

# LA MEDIATION : UNE OBLIGATION DANS VOS CGV !

## QU'EST-CE QUE LA MEDIATION ?

La médiation est l'un des « modes amiables de résolution des différends » (MARD).

Elle est basée sur l'intervention d'un tiers neutre, **le/la médiateur/trice**. Son objectif premier est de créer ou de recréer du lien, restaurer la confiance et les relations d'affaires entre les entreprises ou entre entreprises et acheteurs publics.

La médiation est un processus de négociation qui repose sur la liberté et la responsabilité des personnes. Elle repose sur une démarche volontaire, impliquant la responsabilité de chacune des parties tandis que tous les échanges sont couverts par la plus stricte confidentialité. Chacun peut y mettre fin quand il le souhaite.

## UN MEDIATEUR... ?

Le médiateur n'est ni juge, ni expert, ni arbitre, ni conciliateur. Il s'engage et s'astreint à respecter des principes établis et reconnus :

- **Confidentialité** : Chacune des parties, y compris le médiateur, s'engage par écrit à ne divulguer aucune information relative à la médiation
- **Neutralité** : Le médiateur accompagne les médiés dans la recherche d'un compromis sans donner d'avis personnel.
- **Indépendance** : Aucun lien objectif (personnel ou d'affaires) entre le médiateur et l'un des médiés.
- **Impartialité** : Le médiateur ne prend pas parti, et ne privilégie aucun point de vue sur un autre.

## POURQUOI ?

La mise en place de cet outil destiné à vos clients résulte d'une **obligation réglementaire**.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, au travers de :

- L'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015
- Le Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015,

En tant que professionnel, les prestataires doivent permettre aux clients « consommateurs » l'accès à un dispositif de **médiation de la consommation** en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige.

Cette obligation est traduite dans l'article L.612-1 du code de la consommation.

## LA MEDIATION : UNE OBLIGATION DANS VOS CGV !

### COMMENT ?

Vous avez donc l'obligation de choisir un **médiateur** parmi ceux inscrits sur la liste des médiateurs prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation, d'adhérer à son dispositif de médiation de la consommation et d'informer les consommateurs de cette possibilité de recours à un médiateur lorsqu'ils contractent avec vous.

Se rallier à un médiateur suppose :

- soit l'adhésion à une **fédération (comme la CS3D)**, permettant un accès à la médiation mise en place par celle-ci au profit des seuls adhérents,
- soit l'adhésion au seul service de médiation d'une fédération selon les conditions fixées pour les professionnels non-adhérents,
- soit la signature d'une convention entre le professionnel et une association ou société de médiateurs référencée par la CECMC,

Cela signifie que le professionnel ne peut pas, de sa seule initiative, mentionner un médiateur s'il ne l'a pas contacté préalablement pour conclure une convention avec lui **ou s'il n'a pas pris contact avec une fédération pour connaître et accepter les conditions de recours au médiateur choisi par cette fédération.**

### RISQUES !



Conformément à l'article L641-1 du code de la consommation, tout manquement à ces obligations d'information est passible **d'une amende administrative** dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et **15 000 euros pour une personne morale.**

**SAVOIR** permet de **PREVOIR** : sans surprise, vous êtes serein !

### ADEOVIA VOUS ACCOMPAGNE...

... dans votre organisation et vos évolutions structurelles :

- Accompagnement CEPA
- Structuration de votre organisation
- Montée en compétences des équipes techniques, commerciales et administratives

Sur mesure, en respectant la taille de votre entreprise et vos besoins.

Toutes nos interventions sont couvertes par le sceau de la confidentialité



**GAIN DE TEMPS,  
EFFICACITE, SECURITE**

Contactez-nous :  
07 64 79 94 45  
contact@adeovia.fr