

RÈGLEMENT DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Le **Cabinet Juris Eco Conseil** répond à une charte SMI-HQE et un double code de déontologie «**R.H.I -3P**»(Respect-Humilité-Intégrité par la Persévérance-Prudence-Patience), à la base de l'outil **TRANSVERSALITY® (Transversal Management of Risks)** et de la Médiation, tous deux outils d'anticipation des risques et facteurs de paix.

Sa dirigeante est docteur en droit public, Docteur en droit-PhD International Environmental Law, Observateur international CIDCE auprès du PNUE, Membre Compagnie Nationale des Experts de Justice en Environnement (CNEJE), Médiateur ANM-IMEF Prés les juridictions judiciaires et administratives, membre fondateur Conseil des Experts et Médiateurs devant la juridiction (CEMJ), Chargée d'enseignements universitaires droit public et droit de l'environnement, Membre SFDE, Ancien membre JSF-GRAINE LR et administrateur bénévole LPO Hérault

Elle intervient dans les domaines complexes et très techniques du droit. Ces caractéristiques particulières permettent d'élever les débats les plus techniques avec tous les interlocuteurs dans un cadre serein et totalement confidentiel.

Article 1er - Champ d'application

La médiation conventionnelle est définie par l'article 1530 du Code de procédure civile comme un « *processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent*

de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence. »

Une médiation conventionnelle de la consommation peut être organisée par le cabinet Juris Eco Conseil dans les domaines suivants :

- litiges professionnels-consommateur secteur construction et l'Habitat
- litiges professionnels- consommateur secteur environnement

Article 2 – Cadre déontologique de la médiation

Propre au processus de médiation

(Code de conduite européen pour les Médiateurs 2004- Code national de déontologie du médiateur 2009 – Charte déontologique du Conseil d'Etat du 13 décembre 2017)

- **La garantie de confidentialité :**

Art. 1531 CPC : « *La médiation et la conciliation conventionnelles sont soumises au principe de confidentialité dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 21-3 de la loi du 8 février 1995 susmentionnée. »*

- **La garantie de l'information et du consensualisme :**

Le médiateur veille à délivrer aux parties, avant le début de la médiation, une information claire et précise sur les modalités de son déroulement:

confidentialité, courtoisie, possibilité d'entretiens séparés ou communs, possibilité d'interrompre à tout moment la médiation, modalités de rémunération.

b) Il veille à ce que le consentement des parties soit libre et éclairé et s'assure que les informations préalables ont été correctement comprises.

c) Il veille aux conditions formelles d'un dialogue loyal, courtois, efficace et équilibré.

d) Il informe les personnes de ce que tout au long du processus de médiation, elles ont la possibilité de prendre conseil ou de faire prendre conseil auprès de professionnels compétents.

Propre au médiateur

- **4 garanties** : indépendance, neutralité, impartialité, loyauté depuis 2009

Garanties identiques prévues par les textes pour l'ordre judiciaire et

administratif :

- **Garantie d'impartialité et diligence**

- Article 1530 CPC

« La médiation [et la conciliation conventionnelles régies par le présent titre s'entendent, en application des articles 21 et 21-2 de la loi du 8 février 1995 susmentionnée, de tout processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends,] avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence. »

- **Garantie de compétence**

- Article 1533 CPC :

« 2° Posséder, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise eu égard à la nature du différend ou justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation. »

Garanties divergentes prévues par les textes pour l'ordre judiciaire et administratif

- **Garantie d'honorabilité du médiateur**

- Article 1533:

« 1° Ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation, d'une incapacité ou d'une déchéance mentionnées sur le bulletin n° 3 du casier judiciaire ; »

- n'apparaît pas dans le CJA, partie législative comme règlementaire, mais apparaît dans la charte du Conseil d'Etat de novembre 2017, partie I.1. le médiateur présente des garanties de probité et d'honorabilité ; La personne physique qui assure l'exécution de la mission de médiation doit satisfaire aux conditions suivantes :

a) Ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation, d'une incapacité ou d'une déchéance mentionnées sur le bulletin n° 2 du casier judiciaire,

b) Ne pas avoir été l'auteur de faits contraires à l'honneur, à la probité et aux bonnes moeurs ayant donné lieu à une sanction disciplinaire ou administrative de destitution, radiation, révocation, de retrait d'agrément ou d'autorisation.

Dans le cas où des poursuites ou des procédures judiciaires ont été menées à son encontre et seraient susceptibles de mettre en cause son indépendance et son impartialité, le médiateur doit en informer la juridiction avant toute désignation.

Dans l'hypothèse où de telles poursuites ou procédures survenues postérieurement à sa désignation pourraient compromettre l'impartialité de sa mission, le médiateur doit aussi en informer la juridiction ainsi que les parties à la médiation.

La juridiction, les parties ou le médiateur peuvent alors, s'ils le souhaitent, mettre fin à la médiation.

- **Garantie d'indépendance**

- apparaît dans le CPC, relatif à la médiation judiciaire, (article 131-5 CPC)

« le médiateur doit :

« 5° Présenter les garanties d'indépendance nécessaires à l'exercice de la médiation ».

- n'apparaît pas dans le CJA mais apparaît dans la charte du Conseil d'Etat :

I.3. le médiateur est indépendant, loyal, neutre et impartial

a) indépendant : Le médiateur ne doit pas entreprendre une médiation, ou la poursuivre, sans avoir fait connaître à la juridiction et aux parties à la médiation les circonstances qui pourraient affecter son indépendance ou conduire à un conflit d'intérêts, ou être considérées comme telles. Cette obligation subsiste tout au long de la procédure. Ces circonstances sont notamment :

- toute relation personnelle ou professionnelle avec l'une des parties ;

- tout intérêt financier ou autre, direct ou indirect, dans l'issue de la médiation

- le fait que le médiateur ou un de ses associés ou collaborateurs ait agi en une qualité

autre que celle de médiateur pour une des parties.

Dans des cas semblables, le médiateur ne peut accepter ou poursuivre la médiation que si les parties y consentent expressément.

➤ A noter, la charte du Conseil d'Etat évoque la Garantie de désintéressement du médiateur non évoqué par le CPC ou le code de déontologie du médiateur de 2009

I.5. le médiateur est désintéressé Il n'a aucun intérêt financier au résultat de la médiation. Il ne concourt à la recherche d'un accord que dans le seul intérêt des parties. Il n'est pas rémunéré par un pourcentage sur le résultat.

Article 2 – Principe de confidentialité

La médiation reste soumise à la confidentialité, quant aux informations, documents, discussions, email, et propositions d'accords transmises entre les Parties, conformément aux dispositions de l'article 1, Directive 2008/52/CE du 21 mai 2008, et de l'Ordonnance n°2011-1540 du 16 novembre 2011.

Article 3 – Saisine et dépôt de demande de médiation

Les articles L.612-1 à L615 et suivants du code de la consommation ont introduit un droit au recours gratuit de la médiation pour tout consommateur. Le cabinet Juris Eco Conseil peut être saisi d'une demande de médiation par le consommateur. La demande de médiation est adressée par courrier ou courriel et doit contenir :

- Nom, prénom, coordonnées complètes du demandeur et de son Conseil,
- Nom, prénom, coordonnées complètes des partie(s) à la médiation et de leurs Conseils
- un résumé sommaire du litige
- les souhaits de la partie initiatrice

La demande est accompagnée du paiement de frais d'enregistrement à la charge du professionnel sollicité, réputés acquis quelle que soit l'issue de la demande de médiation.

Article 4– Durée de la médiation

La médiation sera réalisée dans un délai de trois mois (90 jours), à compter de son acceptation par les parties. Si la médiation se poursuit au delà, un avenant sera établi et une consignation complémentaire sera demandée.

Article 5 - Déroulement de la médiation

La médiation se déroule par le biais d'entrevues physiques, téléphoniques, courriers, courriels, et investigations diverses menées auprès des Parties et des différents organismes professionnels. Les Parties et tous Tiers peuvent être accompagnées de leurs conseils respectifs. Elles peuvent recourir à tout expert, consultant extérieur, pouvant permettre de préciser des éléments techniques manquants, servant au bon déroulement de la procédure amiable.

Etape 1- Préparation de la médiation

1. Réception d'une demande de médiation
2. Entretien avec le demandeur
3. Délai d'1 semaine pour examen, et réponse notifiée du médiateur d'acceptation ou pas
4. Déclenchement de la médiation dans les 30 jours suivant acceptation par le médiateur
5. Transmission aux parties de la convention de médiation et des directives
6. Indication au médiateur par les parties de la présence de tiers et personnes habilitées à participer à la médiation.
7. Envoi par le médiateur de la liste des participants aux parties

Demande par médiateur aux parties de transmettre un mémoire explicatif aux fins de la médiation annexé de tous documents techniques ou juridiques, à la date fixée à cet effet.

Etape 2 - Réalisation de la médiation

Ouverture - Échanges -Recherche de solutions- Conclusion

Etape 3 - Issue de la médiation

1. Si les parties conviennent d'un accord, rédaction d'un PV de clôture favorable de règlement et rédaction d'un protocole d'accord avec faculté d'homologation judiciaire
2. Si les parties ne conviennent pas d'une solution, rédaction d'un PV de clôture défavorable de règlement et liberté des parties de recourir à tous processus de règlement. Le PV peut indiquer : « *différend réglé avant déclenchement de la médiation - Absence d'une partie de pas participer à la médiation- Retrait d'une partie de continuer la médiation - Les points en litige n'ont pas été réglés et les parties se sont retrouvées dans une impasse qui a mis fin à la médiation- Certains points en litige ont été réglés et les parties ont décidé de transiger sur les points en suspens- Classement par le médiateur, habilité à classer une affaire suivant motifs confidentiels* »

Règle du non contradictoire

La procédure amiable de la médiation n'est pas soumise au principe du contradictoire : les Parties et Tiers peuvent donc communiquer librement avec le

Médiateur et fournir toutes pièces utiles au bon déroulement de la médiation. Le Médiateur ne pourra transmettre ces pièces, qu'avec l'accord express de la partie concernée.

Article 6 - Honoraires du médiateur

6-1 Frais d'ouverture du dossier

Préalablement, toute demande de médiation fait l'objet d'une ouverture de dossier avec versement de pièces. L'enregistrement du dossier reste soumis au règlement des frais d'ouverture du dossier tels que indiqués selon le barème en vigueur. Au 1/01/2018, les frais d'ouverture de dossier sont de 300€ au national et de 600€ à l'international, frais réputés acquis quelque soit l'état du dossier.

6-2 Frais de médiation

Compte tenu de la mission confiée au médiateur, les honoraires varient en fonction des difficultés rencontrées, le nombre de courriers, suivi, entrevues téléphoniques, réunions au vu de l'accroissement de la complexité du dossier, le temps de rédaction, de suivi email. L'entité de médiation détermine au préalable un budget spécifique à la charge du professionnel pour la médiation des litiges de la consommation, destiné au recouvrement des frais suivants :

- frais d'enregistrement
- traitement administratif du dossier de médiation sur support papier ou électronique (examen de la recevabilité du dossier, suivi administratif de la médiation)
- honoraire du médiateur (audioconférence, visio-conférence ou présentiel) : 300€ HT par séances de médiation de deux heures pour un différend national/ 600€ HT pour un différend international
- frais de déplacement calculés au réel si le cabinet est amené pour les besoins de la procédure à effectuer des déplacements

La demande de prise en charge assurantielle (contrat de protection juridique) reste à la charge du professionnel. Si la mission est prorogée ou que des difficultés demeurent, le médiateur s'engage à en informer au préalable les parties. En fin de mission, le médiateur remettra au professionnel un compte détaillé, portant la mention des sommes précédemment reçues à titre de provisions ou autres.