



Mediavet

CONVENTION CADRE

Entre les soussignés

MEDIAVET, 126 chemin de l'abreuvoir – 38410 Saint Martin d'Uriage, représenté par M. Christian DIAZ,

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

Et

Le DOGGEN CLUB DE FRANCE (DCF), Cambraye - 37800 MARCILLY SUR VIENNE
(mignot.g@wanadoo.fr), représenté par M. Gérard MIGNOT, président,

Ci-après dénommé : « le professionnel »

Ci-après individuellement dénommé « la partie » et collectivement « les parties ».

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

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

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

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

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel-adhérent du DCF un service de médiation auquel il peut adhérer. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexe de la présente convention.

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

Le DCF pour sa part représente les professionnels-adhérents à sa structure, lesquels exercent une ou des activité(s) dans le secteur lié aux animaux domestiques (élevage, pensions, toilettage, commerce, éducation, dressage...).

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

Article premier : Objet de la convention

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

Le DCF recommande MEDIAVET comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre l'un de ses adhérents et l'un des clients consommateurs de celui-ci.

Il appartient à chaque professionnel-adhérent qui souhaite relever de l'entité de médiation « MEDIAVET » de formaliser son adhésion de manière simplifiée :

- Par une inscription en ligne sur le site internet de MEDIAVET ;
- En informant le DCF de son souhait de bénéficier de la présente convention-cadre. Cette adhésion simplifiée comportera en annexe la présente convention-cadre et le processus de médiation « MEDIAVET ».

Chaque professionnel-adhérent reste libre de désigner Mediavet dans le cadre de la présente convention-cadre ; toutefois, il est précisé que conformément aux articles L.612-1 et L.613-1 du code de la consommation, le médiateur de la consommation que tout professionnel doit désigner doit l'être **pour une durée minimale de 3 ans** et que les coordonnées de ce médiateur doivent être mentionnées sur le site Internet, les conditions générales de vente ou de service, les factures du professionnel (article L.616.1 et R.616-1 du code de la consommation). L'absence de telles mentions est susceptible d'une amende administrative (article L.641-1 du code de la consommation). **Le professionnel-adhérent ne peut pas désigner ponctuellement MEDIAVET ou tout autre médiateur de la consommation lors de la survenance d'un litige sans s'engager pour 3 ans.**

Aussi, la désignation simplifiée de MEDIAVET par chaque professionnel-adhérent souhaitant bénéficier des termes de la présente convention-cadre devra être effectuée dans les 3 mois suivant la signature de la convention-cadre. De même, les nouveaux adhérents pourront bénéficier des dispositions de la présente convention cadre en désignant MEDIAVET dans les 3 mois qui suivront leur adhésion. Ces délais passés, MEDIAVET considèrera que les adhérents-professionnels ne s'étant pas inscrits via l'adhésion simplifiée ont choisi un autre médiateur de la consommation.

Par son adhésion, le professionnel-adhérent s'engage pour la durée de la présente convention conclue pour une durée de 3 ans.

En particulier, MEDIAVET est compétent pour examiner, sur saisine recevable du consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation entre l'un des professionnels adhérents au DCF et un client-consommateur.

Article 2 : Engagements de l'entité de médiation

L'entité de médiation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant le professionnel. Il est néanmoins précisé que MEDIAVET ne sera pas tenu de prendre en charge la médiation de litiges ayant pris naissance avant la désignation de MEDIAVET par le professionnel-adhérent.

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

L'entité de médiation met à disposition des médiateurs, personnes physiques, tous moyens leur permettant d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

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

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

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

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



Mediavet

Article 3 : Liste des médiateurs :

MEDIAVET désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste ci-dessous. Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC :

- Franck DHOTE,
Docteur vétérinaire, docteur ès Sciences, expert de justice, titulaire du Diplôme Universitaire de Médiation de l'Université de Lyon.

- Christian DIAZ, Docteur vétérinaire
Docteur vétérinaire, expert de justice, titulaire du Diplôme Universitaire de Médiation de l'Université de Toulouse.

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

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

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

À réception de chaque saisine de consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :

- Proximité du lieu du domicile du consommateur par rapport au lieu d'exercice du médiateur ;
- Connaissances techniques spécifiques éventuelles de chaque médiateur pour les dossiers nécessitant une compétence technique particulière ;
- Absence de lien avec le consommateur ou le professionnel permettant d'éviter tout risque de conflits d'intérêts.

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique désignée, 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 le professionnel ou le consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

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



Mediavet

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

En dehors de ces réserves et sauf cas de force majeure, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable. L'entité MEDIAVET informera la CECMC de toute situation de conflit d'intérêt et des suites réservées.

Article 4 : Engagements du professionnel

Le DCF s'engage :

- A ne pas interférer de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation de MEDIAVET ou du médiateur, personne physique, désigné par MEDIAVET ;
- A faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- A informer ses adhérents de la possibilité pour leurs clients consommateurs de recourir à l'entité de médiation MEDIAVET pour le règlement amiable des litiges de la consommation et de l'existence de la présente convention ;

A fournir annuellement à MEDIAVET la liste récapitulative des professionnels-adhérents du DCF qui ont déclaré au DCF avoir désigné MEDIAVET comme médiateur de la consommation dans le cadre de la présente convention cadre ;

- A informer ses adhérents des modalités pratiques d'adhésion à la médiation « MEDIAVET » ;
- A régler la cotisation prévue à l'article 6 de la présente convention.

Article 5 : Confidentialité

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

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

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

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

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

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

1. Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- Frais de création, de développement et de maintenance du site internet *mediavet.net* ;
- Frais postaux et de photocopies ;
- Frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- Rétribution du médiateur, personne physique, désignée pour la conduite de la médiation ;

2. Ces frais sont financés de la manière suivante :

- Une cotisation valable pour les 3 années prévues par la présente convention sera versée par le DCF à MEDIAVET. Le montant de la cotisation est fixé 45 euros H.T. (54 euros T.T.C) et par professionnel-adhérent ayant décidé de désigner MEDIAVET comme médiateur de la consommation, soit une réduction de 40% sur le tarif de base. Le versement se fera sur facture émise par MEDIAVET 2 mois après la signature de la convention-cadre, puis annuellement et au besoin pour les nouveaux adhérents.
- Aucune facturation ne sera établie lorsque la demande de médiation est estimée non recevable par MEDIAVET ou par le médiateur désigné par MEDIAVET ;
- La prestation de médiation sera facturée au professionnel adhérent à hauteur de 140 euros HT. Les médiations concernant un litige ayant pris naissance AVANT la désignation du médiateur seront facturées avec application d'un coefficient multiplicateur 2 (soit 280 euros HT).
- Dossier concernant un litige ayant pris naissance AVANT la désignation du médiateur : Les tarifs ci-dessus seront affectés d'un coefficient multiplicateur 2 (Ex : 280 euros HT pour une médiation de niveau 1)

Le paiement des honoraires correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès de MEDIAVET, qui les rétrocède en partie ou totalement au médiateur concerné.

Article 7 : Durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans, à compter de sa signature. Pendant cette période de trois ans, le mandat de MEDIAVET est irrévocable sauf cas de force majeure.

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

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

MEDIAVET rappellera au DCF l'existence de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus tôt trois mois avant, et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

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

Article 8 : Condition suspensive

La présente convention est conclue sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC. MEDIAVET sera informé par courrier nominatif de la validation de la présente convention par la CECMC.

Toute modification du contenu de la présente convention ou de la liste des médiateurs qui y sont affectés fera l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. À défaut, le référencement de l'entité de médiation pourra être retiré par la CECMC.

Article 9 : Règlement des litiges

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

Article 10 : Dispositions finales

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

En cas de non-application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du Code de la consommation peut décider le retrait de MEDIAVET de la liste de médiateurs notifiés à la Commission européenne.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque.

La présente convention est complétée du processus interne de médiation de consommation.

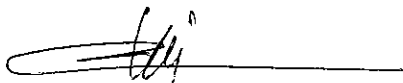
Le Président de MEDIAVET atteste que la présente convention est en tous points conforme à celle validée le 18 avril 2018 par la CECMC.

Par accord entre les parties, le terme de la présente convention est reporté au 1^{er} avril 2026 au lieu du 15 janvier 2026.

Fait en 2 exemplaires, le 15 janvier 2023

Pour le DCF

Signature :



Doggen Club France
Dr Gérard MIGNOT
Président du D.C.F
CAMBRAYE
37800 MARCILLY sur VIENNE
02 47 65 27 21 - 06 60 03 68 11
site : <https://www.doggenclub.fr>

Pour MEDIAVET

Signature :



Christian Diaz
Docteur Vétérinaire
7 rue Saint-Jean
31130 BALMA
N° Ordre 7422

I - Préambule :

Les domaines d'interventions de MEDIAVET en tant qu'entité de médiation de la consommation concernent les activités associées à l'élevage, à la commercialisation des animaux et des produits d'origine animale et les activités de services qui leurs sont associées.

Afin d'assurer un traitement optimal des dossiers de demande de médiation de la consommation qui lui sont confiés, MEDIAVET a décidé de mettre en place un ensemble de procédures et d'instructions définissant précisément ses modalités de fonctionnement.

L'ensemble du processus de traitement des dossiers est intégré dans un logiciel de gestion permettant aux intervenants de suivre chaque demande de médiation depuis son arrivée jusqu'à la clôture du dossier.

II – Référence :

Titre 1^{er} du livre VI du code de la consommation

III – Domaine d'application :

Sont concernés : les médiateurs de l'association MEDIAVET

IV – Modalités

4.1 – Présentation

Le principe général de fonctionnement est le suivant :

• **Consommateur**

Suite à un différend avec un professionnel qui a désigné MEDIAVET comme « médiateur de la consommation », le consommateur souhaite entreprendre une médiation afin de régler le litige de façon amiable. Le consommateur :

- dépose une demande de médiation en ligne (<http://mediavet.net>), par courrier postal (*Mediavet – 126, chemin de l'abreuvoir - 38410 SAINT MARTIN D URIAGE*) ou électronique (contact@mediavet.net);
- participe à la médiation en produisant des pièces, en exposant son litige et ses demandes pour résoudre le litige ;
- accepte ou refuse la solution proposée par le médiateur ;
- s'engage à exécuter l'accord qui aurait été trouvé et qu'il aurait accepté ;
- s'engage à respecter la confidentialité au cours de toute la procédure de médiation et à l'issue de celle-ci ;

• **Professionnel**

Conformément aux dispositions du code de la consommation, tout professionnel doit proposer à ses clients particuliers la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation afin de régler un litige qui pourrait survenir.

Le professionnel qui souhaite proposer MEDIAVET comme médiateur de la consommation doit préalablement avoir formellement désigné MEDIAVET par le biais d'une convention de désignation ;

pour une instance professionnelle représentative, cette désignation se fait par le biais d'une convention-cadre. Dans ce dernier cas, le professionnel adhérent de l'instance professionnelle représentative qui choisit de relever de MEDIAVET pourra procéder à une adhésion simplifiée en ligne selon un processus défini avec la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Le professionnel :

- a préalablement désigné MEDIAVET comme médiateur de la consommation ;
 - accepte ou refuse de participer à la médiation ;
 - s'il accepte, il participe à la médiation en produisant des pièces, en exposant son point de vue et ses propositions pour résoudre le litige ;
 - accepte ou refuse la solution proposée par le médiateur ;
 - s'engage à exécuter l'accord qui aurait été trouvé et qu'il aurait accepté ;
 - s'engage à respecter la confidentialité au cours de toute la procédure de médiation et à l'issue de celle-ci ;
 - s'acquitte de la facture émise par Mediavet à l'issue du processus de médiation, quelle que soit l'issue de celle-ci ;
- **L'entité de médiation MEDIAVET**
 - réceptionne une demande de médiation ;
 - vérifie la recevabilité de la demande ; en cas d'irrecevabilité, en informe le consommateur dans un délai de 3 semaines à compter de sa saisine ;
 - informe les parties de sa saisine au cas où la demande est jugée recevable ;
 - contacte les parties afin qu'elles exposent leurs points de vue et produisent d'éventuelles pièces complémentaires ;
 - organise les échanges, discussions et rencontres éventuelles afin de parvenir à un accord construit par les parties ;
 - propose une solution au conflit si les parties ne sont pas en mesure de proposer elles même une solution ;
 - informe les parties de la solution qu'il propose ;
 - réceptionne l'accord ou le refus des parties quant à la solution proposée ;
 - délivre une attestation d'échec ou de succès de la médiation aux parties ;

4-2 Commentaires :

Les tâches administratives sont réalisées par un des médiateurs qui a le rôle d'administrateur et qui assure les tâches de réception des demandes, d'analyse de leur éligibilité à la médiation de la consommation (article L.611-3 et L.611-4 du code de la consommation), et de désignation du médiateur « référent » qui aura la charge d'examiner la recevabilité du dossier et si tel est le cas, de mener la médiation. L'administrateur a aussi un rôle de supervision globale du processus de traitement de l'ensemble des dossiers en cours sans intervenir au fond. L'ensemble du processus de médiation de la consommation (recevabilité et déroulement de la médiation) est conduit par le médiateur « référent » du dossier.

4-3 Chronologie de traitement d'une demande de médiation :

1) Réception de la demande de médiation

- La réception de la demande s'effectue par courrier postal, par courrier électronique ou directement depuis le site internet qui permet de déposer une demande en ligne.



- En cas de demande déposée en ligne, cette dernière est automatiquement enregistrée dans l'application de gestion MEDIAVET. Un numéro incrémentiel est automatiquement attribué à toute nouvelle demande enregistrée dans l'application. Les pièces jointes téléchargées sont attachées à la demande et accessibles depuis l'application.
- En cas de demande reçue par courrier électronique ou par courrier postal, le médiateur « administrateur » enregistre la demande dans l'application, et attache les pièces jointes éventuelles à la demande.

2) Analyse de la recevabilité de la demande

Le médiateur « référent », c'est-à-dire le médiateur désigné pour traiter la demande de médiation, analyse la recevabilité de la demande de médiation en vérifiant en particulier les points suivants :

- le litige doit entrer dans les champs de compétence des médiateurs de Mediavet ;
- le consommateur doit justifier avoir 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 ;
- la demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive ;
- le litige ne doit pas avoir été précédemment examiné et ne doit pas être en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- la demande de médiation ne doit pas avoir été introduite auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

3) Information du client de la non-recevabilité de la demande

Si le médiateur « référent » estime que la demande est non recevable, il en informe le client-consommateur par mail, ou courrier postal, dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier, en indiquant la raison de la non-recevabilité de la demande de médiation.

4) Information du client et du professionnel de la réception d'une demande médiation jugée recevable

Si le médiateur « référent » estime que la demande est recevable, la saisine est valablement enregistrée. Il la notifie aux parties par mail ou par courrier postal. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

5) Attribution du dossier à un médiateur

Le dossier est attribué aléatoirement à un des médiateurs de MEDIAVET. Le médiateur qui réceptionne le dossier devient alors le médiateur « Référent » et aura la responsabilité du traitement du dossier, de sa recevabilité jusqu'au terme de la médiation. Si le dossier nécessitait une médiation présentielle, le médiateur situé le plus proche des 2 parties serait désigné afin de limiter les coûts de déplacement. Afin de garantir l'indépendance et l'impartialité du médiateur, aucun dossier ne pourra être traité par un médiateur qui aurait déjà eu des contacts professionnels ou personnels avec l'une des parties.

6) Demande d'accord au professionnel pour l'entrée en médiation

Cy

L'accord du professionnel est demandé par mail ou par courrier postal afin de pouvoir débiter la médiation.

7) Contact avec les parties par mail, téléphone ou tout autre moyen adapté

L'ensemble du processus est conduit par le médiateur « référent » du dossier. Les notes de comptes rendus des échanges avec les parties, les pièces produites et tout autre élément du dossier de médiation sont archivés dans l'application de gestion afin de garantir une traçabilité complète du processus de médiation.

8) Organisation des discussions, échanges entre les parties dans l'objectif des leurs permettre de construire une solution mettant un terme au litige

Cette étape constitue le cœur de la procédure de médiation. Après avoir pris connaissance des pièces qui lui auront été transmises par voie postale ou électronique, le médiateur prendra contact avec chacune des parties en utilisant le moyen qui lui semblera le plus adapté à la situation : mail, téléphone ou visioconférence. Ce premier échange sera l'occasion de se faire préciser la nature du différend, de préciser les principes et le déroulement de la médiation et de prendre connaissance des demandes et propositions de chaque partie pouvant permettre de trouver une issue au litige. Le cas échéant, il pourra suggérer des pistes pour aider les parties à construire elles-mêmes une solution. Si une discussion tripartite lui semblait utile à l'élaboration d'une solution conjointe, il pourra proposer aux parties de se réunir par le biais d'une conférence téléphonique ou d'une visioconférence.

9) Élaboration une solution au conflit si les parties ne sont pas en mesure de proposer elles-mêmes une solution

Si au cours des échanges les parties n'ont pas réussi à construire et proposer elles-mêmes, séparément ou conjointement une solution permettant de mettre un terme au litige, le médiateur élabore une proposition de solution qui sera soumise à l'accord de parties.

10) Information des parties de la solution proposée

Le médiateur « référent » fait connaître aux parties la solution qu'il propose par courrier postal ou par courrier électronique. Cette solution peut être l'accord trouvé conjointement par les parties ; si celles-ci ne sont pas parvenues à un accord, le médiateur propose une solution visant à la résolution du litige ;

Le médiateur précise aux parties quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci, lequel ne peut excéder 15 jours.

Il leurs rappelle que :

- Elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- Le fait d'avoir participé à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- La solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.
- L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification de la saisine. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

