

Annexe 1 : PROCESSUS DE MEDIATION DE L'IEAM

1. L'organisme professionnel informe ses adhérents de l'existence de la convention-cadre et la leur communique accompagnée de ses annexes. Il propose à ses professionnels adhérents de désigner l'IEAM 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.

Les professionnels adhérents qui choisiront l'IEAM comme médiateur de la consommation, informeront leurs clients consommateurs et clients consommateurs potentiels qu'en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à une réclamation, ils ont la possibilité de recourir, gratuitement, à la médiation de la consommation diligentée par l'IEAM, dont les coordonnées sont précisées ci-dessous.

2. Conformément à la réglementation, le client consommateur qui désire bénéficier du dispositif de médiation de la consommation proposé par le professionnel et l'IEAM, aura donc la possibilité de saisir directement l'Institut de sa demande de médiation.

Cette saisine, conformément aux articles L.612-1 et suivant du code de la consommation, pourra se faire via le site internet IEAM, à l'adresse <http://www.ieam.eu>, onglet « Médiation Consommation », sous-onglet « Demande de médiation » ou par voie postale (à la convenance du client consommateur), à l'adresse suivante : IEAM, 31bis-33 rue Daru 75008 Paris.

3. Le dossier doit contenir, conformément à la réglementation et aux usages :

- les coordonnées des parties ainsi qu'éventuellement celles de leurs conseils, soit les noms (état civil et dénomination sociale), qualités, adresses, téléphones, télécopies, adresse électronique des parties ;
- la date du contrat ou de la convention ;
- l'exposé succinct du différend ;
- le cas échéant, les pièces du dossier ;

4. Le Secrétariat de l'IEAM enregistre les dossiers qu'il reçoit

Dans un délai de 3 jours à compter de la réception du dossier, le comité d'attribution de l'IEAM désigne un médiateur parmi ceux figurant sur la liste jointe en annexe 2 de la présente convention.

5. Examen de la recevabilité de la demande de médiation

Le médiateur dispose de trois semaines pour examiner la recevabilité de la demande de médiation.

En application de l'article L.612-2 du code de la consommation, la demande est recevable si :

- Le client consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;

- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le client consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige constitue un litige de consommation entre un consommateur et un professionnel et rentre dans le champ de compétence du médiateur.

A l'issue de cet examen :

- Soit la demande est irrecevable et le médiateur notifie en conséquence au consommateur le rejet de sa demande ;
- Soit la demande est recevable, le médiateur notifie au consommateur et au professionnel sa saisine par voie électronique ou par courrier simple. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Cet engagement de médiation, a pour objet de rappeler les principes de la médiation, son fonctionnement, le processus, les frais et honoraires de la médiation.

6. Déroulement de la médiation

La médiation se déroulera selon les dispositions des articles L.611-1 et suivants ainsi que R.612-1 et suivants du code de la consommation.

La désignation du médiateur se fait par ordre alphabétique de nom de famille avec une rotation pour chaque nouvelle saisine par un consommateur.

La candidature de ce médiateur a été préalablement validée par la CECMC.

Il est rappelé qu'en cas 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.

Le médiateur informe également de tout conflit d'intérêt l'IEAM qui procèdera à la désignation d'un nouveau médiateur.

7. Fin de la médiation

L'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la saisine par le médiateur. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

La médiation prend fin soit par :

- un accord amiable trouvé entre les parties et formalisé par un échange de courriers sous l'égide du médiateur,
- une solution écrite proposée par le médiateur. Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle par courrier simple ou par voie électronique :
 - o qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;

- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge ;
- qu'à défaut de réponse dans un délai de 15 jours, le silence des parties vaut refus.

- la décision de l'une des Parties de mettre fin à la médiation

La fin de la médiation est notifiée par le médiateur au client consommateur et au professionnel dans le respect du principe de confidentialité.

8. Le médiateur exécute sa mission en toute neutralité, impartialité et indépendance.

Dans tous les cas, le médiateur informe le Secrétariat de l'IEAM du suivi du dossier et notamment de l'issue de la médiation, dans les conditions fixées dans le Règlement de médiation.

Conformément à la réglementation, la médiation est gratuite pour les clients ayant statut de consommateur.

La médiation est soumise au principe de confidentialité stricte.

Le médiateur facilite l'élaboration d'une solution durable et mutuellement acceptable.

La médiation est une démarche volontaire : les parties ont la possibilité de se retirer à tout moment si elles ne sont pas satisfaites de son déroulement ou de son fonctionnement.

La saisine du médiateur suspend la prescription que le professionnel et le consommateur peuvent s'opposer et ce, jusqu'à la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclare que la médiation est terminée.

Annexe 2 : Liste des médiateurs de l'IEAM

Madame Martine BOITELLE-COUSSAU
Monsieur Didier DAHAN
Monsieur Daniel TRICOT
Monsieur Michel SISTER

Annexe 3 : Charte de médiation de la consommation de l'IEAM

PREAMBULE

L'IEAM s'engage à respecter les règles et lois en vigueur relatifs à la médiation de la consommation. En particulier, l'IEAM s'engage à respecter les articles du code de la consommation relatifs à la médiation des litiges de la consommation.

Les médiateurs désignés par l'IEAM s'engagent à :

- se former de manière régulière à la médiation de la consommation,
- être indépendants et neutres vis-à-vis et parties,
- respecter le flux de travail de la médiation de la consommation.

Cette charte s'applique à toute médiation de la consommation mise en œuvre sous l'égide de l'IEAM et s'impose au médiateur, aux parties ainsi que, le cas échéant, à leurs conseils ainsi qu'à toute personne intervenant dans le cadre de la médiation (experts par exemple)

CHAPITRE I – LE MEDIATEUR

Article 1 Nomination

Le comité d'attribution de l'IEAM désigne trois ou quatre médiateurs pour chaque convention signée avec un professionnel, pour une durée de trois ans. Ces noms figurent dans l'annexe de la convention.

Le médiateur est nommé par ordre alphabétique de nom de famille avec une rotation pour chaque nouvelle saisine par un consommateur. Il est irrévocable pendant la durée de son mandat sauf cas de force majeure.

Article 2 Compétences et efficacité

Le médiateur est désigné pour ses qualités humaines et ses compétences notamment juridiques. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

Article 3 Indépendance et impartialité

Le médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. À ce titre, il s'engage à ne pas intervenir s'il a un lien de subordination, familial, d'amitié ou d'inimitié avec l'une des parties (le professionnel et le consommateur) et à informer les parties en cas de collaboration avec l'une d'entre elles au cours des trois années précédant cette nomination.

Conformément au code de la consommation, le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation.

La CECMC est informée par l'IEAM des situations de conflit d'intérêt rencontrées par les médiateurs, personnes physiques, et des suites qui y ont été réservées.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Article 4 Confidentialité

Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité. Tous les écrits, travaux, communications ou autres éléments sont couverts par une stricte règle de confidentialité. Toute personne participant à la médiation, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, y est soumise.

Sous réserve des dispositions légales et d'ordre public, le médiateur, au même titre que les parties, ne peut révéler notamment le contenu d'une information reçue ou d'une pièce produite à l'occasion de la médiation ou de sa demande, sauf accord expresse de toutes les parties.

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

Article 5 Contrat souscrit par un consommateur

La médiation s'applique à tous les litiges portant sur l'exécution d'un contrat opposant un professionnel, signataire d'une convention avec l'IEAM, à l'un de ses clients consommateur, personne physique.

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

Article 6 Procédure générale

1. demande de médiation du consommateur par voie électronique ou par voie postale.
2. accusé de réception par l'IEAM avec désignation du médiateur de la demande de médiation du consommateur (sans délai).
3. examen de la recevabilité de la demande de médiation par le médiateur désigné
 - si demande irrecevable : le médiateur notifie au consommateur le rejet de sa demande

- si demande recevable : le médiateur notifie au consommateur et au professionnel sa saisine par voie électronique ou par courrier simple. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.
4. Fin de la médiation au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification de la saisine par le médiateur

Article 7 Procédure de Saisine de l'IEAM par le Consommateur

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel saisit le médiateur en complétant un formulaire mis à sa disposition sur le site Internet de l'IEAM (www.ieam.eu). Cette saisine est complétée d'une copie des documents étayant sa demande. Ce formulaire proposé en téléchargement ou un simple courrier peuvent également être adressés par voie postale à l'IEAM, 31bis-33 rue Daru 75008 Paris.

L'IEAM rappelle au consommateur que pour être éligible à la médiation de la consommation selon le code de la consommation, le litige doit répondre aux conditions suivantes :

- Il a tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,
- Il a déposé sa réclamation écrite auprès du professionnel depuis moins d'un an
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal
- Le litige entre dans le champ de compétence de l'IEAM
- La demande de médiation ne doit pas être infondée ou abusive

Les parties peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur désigné par l'IEAM accuse réception de ce dossier. Le médiateur dispose d'un délai de trois semaines pour examiner la recevabilité du dossier.

Si le dossier n'est pas recevable, le médiateur notifie au consommateur le rejet de sa demande.

Si le dossier est recevable, le médiateur notifie au consommateur et au professionnel sa saisine. Il peut demander au professionnel de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position.

Les échanges entre le médiateur et les parties se font par écrit ou par tout autre support durable sauf si le médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties, ensemble ou séparément.

Article 8 Fin de la médiation

La médiation doit prendre fin dans un délai de 90 jours maximum. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe.

La médiation prend fin par :

- Soit un accord amiable trouvé entre les parties et formalisé par un échange de courriers sous l'égide du Médiateur
- Soit une solution écrite proposée par le Médiateur. Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle par courrier simple ou par voie électronique :
 - o qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
 - o que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
 - o que la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Il indique dans son courrier qu'à défaut de réponse dans un délai de 15 jours, le silence des parties vaut refus de la proposition.

- Soit la décision de l'une des Parties de mettre fin à la médiation

Article 9 – frais et honoraires de la médiation

Les frais et honoraires de la médiation de la consommation sont gratuits pour le consommateur. Ils sont à la charge exclusive du professionnel. Si les parties ont recours à un expert ou un avocat, cette expertise ou assistance sera à leur frais. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

Le coût pour le professionnel est calculé sur la base d'un abonnement forfaitaire et d'un barème plafonné, selon une convention établie entre le professionnel et l'IEAM.

Le médiateur désigné est rémunéré par l'IEAM sous la forme de rétrocession d'honoraires.

Le référencement de l'IEAM comme médiateur de la consommation implique en effet que les flux financiers entre le professionnel et le médiateur ne pourront, en aucun cas, passer directement par le médiateur désigné par l'IEAM.

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

Article 10 suspension de la prescription

La saisine du médiateur suspend la prescription que le professionnel et le consommateur peuvent s'opposer et ce, jusqu'à la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent que la médiation est terminée.

Article 11 : Action en justice

Le médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le professionnel ou le consommateur.

Toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre met fin à la médiation. La partie la plus diligente en informe le médiateur qui met alors fin à sa mission.

Article 12 Caractère confidentiel

Les parties s'interdisent, notamment dans une procédure judiciaire ou arbitrale qui ferait suite à la médiation, de faire état :

- Des propos tenus au cours de la médiation,
- Des pièces ou éléments obtenus de l'autre partie en cette circonstance,
- De toute option ou proposition développée au cours de la médiation et de toute acceptation d'une telle option ou proposition par l'une ou l'autre des parties, sauf accord expresse de toutes les parties.

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

Article 13 Rapport annuel du médiateur

Chaque année, les médiateurs remettent à l'IEAM leur rapport sur leur activité qui comprend notamment le nombre de saisines et leur sort, le nombre d'avis rendus, les types de litige, leur fréquence ainsi que le pourcentage d'avis suivis par les Professionnels.

Chaque année l'IEAM remet à la CECMC un rapport annuel d'activité sur les médiations de la consommation effectuées par ses membres.

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

Article 14 Engagements des parties à la médiation

Tout consommateur et professionnel ayant recours au médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engage à respecter celle-ci en toutes ses dispositions.