

Il existe en France de nombreux organismes qui ont pour mission d'informer les consommateurs sur leurs droits. Il ne faut pas hésiter à les solliciter.

En effet, 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 locale de consommateurs. Vous en trouverez les coordonnées via <[www.conso.net/associations.htm](http://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.

Par ailleurs, il faut savoir que la saisine de certains médiateurs peut se faire uniquement par l'intermédiaire d'une association de consommateurs ou d'usagers habilitée à le faire.

#### • Les maisons de justice et du droit

Les maisons de justice et du droit (MJD) sont encadrées par la loi (articles L. 7-12-1-1 et suivants du code de l'organisation

judiciaire). Elles sont avant tout des lieux d'accueil, d'écoute, d'orientation et d'information sur vos droits, qui rassemblent les caractéristiques de simplicité, de rapidité et, en principe, de gratuité. Ces MJD sont compétentes pour fournir des informations en matière de médiation-conciliation.

Parfois, les MJD hébergent certains modes alternatifs de règlement des litiges (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, ainsi que des "points d'accès au droit" au rôle similaire à celui des AJ.

Les adresses des MJD et des AJ sont consultables en ligne via <[www.justice.gouv.fr/region/justreg.htm](http://www.justice.gouv.fr/region/justreg.htm)>. 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 l'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. Il faudra alors en payer les frais de conseils. L'aide juridique (aide à l'accès à l'information et aide dans les démarches, assistance au cours de procédures non juridictionnelles) et l'aide juridictionnelle (aide financière pour les frais d'avocat et de justice) peuvent vous être accordées, sous certaines conditions de ressources. Pour en connaître les modalités, renseignez-vous directement au bureau d'aide juridictionnelle présent auprès du tribunal de grande instance de votre domicile, ou auprès d'une maison de justice et du droit.

#### L'ouverture d'une procédure contentieuse est incompatible avec les MARL

En principe, il n'est pas possible de saisir un mode alternatif de résolution des litiges si votre affaire est déjà devant les tribunaux. En clair : si vous avez déjà saisi un juge, vous ne pouvez

#### Votre réclamation doit comporter...

- L'ensemble de vos coordonnées (nom, prénom, adresse postale, adresse mail, 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 ceux de la réalisation de la prestation (démarchage à domicile, vente 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...);
- les photocopies des pièces justificatives (facture, ticket de caisse, devis...).

plus saisir de MARL (seul le juge pourra vous le proposer, dans le cas de la conciliation et de la médiation judiciaire).

Il n'est donc pas possible d'introduire simultanément une action en justice et une procédure de médiation.

**En résumé :** si vous souhaitez contester, il convient tout d'abord de formuler une réclamation au professionnel concerné. En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse, vous pouvez saisir un mode alternatif de règlement des litiges. Dès que 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 LORS DE L'ENGAGEMENT DANS UN MARL

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

L'utilisation des termes "médiation" et "conciliation" n'est pas réglementée. Comme nous l'avons indiqué précédemment, ils sont parfois employés indifféremment et peuvent être source de confusion.

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, vous pouvez consulter le texte fondateur du système de médiation – texte officiel, charte, etc. – ou interroger l'organisme.

### 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, et 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. Des clauses d'un contrat qui vous obligeraient à recourir à la seule voie amiable pour régler tout litige sont illicites, 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 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 d'une 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, par 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) est abusive et, dès lors, réputée non écrite. En effet, une telle clause a pour objet ou pour effet «de supprimer ou d'entraver l'exercice d'actions en justice», «notamment en obligeant le consommateur [...] à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges» (article L. 132-1 annexe q du code de la consommation). De plus, l'engagement dans un MARL ne constitue pas une renonciation au procès. En effet, à n'importe quelle phase de la médiation ou de la conciliation (ou même avant), vous pouvez saisir un tribunal si la procédure amiable 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 (voir p. II).

#### • En principe, le recours à un MARL n'interrompt ni ne suspend les délais de prescription

Pour introduire un recours en justice, il faut respecter certains délais entre la découverte du problème et la saisine du juge. Or, certains de ces délais sont particulièrement courts (notamment le recours contre un transporteur de marchandises). Le recours à la médiation-conciliation n'interrompt ou ne suspend pas nécessairement ces délais, sauf disposition contraire contenue notamment dans les chartes de médiation. Il faut donc faire attention de ne pas se perdre dans une procédure amiable trop longue qui risquerait d'entraîner le dépassement desdits délais.

D'une manière générale, une procédure de médiation ne devrait pas durer plus de trois mois.

En résumé, assurez-vous que cette étape ne risque pas de vous mener au-delà des délais de prescription ou de forclusion... à partir desquels les portes du tribunal vous seront fermées. Renseignez-vous notamment sur l'éventuel caractère interruptif ou suspensif du recours à la médiation.

#### • La teneur des propos échangés lors de la médiation-conciliation peut parfois être transmise au juge

Ce qui est dit entre les parties lors de la médiation-conciliation peut parfois être utilisé devant les tribunaux en cas d'échec, sauf si le texte fondateur du mode alternatif en dispose autrement. Renseignez-vous sur ce point.

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

Le résultat du processus peut être un *avis* (ou une 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, il faut savoir qu'il sera très difficile de contester cet accord par la suite.

Ainsi, signez uniquement des accords de conciliation courts, simples 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.

## Médiation payante ou gratuite ?

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

Vous aurez bien entendu, dans tous les cas, quelques frais à régler quand même – l'affranchissement de vos courriers par exemple.

## 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.

Remarque : les dossiers de saisine doivent au moins comporter les éléments d'une réclamation (voir encadré en page 11). 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

#### La boîte postale 5000 (BP 5000)

**OBJET :** La BP 5000 est une adresse postale unique à laquelle les consommateurs peuvent adresser leur réclamation ou leur demande de renseignements concernant tout problème de consommation.

**ORIGINE :** La BP 5000 a été mise en place en 1977 dans le cadre de la réalisation du programme d'action prioritaire du VII<sup>e</sup> Plan, adopté en 1976, visant à renforcer le rôle du consommateur dans le fonctionnement du marché.

**COMPOSITION ET ORGANISATION :** La BP 5000 fonctionne au niveau départemental. Son mécanisme est fondé sur le tripartisme : les organisations professionnelles, les associations de consommateurs et les agents de la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF). Dans la pratique, la participation des associations de consommateurs et des organisations professionnelles est très variable. Le secrétariat est le plus souvent assuré par la DDCCRF.

**CHAMP DE COMPÉTENCE :** La BP 5000 a vocation à recevoir les réclamations ou demandes d'information des consommateurs, quels que soient l'objet, la nature ou le fondement juridique de leur demande. Un des objectifs de la BP 5000 est justement d'offrir un "guichet unique" auquel les consommateurs peuvent porter leurs demandes. Ensuite, le courrier est réparti par le secrétariat au bon interlocuteur.

**SAISINE :** Les réclamations parviennent exclusivement par courrier postal affranchi à l'adresse "BP 5000" suivie du code postal et du chef-lieu du département. La saisine est gratuite. Par exemple, pour adresser une réclamation à la BP 5000 de Paris, il suffit d'écrire sur l'enveloppe "BP 5000 – 75000 Paris". Toutefois, pour éviter des problèmes de distribution postale, il est utile de spécifier l'adresse de la DDCCRF concernée. Dans notre exemple : BP 5000 – DDCCRF – 8, rue Froissart – 75003 Paris.

Adressez-vous à la BP 5000 du département dans lequel se situe le professionnel avec lequel vous avez un litige ou, si vous ne connaissez pas ce lieu, à la BP 5000 du département de votre

résidence. Dans ce cas, la réclamation sera transmise par votre DDCCRF à la BP 5000 compétente.

**PROCÉDURE :** Le secrétariat répartit les affaires.

– Si l'il s'agit d'une simple demande d'information, la DDCCRF elle-même ou une association de consommateurs (selon les départements) répondra directement ;

– si le courrier du consommateur mentionne l'existence de faits constitutifs d'une infraction pénale, la DDCCRF peut prendre en charge l'affaire, ouvrir une enquête et éventuellement engager des poursuites pénales ;

– si le litige est de nature civile, le dossier sera remis à l'une des associations de consommateurs participant à la BP 5000, qui le prendra en charge et tentera un accord à l'amiable avec le professionnel.

En cas d'échec, le consommateur peut, suivant les éléments de son dossier, saisir les tribunaux.

**CONSEIL :** La BP 5000 est présente dans une cinquantaine de départements. Son efficacité varie selon ceux-ci. La liste est consultable à l'adresse <[www.finances.gouv.fr/DGCCRF/04\\_dossiers/consommation/ficonso/a11.htm](http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/04_dossiers/consommation/ficonso/a11.htm)>, ou en contactant la DDCCRF du lieu de votre résidence.

### Les commissions de règlement des litiges de consommation (CRLC)

**OBJET :** Les commissions de règlement des litiges de consommation (CRLC) ont été mises en place pour proposer aux consommateurs un système de règlement amiable proche, simple, rapide et gratuit.

**ORIGINE :** Elles ont été créées par l'arrêté du 20 décembre 1994, texte remplacé par l'arrêté du 25 mars 2005. Trois CRLC sont en fonction : Ille-et-Vilaine, Pyrénées-Orientales, Vosges.

**COMPOSITION ET ORGANISATION :** Les commissions sont instituées au niveau départemental ou régional.

Chaque commission comprend un président (choisi parmi des personnalités neutres), deux assesseurs (représentant respectivement les consommateurs et les professionnels) et des rapporteurs (chargés, sous l'autorité du président, d'instruire les dossiers et de proposer à la commission une solution amiable).

**CHAMP DE COMPÉTENCE :** La commission traite les réclamations concernant toute opération de vente ou de prestation de services entre un consommateur et un professionnel et qui ne relèvent pas expressément d'une autre instance de règlement amiable spécialisée (compétence subsidiaire).

La CRLC compétente territorialement est celle du département dans lequel sont situés la résidence du consommateur ou le siège du professionnel.

**SAISINE :** La CRLC est saisie par courrier simple. Les coordonnées des CRLC sont : pour l'Ille-et-Vilaine, BP 20618 – 35006 Rennes cedex <[www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)> ; pour les Pyrénées-Orientales, BP 987 – 66987 Perpignan cedex <<http://perso.orange.fr>> ; pour les Vosges, 23, avenue Gambetta

– 88000 Épinal.

**PROCÉDURE :** Les demandes qui relèvent de la compétence de mécanismes de conciliation ou de médiation spécialisés sont transmises directement par le président de la commission. Le consommateur en est alors informé par écrit.

Si le président estime que la commission est compétente, il désignera un rapporteur pour “instruire” l’affaire. Le nom du rapporteur est communiqué aux parties.

Le rapporteur, avec l’accord du président, peut utiliser une procédure simplifiée en proposant directement aux parties un accord de conciliation mettant un terme au litige. Si cette procédure n’est pas utilisée ou échoue, le rapporteur transmet son rapport à la commission.

Les parties sont invitées à la séance de la commission. Elles peuvent librement se faire représenter ou assister par une personne de leur choix.

La commission propose alors aux parties un accord de conciliation. Si elles acceptent cet accord, la commission dresse un constat de conciliation ; dans le cas inverse, la procédure devant la commission s’achève. Le cas échéant, cette dernière informe les parties des voies contentieuses (devant le juge) qui leur sont ouvertes.

### 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.

**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 sous quelque forme que ce soit par toute personne physique ou morale (association...). Un courrier simple accompagné des photocopies des pièces appuyant votre demande est suffisant. Vous pouvez aussi lui téléphoner ou vous présenter devant lui.

Il existe en principe au moins 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 ou 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 la conciliation s’inscrit alors dans le cadre de cette procédure.)

**PROCÉDURE :** La procédure est assez 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. Par ailleurs, il peut se rendre sur les lieux. Sous réserve de l’acceptation des parties, il peut entendre toute personne dont l’audition paraît utile.

Le conciliateur de justice est tenu à l’obligation du secret.

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 d’un tel constat est obligatoire lorsque la conciliation a pour effet la renonciation à un droit.

Si les deux parties le demandent (ce qui est souvent souhaitable), le constat de conciliation peut être présenté par le conciliateur de justice au juge d’instance pour qu’il lui donne *force exécutoire*, c’est-à-dire qu’il lui donne la même force qu’un véritable jugement.

Une présentation du conciliateur de justice se trouve sur la page < [www.justice.gouv.fr/metiers/concil.htm](http://www.justice.gouv.fr/metiers/concil.htm) >.

### 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 litiges 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.

Le médiateur de la République délègue certains de ses pouvoirs de médiation à des délégués exerçant leur activité bénévolement. Ils sont présents localement, le plus souvent au sein des préfetures.

**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, les Assedic...

Par ailleurs, le médiateur de la République est compétent pour examiner les litiges avec France Télécom, La Poste, EDF, GDF 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. Les activités qui ne relèvent pas du service public, telles que les services financiers de La Poste ou le téléphone portable, ne peuvent pas être utilement portées devant le médiateur de la République.

Les délégués du médiateur peuvent traiter les différends relatifs aux services publics nationaux. Ils peuvent aussi 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 de la République 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 incompetent pour traiter votre réclamation, il devrait en théorie vous rediriger vers l'organe compétent pour essayer de trouver une médiation.

**SAISINE :** La saisine du médiateur de la République doit être précédée d'une première démarche nécessaire 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.

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](http://www.mediateur-republique.fr)>.

**PROCÉDURE :** Après avoir vérifié que l'affaire est recevable et qu'elle 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 même du médiateur de la République à l'administration – 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 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

### Les commissions de surendettement des particuliers

**OBJET :** Les commissions de surendettement des particuliers ont pour mission de rechercher les termes d'un accord entre le débiteur et ses principaux créanciers afin d'établir un plan conventionnel de redressement de la situation de surendettement – c'est-à-dire lorsqu'un consommateur ne peut plus faire face financièrement à l'ensemble de ses dettes.

**ORIGINE :** Créées par la loi du 31 décembre 1989, les commissions sont régies par les articles L. 331-1 et suivants du code de la consommation.

**COMPOSITION ET ORGANISATION :** Il existe au moins une commission dans chaque département. Elle comprend notamment le représentant du préfet, le représentant du trésorier-payeur général, le directeur des services fiscaux, un

représentant local de la Banque de France, un représentant de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) et un représentant des associations familiales ou de consommateurs, ces deux derniers étant nommés par le préfet.

Les membres de la commission ainsi que toute autre personne participant à ses travaux sont tenus au secret.

**SAISINE :** C'est le débiteur lui-même qui doit demander à la commission d'engager une procédure de traitement de sa situation de surendettement. Il peut notamment la saisir par courrier simple ou retirer directement un dossier auprès de la Banque de France, qui assure le secrétariat des commissions.

La commission compétente est celle du domicile du débiteur.

Le débiteur doit préciser dans sa demande ses nom, adresse, situation matrimoniale, fournir un état détaillé de ses revenus et des éléments d'actifs et de passifs de son patrimoine, ainsi que les noms et adresses des créanciers.

La demande doit être accompagnée d'une déclaration de surendettement faite et signée par le demandeur débiteur.

Les coordonnées des commissions sont disponibles auprès de votre préfecture ou de tout établissement de la Banque de France (coordonnées téléchargeables à l'adresse <[www.banque-france.fr/fr/instit/telechar/histoire/succurs.pdf](http://www.banque-france.fr/fr/instit/telechar/histoire/succurs.pdf)>).

Pour plus de détails, notamment en ce qui concerne la procédure, consultez la fiche pratique INC J. 212 "Endettement et surendettement", téléchargeable via <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>.

### Les commissions départementales de conciliation en matière locative

**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 ont vu leur champ d'action considérablement étendu par la loi du 13 décembre 2000. Elles 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 (DDE), ou par la direction de l'urbanisme, du logement et de l'équipement de la préfecture de Paris.

**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 à l'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. 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 la préfecture de votre département ou directement la DDE concernée.

**Attention** : la saisine de la commission est facultative, sauf pour les litiges relatifs aux loyers manifestement sous-évalués (article 17 c de la loi de 1989) et ceux relatifs aux caractéristiques de décence du logement (art. 20-1 de la loi de 1989) - elle est alors un préalable obligatoire à la saisine du juge.

**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 (par exemple, une 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.

Pour toute information, 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](http://www.anil.org/adils/carte.htm)>);
- à votre direction départementale de l'équipement (voir <[www.equipement.gouv.fr/rubrique.php3?id\\_rubrique=21](http://www.equipement.gouv.fr/rubrique.php3?id_rubrique=21)>);
- à une organisation de locataires, de propriétaires ou de gestionnaires.

## La médiation en matière bancaire et financière

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 à différents systèmes de médiation.

### • Le médiateur bancaire

**OBJET** : Le médiateur bancaire traite des litiges qui opposent un client à un établissement de crédit : litiges portant sur la conclusion de la convention de compte, sur l'ouverture, la clôture et le fonctionnement du compte ainsi qu'aux services et moyens de paiement qui y sont attachés (chéquier, carte bancaire, etc.). La médiation concerne également les litiges liés à l'interdiction des ventes avec prime et des ventes liées ("packages" bancaires). Toutefois, l'établissement bancaire peut aller au-delà de la loi et étendre le domaine d'intervention du médiateur (se référer pour cela à la charte de médiation de la banque).

**ORIGINE** : Le médiateur bancaire a été instauré par l'article 13 de la loi Murcef du 11 décembre 2001, devenu l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier. La loi a généralisé des initiatives prises antérieurement par certaines grandes banques.

Tout établissement de crédit doit désigner un ou plusieurs médiateurs. Cette obligation concerne les établissements de crédit, la Banque de France, La Poste, la Caisse des dépôts et consignations (voir tableau en page XIII)...

**COMPOSITION ET ORGANISATION** : Il peut s'agir du ou des médiateurs propres à la banque, ou du médiateur commun à la profession bancaire : celui de la Fédération bancaire française (FBF – voir le site <[www.fbf.fr](http://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 les relevés de compte. 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 la banque ou parfois en cas de non-réponse à votre demande écrite.

La saisine se fait par courrier postal. Elle est gratuite. Par exemple, le médiateur de la FBF peut être saisi par courrier à : BP 151 – 75422 Paris cedex 09.

Un répertoire des adresses de saisine des médiateurs des établissements de crédit est accessible sur le site de la Banque de France <[www.banque-france.fr/fr/instit/telechar/discours/annu2004.pdf](http://www.banque-france.fr/fr/instit/telechar/discours/annu2004.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 à compter de sa saisine.

Pour compléter votre information, consultez la fiche pratique INC J. 221 "La médiation bancaire et financière", téléchargeable via <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>.

### • 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.

Attention, cependant :

– le médiateur n'est pas compétent pour les problèmes liés à des réaménagements ou des rééchelonnements de dettes, notamment en matière de surendettement (cf. "les commissions de surendettement des particuliers" en page précédente). 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 Cetelem, Cofinoga, Cofidis... La liste des établissements concernés est disponible sur <[www.asf-france.com](http://www.asf-france.com)>, rubrique "Médiateur".

**SAISINE** : La saisine n'est possible qu'après 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

à l'expiration d'un délai de deux mois. Vous pouvez alors saisir le médiateur en adressant un courrier postal au 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;
- les photocopies des courriers échangés (conservez les originaux);
- vos coordonnées et votre numéro de téléphone en précisant les heures auxquelles on peut vous joindre.

Pour plus d'informations, consultez le site <www.asf-france.com>, rubrique "Médiateur", ou demandez un dépliant à l'adresse postale du médiateur indiquée ci-dessus.

**PROCÉDURE :** Le médiateur contactera l'établissement concerné. S'il parvient à une conciliation, il peut prendre acte des termes de l'accord sous forme écrite. 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, en équité, un avis qui sera communiqué aux deux parties. Cet avis ne s'impose pas à elles. À noter qu'il peut être communiqué au juge si le litige est ensuite soumis à un tribunal.

#### • Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)

**ORIGINE :** Depuis 1997, la COB, devenue l'Autorité des marchés financiers (AMF) en 2003, a mis en place un service de médiation gratuite, confidentielle et non obligatoire. Depuis 2001, ce service répond aux questions des épargnants particuliers qui s'interrogent 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.

**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...). 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.

**SAISINE :** Le médiateur peut être saisi par courrier postal à : M<sup>me</sup> le Médiateur – AMF – 17, place de la Bourse – 75082 Paris cedex 2, ou par courriel à <mediation@amf-france.org>.

**PROCÉDURE :** Chacune des parties présente son point de vue. Puis, s'il y a lieu à médiation, le médiateur propose une solution soit par écrit, soit au cours d'une réunion. Les parties indiquent par la suite si elles sont d'accord avec cette proposition, celle-ci ne les liant pas. Elles peuvent la modifier ou décider d'interrompre la procédure. La durée maximale de la médiation est de trois mois.

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

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 par courriel à <mediation@amf-france.org>.

#### La médiation en matière d'assurances

La médiation est aussi présente dans le secteur de l'assurance.

La compagnie d'assurances nomme son propre médiateur (avec des garanties d'indépendance et d'impartialité) ou elle invite ses assurés 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). Ces deux fédérations professionnelles ont établi une charte exposant le fonctionnement de leur système unifié de médiation.

Ne les saisissez qu'après avoir tenté de régler directement le litige avec votre interlocuteur habituel (agent général, courtier, bureau local de la société...). Si le différend persiste, adressez-vous alors 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 conclus depuis 1990, y compris les contrats d'assurance vie, doivent en effet comporter les « modalités d'examen des réclamations que [l'assuré] peut formuler au sujet du contrat, y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice » (article L. 112-2 du code des assurances).

Si vous ne savez pas à quel médiateur vous adresser, vous pouvez prendre contact avec Médiation assurances, un organisme intermédiaire qui orientera votre demande vers le bon médiateur : Médiation assurances – 11, rue de La Rochefoucauld – 75009 Paris. Tél. : 01 53 32 24 48.

Coordonnées des médiateurs FFSA et Gema :

Monsieur le Médiateur FFSA – BP 290 – 75425 Paris cedex 09. Site web : <www.ffsa.fr>, rubrique "L'assurance et vous".

Monsieur le Médiateur Gema – 9, rue de Saint-Pétersbourg – 75008 Paris. Site web : <www.gema.fr/med\_ac.php>.

Pour plus de détails, consultez la fiche pratique INC J. 174 "Assurances : le médiateur", téléchargeable via <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

#### La médiation dans le secteur des services d'intérêt général

La médiation-conciliation s'est développée dans le domaine des services d'intérêt général, à l'initiative des pouvoirs publics et des grandes entreprises.

##### • Le médiateur du groupe La Poste

La fonction de médiateur a été mise en place par La Poste en 1995 dans le cadre d'un protocole signé avec des organisations de consommateurs, document revu en 2005. Le médiateur est nommé par l'entreprise.

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 dans le cadre de la loi Murcef (voir ci-dessus "Médiation bancaire").

Le médiateur du groupe La Poste 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.

La saisine se fait, par courrier, directement 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 sur le site web (voir ci-dessus). Vous pouvez aussi le saisir en ligne au moyen du formulaire disponible sur le site web.

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 (votre bureau de poste...). 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 alors saisir le médiateur.

Coordonnées : Le médiateur du groupe La Poste – 44, boulevard de Vaugirard – CP F407 – 75757 Paris cedex 15.  
Site web : <[www.laposte.fr/mediateurdu groupe/](http://www.laposte.fr/mediateurdu groupe/)>.

## • Le secteur des transports

### – Le médiateur de la SNCF

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.

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).

La saisine du médiateur doit être précédée d'une intervention écrite auprès d'un service clientèle. La saisine 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.

Il doit être saisi par l'intermédiaire d'une association nationale de consommateurs agréée, signataire du protocole d'accord Associations-SNCF. Il peut aussi l'être par le médiateur de la République ou l'un de ses délégués départementaux.

La liste de ces associations est disponible dans les services clientèle de toutes les gares ou via <[www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com)> (cliquez sur "plan du site" tout en bas, puis sur "guide du voyageur" en rubrique "infos pratiques", puis sur "médiateur" en rubrique "après-vente").

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

### – Le médiateur de la RATP

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. 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 transports, 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".

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 saisir directement le médiateur par voie postale en joignant une copie du procès-verbal d'infraction ou 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 par 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.

Adresse postale : Le médiateur RATP

54, Quai de la Rapée - Lac A 9A - 75 599 Paris cedex 12

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter les pages <[www.ratp.fr/](http://www.ratp.fr/)> rubrique "nous connaître".

## • Les médiateurs EDF et GDF

EDF et GDF ont chacun mis en place un médiateur compétent pour traiter des différends qui portent sur le montant d'une facture (facturation erronée, compteur bloqué, etc.), la qualité de l'énergie fournie, les problèmes liés au raccordement au service, etc. Les médiateurs EDF et GDF sont directement rattachés aux présidents de ces deux entreprises.

Pour les saisir, il faut avoir épuisé toutes les voies de recours interne.

Dans les deux cas, adressez-vous d'abord au conseiller clientèle du centre EDF-GDF Services dont vous trouverez les coordonnées en haut à gauche de votre facture. Si votre différend subsiste, écrivez au directeur de votre centre.

Si votre problème n'a pas pu être résolu au niveau local, adressez-vous au délégué relations clients, qui réexaminera le dossier. Son adresse : Monsieur le Directeur clientèle national – EDF-GDF Services – TSA 82120 – 92919 La Défense cedex.

En cas d'échec de ce dernier recours, vous pourrez saisir le médiateur.

Les médiateurs EDF et GDF peuvent être saisis directement par courrier postal aux adresses ci-après et, pour le médiateur EDF, par Internet en remplissant le formulaire de saisine disponible via <[edf.fr/index.php4?coe\\_i\\_id=261](http://edf.fr/index.php4?coe_i_id=261)> ou par courriel <[mediateur-gaz-de-france@gazdefrance.com](mailto:mediateur-gaz-de-france@gazdefrance.com)>.

Coordonnées :

Médiateur EDF – TSA 50026 – 75804 Paris cedex 08.

Médiateur GDF – TSA 90015 – 75837 Paris cedex 17.

Une question peut lui être soumise par un formulaire en ligne : <[www.gazdefrance.fr/outils/courrier\\_mediateur.html](http://www.gazdefrance.fr/outils/courrier_mediateur.html)> ou par courriel : <[mediateur-gaz-de-france@gazdefrance.com](mailto:mediateur-gaz-de-france@gazdefrance.com)>.

Le dossier de saisine doit comporter : la description du différend ; les références du service EDF ou GDF concerné ; la copie des courriers précédemment échangés ; l'adresse et le numéro de téléphone du demandeur.

Le médiateur statue dans un délai de deux mois après réception des éléments du dossier, en émettant un avis qui ne s'impose pas aux parties.

Pour tous renseignements, vous pouvez appeler le numéro vert 0800 825 825 ou consulter les sites web <[particuliers.edf.fr](http://particuliers.edf.fr)> et <[www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com)>.

## • La médiation en matière de communications électroniques

### – Le médiateur de l'Association (Amce)

Les opérateurs réunis au sein de l'Association télécom (Amce) ont signé une charte de médiation et nommé un médiateur. Il s'agit des entreprises France Télécom et Orange, SFR et Cegetel, Bouygues Telecom, Tele2 et Neuf Telecom.

Le médiateur est compétent pour tous les différends commerciaux opposant les clients aux opérateurs précités qu'il s'agit de téléphonie ou de fourniture d'accès à internet.

Les clients doivent d'abord avoir épuisé toutes les voies de recours interne mises à leur disposition, et ne pas avoir obtenu de réponse jugée satisfaisante.

Pour France Télécom ou Orange, les recours intermédiaires doivent avoir été faits auprès de votre agence ou du service clients mobiles (adresse indiquée sur la facture), puis auprès du directeur de l'agence France Télécom ou du service consommateurs d'Orange (BP 213 – 94203 Ivry-sur-Seine), puis auprès du Service national consommateurs (BP 100 – 59652 Villeneuve-d'Ascq cedex 02, numéro vert : 0800 270 270).

Le médiateur peut être saisi directement ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs. Il doit être saisi par simple lettre ou à l'aide du formulaire téléchargeable (voir site ci-après) à l'adresse suivante : BP 999 – 75829 Paris cedex 17. 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** : il faut veiller à ne pas dépasser le délai de prescription des recours, qui est généralement d'un an. La saisine suspend ce délai.

Si le dossier est recevable, le médiateur en informe le client 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 en ligne via <[www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)>.

Pour plus de détails, consultez la fiche pratique INC J. 216 "Les litiges de téléphonie mobile", téléchargeable via <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>.

#### – L'entremise de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)

L'unité "consommateurs" de l'Arcep (anciennement l'ART, Autorité de régulation des télécommunications) propose son entremise aux consommateurs en cas de litige.

Après épuisement des recours internes de l'opérateur, le consommateur peut saisir l'Arcep par courrier, qui relaiera sa demande auprès de cet opérateur : Arcep – Unité "consommateurs" – 7, square Max-Hymans – 75730 Paris cedex 15.

Site : <[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)>.

#### – Le service de médiation du Forum des droits sur l'Internet

Association loi 1901 comprenant des organismes publics, des associations et des intervenants concernés par le secteur, le Forum des droits sur l'Internet a mis en place un système de médiation, via une plateforme en ligne, pour les litiges liés à Internet en général : le service "médiateur du Net".

Il peut notamment être saisi pour les litiges relatifs aux fournisseurs d'accès à Internet ou au commerce électronique (non-livraison, inexécution de la prestation de services, etc.).

Attention : sont exclus de sa compétence les problèmes techniques empêchant l'accès à Internet (dégrouperage total ou partiel, déconnexions intempestives...) ainsi que les demandes émanant de plusieurs internautes contre une même personne et pour des faits identiques ou similaires (revendications collectives).

Pour que la saisine soit recevable, l'internaute doit d'abord avoir tenté de trouver une solution amiable auprès de l'autre partie. L'objectif du service de médiation est de réinstaurer le dialogue entre les parties, son rôle allant jusqu'à la possibilité d'émettre des propositions de solutions que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

La durée de la médiation ne doit pas, en principe, excéder trois mois à compter de la date de commencement du processus de médiation.

La demande de médiation peut être effectuée sur le formulaire de pré-inscription en ligne, ou par voie postale. La saisine est gratuite.

Coordonnées : Forum des droits sur l'Internet – Médiateur du Net – 6, rue Déodat-de-Séverac – 75017 Paris.

Tél. : 01 44 01 38 00. Courriel : <[contact@mediateurdunet.fr](mailto:contact@mediateurdunet.fr)>.

Site : <[www.mediateurdunet.fr](http://www.mediateurdunet.fr)>.

#### • La médiation dans le secteur de la vente directe

La commission paritaire 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. Elle 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 plaintes 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 FVD.

Elle peut être saisie gratuitement, à l'aide du formulaire disponible via <[www.fvd.fr/litige](http://www.fvd.fr/litige)>, 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.

La commission émet un avis et propose un arrangement à l'amiable dans un délai de deux mois au maximum.

#### 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 "arbitrage", ont été mis en œuvre dans la plupart des États.

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...). 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 d'information des consommateurs (CEC ou "Euroguichets"). Leurs coordonnées complètes sont accessibles sur les sites <[europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)> (CEC) et <[finnet.jrc.it](http://finnet.jrc.it)> (Fin-Net).

**Patricia Foucher**

## Coordonnées de quelques centres d'information en Europe

### France et Allemagne

Centre européen des consommateurs  
Euro-Info-Consommateurs  
Rehlfusplatz 11  
D-77694 Kehl  
Tél. : +49 78 51 991 48 0  
ou (depuis la France) 0820 200 999  
Fax : +49 78 51 991 48 11  
Courriel : <info@euroinfo-kehl.com>  
Site : <www.euroinfo-kehl.com>

### Belgique

Centre européen des consommateurs  
Rue des Chevaliers 18  
B-1050 Bruxelles  
Tél. : +32 2517 1790  
Courriel : <information@cec-ecc.be>  
Site : <www.cec-ecc.be>

### Luxembourg

Centre européen des consommateurs  
55, rue des Bruyères  
L-1274 Howald  
Tél. : +352 26 84 641  
Courriel : <info@cecluxembourg.lu>  
Site : <www.cecluxembourg.lu>

### Espagne

- Centro Europeo del Consumidor  
Príncipe de Vergara, 54  
28006 Madrid  
Tél. : +34 918 224 555  
Fax : +34 918 224 562  
Courriel : <cec@consumo-inc.es>  
Site : <cec.consumo-inc.es>

- Centre Europeu del Consumidor  
Gran Via Carles III, 105, letra B  
08028 Barcelona  
Tél. : +34 935 566 010  
Fax : +34 934 110 678  
Courriel : <cec@consumcat.net>  
Site : <cec.consumo-inc.es>

- Centro Europeo del Consumidor del País Vasco  
Dpto. de Industria, Comercio y Turismo  
Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tél. : +34 945 019 948  
Fax : +34 945 019 947  
Courriel : <cec@ej-gv.es>  
Site : <cec.consumo-inc.es>

MÉDIATION	ORIGINE / COMPÉTENCE	SAISINE / INFORMATION
<p>Médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie</p>	<p>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 : directions départementales 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.</p>	<p>Saisine par : – lettre à : Médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie – Télédéc 215 – 139, rue de Bercy – 75572 Paris cedex 12 – formulaire en ligne : &lt; <a href="http://www.minefi.gouv.fr/formulaires/mediateur">www.minefi.gouv.fr/formulaires/mediateur</a> &gt; – fax au 01 53 18 97 55. 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 : &lt; <a href="http://www.minefi.gouv.fr/minefi/ministere/mediateur">www.minefi.gouv.fr/minefi/ministere/mediateur</a> &gt;.</p>
<p>Commissions régionales de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (CRCI)</p>	<p>• Formation de règlement amiable : litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales. Avis rendu dans un délai de six mois. (Art. 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). (Art. L. 1114-4, R. 1142-19 et suivants du code de la santé publique.)</p>	<p>Saisine par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au moyen d'un formulaire disponible sur les sites mentionnés ci-dessous. Numéro azur : 0810 51 51 51. Renseignements auprès des associations de consommateurs ou de malades. Sites web : &lt; <a href="http://www.commissions-crci.fr">www.commissions-crci.fr</a> &gt; et &lt; <a href="http://www.oniam.fr">www.oniam.fr</a> &gt;. Consultez également notre fiche pratique "L'indemnisation des victimes des accidents médicaux", via &lt; <a href="http://www.conso.net/infos-pratiques.htm">www.conso.net/infos-pratiques.htm</a> &gt;.</p>
<p>Médiateur de l'Éducation nationale et médiateurs académiques</p>	<p>Décret du 1<sup>er</sup> 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.</p>	<p>Coordonnées du médiateur académique disponibles auprès du rectorat ou sur le site web du médiateur : &lt; <a href="http://www.education.gouv.fr/mediateur">www.education.gouv.fr/mediateur</a> &gt;. Médiateur de l'Éducation nationale : 1, rue Descartes – 75005 Paris. Tél. : 01 55 55 39 87. Courriel : &lt; <a href="mailto:mediateur@education.gouv.fr">mediateur@education.gouv.fr</a> &gt;.  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.</p>
<p>Allocations familiales (médiateur national, médiateur de CAF)</p>	<p>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).</p>	<p>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. v et vi).</p>

## DOMAINES DE LA VIE QUOTIDIENNE

<p>Médiateur de la Caisse des dépôts et consignations (CDC)</p>	<p>Litiges opposant les particuliers clients de l'établissement public CDC, ses filiales (secteur immobilier : Icade...), les caisses et régimes de retraite (Ircantec...).</p> <p>Émission d'un avis dans un délai de deux mois.</p>	<p>Saisine par courrier à : Médiateur de la CDC – 56, rue de Lille – 75056 Paris RP ou par courriel : <a href="mailto:mediateur@caissedesdepots.fr">mediateur@caissedesdepots.fr</a></p> <p>Préalable à la saisine : épuisement des procédures internes de traitement des différends.</p> <p>La charte de la médiation est disponible sur demande par courriel à l'adresse ci-dessus.</p>
<p>Conciliateurs des organismes locaux d'assurance maladie (CPAM, régimes spéciaux)</p>	<p>Art. L. 162-15-4 du code de la sécurité sociale.</p> <p>Mission de conciliation au sein de chaque organisme local d'Assurance maladie (ou mission commune à plusieurs organismes locaux) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- toutes réclamations concernant les relations de l'organisme local avec les usagers (délais de traitement, etc.)</li> <li>- convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie du 12 janvier 2005 (§ 1.1.2 et 1.2.1).</li> </ul> <p>Mission spécifique dans le cadre du parcours de soins coordonnés (relations assurés-médecins) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- impossibilité de trouver un médecin traitant</li> <li>- difficultés pour obtenir un rendez-vous auprès d'un spécialiste sur orientation de son médecin traitant.</li> </ul> <p>Attention : l'intervention du conciliateur ne peut pas être sollicitée si une procédure a déjà été engagée devant une juridiction compétente.</p> <p>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.</p>	<p>Coordonnées du conciliateur disponibles auprès de la caisse locale dont vous relevez.</p> <p>Pour le parcours de soin : saisine de la caisse du médecin en cause.</p> <p>Saisine par courrier sur papier libre ou par courrier électronique (doublé d'une saisine sur papier).</p> <p>Préalable à la saisine : avoir épuisé les moyens de traitement interne des réclamations.</p> <p>Attention : la saisine du conciliateur n'interrompt pas la durée des délais de recours devant les instances contentieuses.</p> <p>Nota : les délégués du médiateur de la République peuvent également être saisis (voir p. v et vi).</p> <p>Consultez également notre fiche pratique J. 144 "Les médecins et les droits du patient", via <a href="http://www.conso.net/infos-pratiques.htm">www.conso.net/infos-pratiques.htm</a>.</p>
<p>Conciliateur fiscal départemental</p>	<p>Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2004.</p> <p>Installation d'un conciliateur par département.</p> <p>Question relevant du Trésor public ou des services fiscaux (calcul, paiement de l'impôt, réclamations).</p> <p>Toute difficulté relative aux engagements de qualité des services rendus aux usagers.</p> <p>Réponse dans les 30 jours suivant la demande – soit sur la décision prise pour le dossier, soit sur l'état de traitement du dossier en cours.</p>	<p>Démarche préalable obligatoire auprès du centre des impôts ou de la trésorerie (réclamation, demande de remise de pénalités, demande de délais de paiement, etc.).</p> <p>Saisine par courrier ou par courriel.</p> <p>La liste des conciliateurs fiscaux départementaux avec leurs coordonnées est disponible via : <a href="http://www2.impots.gouv.fr/liste-dsf-conciliateur">www2.impots.gouv.fr/liste-dsf-conciliateur</a>.</p> <p>Attention : la saisine du conciliateur fiscal n'interrompt pas les délais de recours. Et le contribuable est toujours tenu du paiement des sommes réclamées.</p> <p>Plus d'informations sur <a href="http://www.impots.gouv.fr">www.impots.gouv.fr</a>, rubrique "contacts".</p>