

n° 7  
**SIGNETS**  
HABITANTS

# La médiation des litiges de la consommation dans le secteur Hlm

Collection Cahiers - février 2017 - 25 €



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**  
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

Publication de l'Union sociale pour l'habitat.

**PILOTAGE ET RÉALISATION**

**Catherine Hluszko**, chef de mission concertation et médiation, Direction des politiques urbaines et sociales avec l'appui des Fédérations et de la Direction des études juridiques et fiscales de l'Union sociale pour l'habitat.

Maquette et réalisation : 62Avenue, Paris - Impression : DEJALINK - Stains - février 2017

Photo couverture : ©Shutterstock

Reproduction interdite - Dépôt légal : mars 2015, ISSN 2428-7504 - Collection Cahiers de l'Union sociale pour l'habitat.

## ÉDITO

Très répandu dans l'Europe du Nord, le mode extrajudiciaire de résolution des conflits que constitue la médiation est une modalité qui tend à se développer depuis quelques décennies dans notre pays. Les textes européens l'encouragent. Elle est favorisée par les pouvoirs publics compte tenu des vertus multiples qu'elle recèle. Elle permet de rétablir une relation de manière constructive et durable après un conflit. Elle est plus légère, moins longue et moins coûteuse qu'une action judiciaire. Elle apparaît également comme un mode alternatif de règlement des différends dans un contexte d'engorgement des tribunaux.

La médiation de la consommation est l'une des branches de cette discipline. Si certains secteurs d'activité se sont volontairement organisés depuis quelques temps déjà pour offrir ce service à leurs clients, l'année 2016 est marquée par la généralisation de la médiation des litiges de consommation. Des obligations réglementaires s'imposent désormais de manière large. Les organismes Hlm y sont soumis dans la relation contractuelle qui les unit aux locataires et aux accédants.

La médiation peut constituer pour le secteur Hlm une opportunité de renouveler et de moderniser la relation-client. Bien intégrée dans le process de gestion des réclamations et des demandes, elle permet d'améliorer la qualité de service et la performance globale de l'organisme. Ses effets en termes d'image ne sont pas à négliger dans le contexte concurrentiel accru de notre secteur.

Fortes de ces convictions, l'Union sociale pour l'habitat et les fédérations qui la composent souhaitent accompagner les organismes Hlm dans la compréhension de cette discipline et les modalités opérationnelles d'application des obligations réglementaires. C'est l'objet de ce guide, comme celui de la mise en place d'un dispositif sectoriel de médiation, « [Le médiateur Hlm](#) » et de l'accompagnement professionnel mis en œuvre par l'Union sociale pour l'habitat.

Frédéric Paul  
Délégué général  
de l'Union sociale pour l'habitat

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
---------------------------	----------

## **PARTIE 1**

<b>Quelques grands repères pour comprendre la médiation</b> .....	<b>7</b>
---	----------

Les notions-clés .....	8
------------------------	---

Les apports des textes de 2015 .....	10
--------------------------------------	----

Les garanties offertes par le statut spécifique de médiateur .....	16
--	----

Le processus et le déroulement de la médiation .....	19
--	----

## **PARTIE 2**

<b>Les obligations qui s'imposent aux organismes Hlm : questions-réponses</b> .....	<b>27</b>
---	-----------

▶ A quels types de litiges s'appliquent les textes ? .....	28
--	----

▶ Quelles obligations d'information des locataires et des accédants ? .....	30
---	----

▶ Quelles modalités sont possibles pour remplir l'obligation de médiation des litiges de la consommation ? .....	33
---	----

▶ Comment un médiateur peut-il être inscrit sur la liste européenne en tant que médiateur de la consommation ? .....	34
---	----

▶ Quelles spécificités pour un médiateur sectoriel ? .....	36
--	----

▶ Un salarié de l'organisme peut-il devenir médiateur ? L'organisme peut-il recruter un médiateur ? .....	37
--	----

▶ Si l'organisme Hlm choisit de confier la mission de médiation à un médiateur extérieur, est-il soumis à un appel d'offres ? .....	39
--	----

▶ Après de qui lancer une consultation de médiation ? .....	39
---	----



- ▶ Que faire si un locataire ou un accédant sollicite une médiation avant la mise en place effective du dispositif de l'organisme ou du « médiateur Hlm » ? ..... 40
- ▶ Quelles informations et fonctionnalités doivent figurer sur le site internet d'un médiateur ? ..... 41
- ▶ A quelles conditions le locataire ou l'accédant peut-il saisir le médiateur ? ..... 43
- ▶ Un locataire peut-il déposer une demande de médiation auprès de plusieurs dispositifs de médiation ? ..... 43
- ▶ Quelle articulation entre le médiateur de la consommation et les commissions départementales de conciliation ? ..... 44
- ▶ Comment se déroule une médiation ? ..... 44
- ▶ Une partie peut-elle refuser de participer à une médiation ? ..... 45
- ▶ Si la médiation ne parvient pas à un accord ? ..... 45
- ▶ Quelle est la valeur juridique d'une médiation ? ..... 46
- ▶ Quelles obligations existent concernant le rapport annuel du médiateur ? ..... 46

## **PARTIE 3**

**Le médiateur Hlm, dispositif sectoriel des litiges de la consommation** ..... 49

## **PARTIE 4**

**La réglementation sur la médiation des litiges de la consommation** ..... 55

**L**es **modalités amiables de résolution des différends (MARD)** sont favorisées par de récents textes réglementaires. La médiation appartient à ce courant. Comment s'approprier cette discipline ? Quels bénéfices en attendre ? Comment faire en sorte qu'elle ne soit pas seulement une obligation, mais aussi un levier de progrès et d'amélioration pour un organisme Hlm ?

La médiation comporte de nombreux aspects positifs et bénéfiques dont certains peuvent être rappelés.

- ▶ **Economique**, en temps et en argent, car elle est moins coûteuse et aléatoire qu'un rapport de force ou une procédure judiciaire.
- ▶ **Durable** dans ses effets, car elle contribue à rétablir la qualité relationnelle entre les parties.
- ▶ **Facteur d'amélioration continue**, car une demande de médiation de la consommation peut être le symptôme d'un dysfonctionnement organisationnel qu'elle permet de mettre en lumière et dont elle peut contribuer à la résolution par l'identification de corrections possibles.
- ▶ **Créative et responsabilisante**, car elle ouvre à un esprit de contribution pour la résolution des différends et des problèmes.
- ▶ **Favorisant une communication plus efficace**, car elle permet de s'entendre, voire de se comprendre et/ou de « faire un état des lieux objectif » (relationnel et organisationnel) dans un climat d'écoute et de bienveillance.
- ▶ **Sécurisée**, car elle implique la présence d'un médiateur, tiers neutre, indépendant et compétent, garantissant la confidentialité des échanges, qui s'appuie sur un process éprouvé et normé.

A tous ces titres, elle peut être utilisée par les organismes Hlm comme un levier de progrès et d'amélioration. Certains enjeux nécessitent d'être identifiés et intégrés par chaque organisme Hlm pour que cet effet de levier joue au maximum et transforme cette obligation en opportunité d'organisation, de qualité de service et d'image :

- › Faire le choix d'un dispositif de médiation (propre interne, propre externalisé ou sectoriel) favorisant les objectifs poursuivis par l'organisme via la médiation.
- › Intégrer la médiation dans le process de gestion de la demande et de la réclamation de l'organisme et lui faire jouer un rôle de recours en cas de différend.
- › Articuler la médiation des litiges de la consommation avec les dispositifs, les instances et les partenariats de conciliation et de concertation existants : Commission départementale de conciliation, Conseil de concertation locative, conciliation des situations de non qualité, relations avec les associations et amicales de locataires, etc.
- › Tirer les enseignements des médiations (thèmes récurrents, etc.) afin de les intégrer dans une dynamique d'amélioration continue et d'effectuer les corrections nécessaires aux process organisationnels.
- › Définir un processus interne (par exemple identification d'un référent médiation) permettant l'interface avec le médiateur, le suivi des médiations, la mise en œuvre des accords de médiation et tirant les enseignements des types de litiges.
- › Exercer une vigilance quant aux effets d'image liés à la médiation des litiges de consommation.



## PARTIE 1

# Quelques grands repères pour comprendre la médiation

“ La médiation [...] s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige<sup>1</sup>. ”

### LES NOTIONS CLÉS

La médiation intervient en faveur de la résolution de conflits. Elle est une pratique ou une discipline qui vise à définir l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'information, éclaircir ou rétablir des relations et résoudre un différend.

Ce tiers neutre, indépendant et impartial, est appelé médiateur. Son rôle est d'accompagner les « médiés » du différend vers l'accord en passant par la discussion et l'échange. Parmi les médiateurs, certains interviennent sur le champ de la consommation. Ils ont pour mission de proposer des solutions amiables aux litiges entre les consommateurs et les professionnels. Des principes régissent leur intervention, tels que la neutralité, l'impartialité, l'indépendance, la compétence, la confidentialité...

On distingue différentes catégories juridiques de médiation. Elle concerne tous les domaines du droit. Elle est mise en œuvre par les parties elles-mêmes par application ou non d'une disposition contractuelle opposable. Les litiges de la consommation relèvent du champ de la médiation conventionnelle.

Son principe est de permettre aux parties de régler leur différend sans recours au système judiciaire. Un médiateur les aide à trouver un accord, qui peut ensuite être homologué par un juge. Les pouvoirs publics fixent comme objectif à la médiation conventionnelle de contribuer au développement des modes alternatifs de règlement des litiges.

L'article 1530 du code de procédure civile définit quant à lui la médiation et la conciliation conventionnelles comme « *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* ». C'est une procédure extrajudiciaire, souple, mais organisée. Elle se déroule suivant des modalités convenues par les parties avec le médiateur.

<sup>1</sup> Article 21 de la loi n°95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative.

La médiation peut être anticipée grâce à l'existence d'une clause de médiation dans le contrat ou proposée par l'une des parties après la naissance du litige.

Dans le cadre de la médiation des litiges de la consommation, le recours à un médiateur ne peut intervenir que si le client ou consommateur a fait une première démarche auprès du professionnel, qui a échoué ou est restée sans réponse.

La **médiation pénale** est une mesure alternative aux poursuites. Elle permet de réparer un dommage subi par une victime ou de résoudre un litige et vise un accord amiable entre l'auteur des faits et la victime. Elle est ordonnée par le Procureur de la République. Elle a été institutionnalisée en France par la loi du 4 janvier 1993 et modifiée par la loi du 9 mars 2004.

Le médiateur (un officier de police judiciaire, un délégué ou un médiateur du procureur) tente de rapprocher les parties afin d'assurer la réparation du dommage subi par la victime, mettre fin au trouble résultant de l'infraction et contribuer au reclassement de l'auteur des faits. Il y agit comme un délégué du procureur. Il est habilité à dresser et signer avec les parties un procès-verbal qui vaut jugement et a force exécutoire. Cette procédure s'applique à de « petits » délits, comme par exemple les injures, les menaces, le tapage nocturne, dégradation de biens, le vol simple...

### ***Le conflit et le médiateur, selon Thomas Futiak<sup>2</sup>***

*Le mot « conflit » vient du latin *confligere* qui signifie se battre, se heurter. Pour qu'il y ait conflit, il faut au moins deux personnes, deux organisations ou deux systèmes. Le conflit est une qualité inhérente aux personnes et aux organisations. Lorsqu'elles vont en médiation, on peut observer une série d'interactions et de réactions entre elles. Elles viennent chercher de l'aide pour essayer de comprendre comment passer d'une réalité négative à une réalité plus positive. Le rôle du médiateur est de les aider à clarifier et à préciser leurs intérêts individuels et collectifs. Pour cela, le médiateur utilise les dynamiques de la négociation – exposer, découvrir, évaluer, créer et échanger – afin d'aider les personnes à découvrir leurs besoins et leurs désirs. Il n'est pas là pour juger la validité des éléments qui provoquent le conflit mais pour traiter la perception qu'en ont les parties.*

### **Le médiateur dans l'arène, réflexion sur l'art de la médiation**

<sup>2</sup> Thomas Futiak, professeur de l'Université du Minnesota, aux Etats-Unis a théorisé cette discipline. Chargé de l'enseignement de négociation et de médiation, il dirige également le Centre de recherche "Conflit et changement".

### La médiation peut s'appliquer à des objets divers. En voici quelques exemples.

La **médiation administrative** intervient dans les domaines du droit administratif non régalien, sur demande des parties ou ordonnée par un magistrat de l'ordre administratif avec l'accord de celles-ci, ou encore mise en œuvre conventionnellement par application d'une disposition contractuelle opposable (voir Loi de modernisation de la justice du 21<sup>ème</sup> siècle).

La **médiation institutionnelle** est pratiquée par les médiateurs des administrations, des entreprises, des institutions et des collectivités en charge d'un service au public pour donner, conformément aux principes et garanties édictés par une charte commune, une solution en droit et en équité aux litiges dont ils sont saisis par les usagers et clients.

La **médiation familiale** propose aux personnes en situation de séparation, de rupture ou de conflit familial un accompagnement pour rétablir un dialogue et prendre ensemble les décisions qui les concernent. Elle peut être entreprise spontanément, sur conseil d'un professionnel de la famille ou d'un avocat, sur proposition ou injonction d'un magistrat.

### LES APPORTS DES TEXTES DE 2015 SUR LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

Trois textes de 2015 assurent la transcription en droit français de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation :

- ▶ **l'ordonnance n°2015-1033** du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- ▶ **le décret n°2015-1382** du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation
- ▶ **le décret n°2015-1607** du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise

Ces textes ont donné lieu à une codification dans le code de la consommation « Processus de médiation des litiges de consommation », **articles L611-1 à L616-2 et R612-1 à R612-2**.

*L'ensemble des textes peut être consulté dans la partie 4 de ce guide.*

Chaque professionnel doit désormais choisir un médiateur afin de permettre à ses clients d'y recourir de manière gratuite. L'ordonnance précise également que le professionnel a l'obligation de communiquer les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève sur ses documents commerciaux (devis, factures, conditions générales de vente...) et sur son site internet.

## DES SOURCES JURIDIQUES DIVERSES CONCERNANT L'APPLICABILITÉ DE LA MÉDIATION AU LOGEMENT SOCIAL

La loi Hamon du 17 mars 2014 marque une évolution car elle définit la notion de consommateur. Cette définition officielle introduit un article préliminaire au sein du code de la consommation. Le « **consommateur** », est une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (article préliminaire du code de la consommation).

Le « **professionnel** » est une personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015). On ne peut pas limiter cette qualification aux seuls opérateurs dont l'activité serait de nature purement commerciale ou industrielle, artisanale ou encore libérale. Le droit européen indique que le critère déterminant de la qualité de professionnel est le caractère économique de l'activité réalisée et non la forme juridique de l'opérateur.

En droit européen, la notion de professionnel doit être entendue au sens le plus large possible et l'on ne doit pas s'attacher à une définition stricte liée à l'activité de commerce.

Le « **contrat de prestation de services** » est défini comme « *tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer le prix* ». Des questions se posent quant à la notion du bail considéré juridiquement comme un contrat de louage.

Le logement social se définit en droit européen comme un **SIEG** (service d'intérêt économique général). En tant que SIEG, les organismes Hlm relèvent donc du champ d'application de la réglementation relative à la médiation.

Ce qui distingue les SIEG et les services d'intérêt général non économiques, réside dans la rémunération du service. La Directive européenne 2013/11/UE exclut du champ d'application de la médiation, les SIEG non économiques. L'ordonnance du 20 août 2015 l'indique également.

Au moment de la publication des textes sur la médiation, des doutes se sont exprimés sur l'application des obligations de médiation des litiges de la consommation au secteur Hlm. Ces notions confirment le fait que le secteur Hlm est bien concerné, analyse confirmée par la DGCCRF.



## LA MÉDIATION SOCIALE



Trois questions à Grégory Ouvrard, fondateur de MédiaLoc, structure de médiation spécialisée

# MédiaLoc

*MédiaLoc est un service dédié à la médiation locative. Vous intervenez pour un certain nombre de bailleurs sociaux : pouvez-vous nous dire ce qu'est la médiation sociale ?*

La médiation sociale se définit comme étant « un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne ».

Par son approche globale, la médiation sociale locative ne se contente pas de résoudre un conflit en particulier mais travaille surtout sur la qualité du lien entre le bailleur et le locataire en difficulté. C'est une médiation qui place l'humain au cœur de son action, qui opère de manière préventive, en amont de la médiation des litiges de la consommation.

*Quelles sont les attentes des bailleurs lorsqu'ils sollicitent vos services ?*

Les bailleurs nous sollicitent lorsqu'ils sont face à des situations complexes (fort impayé de loyer, trouble de voisinage...) dans lesquelles le lien avec le locataire est fragilisé voire inexistant. Le recours à un tiers neutre via MédiaLoc permet au bailleur de mieux comprendre les différents blocages et de réunir les conditions pour une reprise de dialogue avec le locataire. Il s'agit aussi d'éviter pour certaines situations le recours à l'expulsion.

Nous constatons que les organismes Hlm ont de plus en plus conscience de l'aspect pluridimensionnel d'un conflit et que la seule réponse réglementaire ou juridique trouve ses limites et ne permet pas forcément la résolution du conflit sur le long terme.

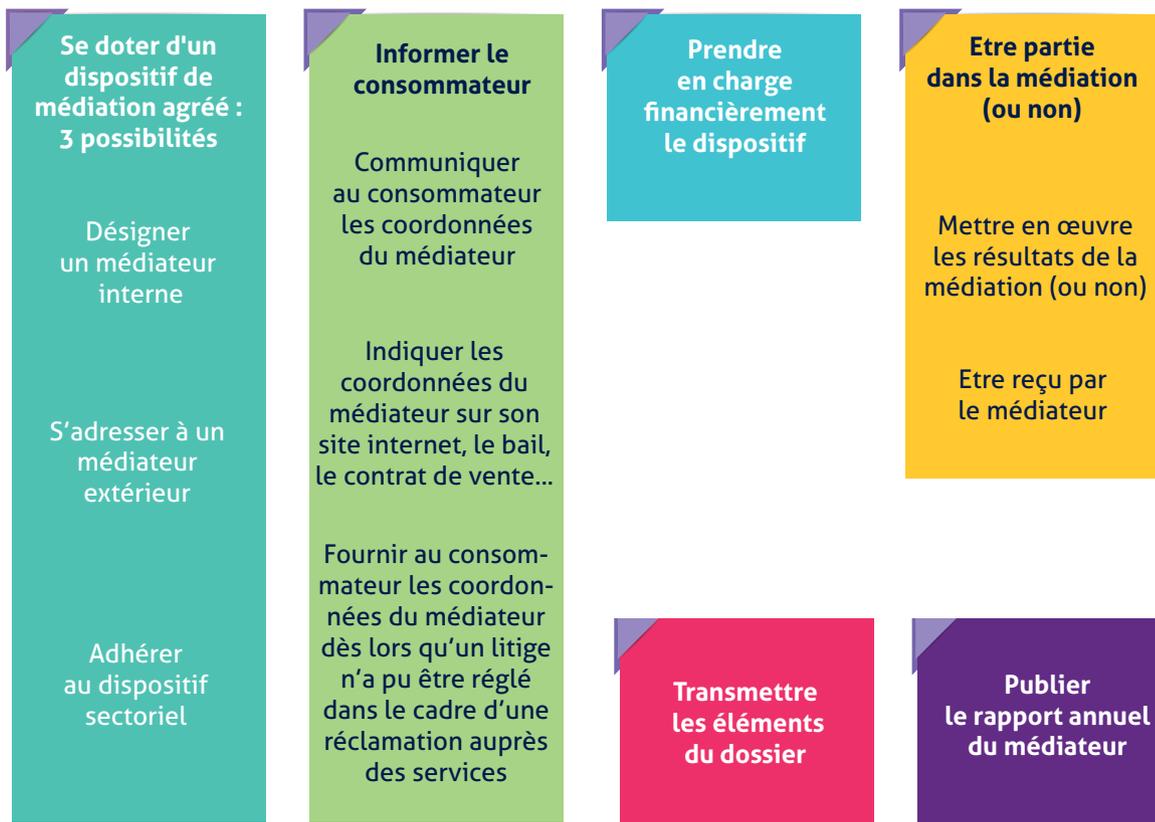
L'action de MédiaLoc par sa démarche "d'aller vers", son écoute active et sa posture impartiale, est une alternative pertinente répondant aux attentes des bailleurs.

*Après 6 années d'expériences de la médiation sociale, dont 2 dans le secteur Hlm, quels retours de vos interventions les organismes Hlm vous font-ils sur le moyen terme ?*

Nous avons réellement 6 années d'expérience de la médiation sociale auprès de différents publics. Cependant, c'est en 2015 que nous l'avons expérimentée avec l'ESH Atlantique Habitations et développée par la suite avec le service MédiaLoc à destination spécifique des bailleurs et des locataires. L'évaluation de l'action montre que pour plus de 80% des dossiers qui nous ont été confiés, les objectifs principaux de diagnostic social et de reprise de lien ont été atteints. Les organismes Hlm apprécient également la mise en place d'une dynamique partenariale autour de la situation traitée contribuant dans la durée à la résolution du conflit qui les oppose à certains locataires.

De manière générale, les retours des organismes Hlm sont très positifs et MédiaLoc est devenu un partenaire pertinent dans la résolution des situations les plus complexes.

Les obligations\* qui s'imposent aux entreprises en matière de médiation des litiges de la consommation



\* La partie 3 (p.49 à 53) présente de manière détaillée les obligations qui s'imposent dans le cadre de cette réglementation.



## Médiation ou conciliation

### La médiation

Pour tenter d'éviter une action en justice et régler des litiges individuels entre les consommateurs, les entreprises ou les institutions, la médiation est :

- › un mode de résolution des conflits qui consiste à accompagner les parties et à demander l'avis d'un tiers qualifié, le médiateur ;
- › une action gratuite quand tous les autres recours internes ont échoué ;
- › un processus librement accepté par les parties.

Le médiateur traite le dossier avec les deux parties, dans son bureau, contrairement au conciliateur qui peut traiter le dossier avec une seule des parties.

### La conciliation

La conciliation consiste en l'intervention d'un tiers, le conciliateur de justice, ou d'une commission telle que la commission départementale de conciliation, qui, après avoir écouté les parties et analysé leur point de vue, leur propose une solution pour régler leur différend. C'est le dernier recours pour tenter d'obtenir le règlement amiable d'un litige avant d'engager une procédure judiciaire. Elle vise à rechercher un compromis entre deux adversaires qui ont intérêt à se concilier.

**C'est une démarche non obligatoire qui, pour aboutir, suppose un minimum de bonne volonté des parties.**

Institués en 1978, les conciliateurs sont des auxiliaires bénévoles de la Justice, nommés par les Premiers présidents de Cour d'appel, de préférence parmi les personnes disposant d'une certaine expérience juridique. Ils sont chargés, en dehors de tout procès, d'aider leurs concitoyens à régler des litiges et peuvent être saisis, sans formalité particulière, par tout consommateur, au cours de permanences qu'ils assurent au niveau des cantons.

La tâche des conciliateurs est de mettre les adversaires en présence et de les amener à découvrir eux-

mêmes la solution à leur litige. L'accord des parties, s'il est obtenu, pourra être concrétisé par un constat d'accord (obligatoire lorsqu'une des parties renonce à un droit) qui aura la valeur juridique d'un contrat. Le juge d'instance peut donner force exécutoire à ce constat d'accord si l'une des parties le demande.

Cette démarche doit malgré tout être accomplie et aboutir rapidement car la procédure de conciliation n'interrompt ni ne suspend les délais de recours en justice, même si l'article 2238 du code civil précise les éléments suivants concernant la prescription :

« La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties

*conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée.*

*En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. »*

## **LES GARANTIES OFFERTES PAR LE STATUT SPÉCIFIQUE DE MÉDIATEUR**

La posture du médiateur est complexe et peut donner lieu à certaines incompréhensions. Les textes de 2015 mettent en place les conditions de garanties déontologiques et légales permettant de s'assurer de sa qualité, de sa position de tiers neutre, indépendant et impartial tout au long de la médiation. Ils trouvent leur source dans plusieurs codes de déontologie existants qui offrent des garanties intéressantes (Code national de déontologie du médiateur, code de conduite européen pour les médiateurs).

Le code de la consommation précise le statut du médiateur de la consommation de la manière suivante (article R.613-1) :

- « - 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.
- Il établit chaque année un rapport sur son activité.
- Il satisfait aux conditions suivantes :
  - a) Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
  - b) Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;
  - c) Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
  - d) Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.
- Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne. »

### La désignation du médiateur est une question centrale.

Afin d'appuyer les entreprises dans cet aspect et d'offrir des garanties aux consommateurs, les textes ont créé la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation (CECM). Chaque médiateur, qu'il soit médiateur sectoriel adossé à une fédération, médiateur salarié d'une entreprise, médiateur individuel, association des médiateurs doit déposer un dossier auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation. Les éléments du dossier doivent permettre à la Commission de vérifier si l'ensemble des exigences légales et réglementaires ont été respectées par les médiateurs. Enfin, la Commission devra, lors de l'évaluation de tout médiateur, apprécier son indépendance conformément à l'article L.613-1 du code de la consommation.

- ▶ **La compétence** : le médiateur doit posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation, ce qui nécessite d'avoir suivi une formation ou de justifier d'une expérience. Réunis en réseaux ou en associations, les médiateurs participent par ailleurs à des séances d'analyse de pratique, actualisent et perfectionnent leurs connaissances théoriques et pratiques par une formation continue.
- ▶ **La posture** du médiateur nécessite d'intégrer certains principes.
- ▶ **L'indépendance** suppose d'être détaché de toute pression intérieure ou extérieure à la médiation, même lorsque le médiateur se trouve dans une relation de subordination ou institutionnelle. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties et il refuse une médiation si les conditions de son indépendance ne sont pas réunies.
- ▶ **La neutralité** implique que le médiateur accompagne les personnes dans leur projet sans faire valoir le sien.
- ▶ Concernant **l'impartialité**, le médiateur s'oblige à ne pas prendre parti, ni à privilégier l'un ou l'autre des médiés. Il s'interdit d'accepter une médiation avec des personnes avec lesquelles il a des liens d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou autre. Il ne doit pas avoir un intérêt financier direct ou indirect dans l'issue de la médiation.
- ▶ En matière de **loyauté**, le médiateur s'interdit de remplir des fonctions de représentant ou de conseil de l'un ou l'autre des participants au processus de médiation.

### **Le processus de médiation est garanti par plusieurs règles.**

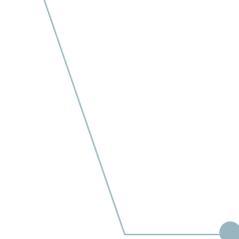
Le médiateur doit veiller à ce que le consentement des médiés soit libre et éclairé. Il doit rappeler que la médiation peut être interrompue à tout moment sans justification par les participants ou par lui-même s'il considère que les conditions de médiation ne sont plus réunies.

La confidentialité implique que le médiateur ne divulgue, ni ne transmette à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale ou s'il existe un risque de non-respect d'une règle d'ordre public. Les constatations du médiateur et les déclarations faites au cours de la médiation ne pourront pas être divulguées, ni invoquées dans le cadre d'une instance judiciaire ultérieure.

#### A NOTER

*Pour la constitution de son dossier, tout médiateur doit adresser à la CECM :*

- ▶ un document écrit l'informant de son statut ou de sa profession actuelle et s'engageant à lui signaler tout changement de statut ou de profession ;
- ▶ un engagement écrit à signaler tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt ;
- ▶ copie de la convention d'honoraires ou de prestations de services liant le médiateur à une entité, fédération, association, entreprise... ;
- ▶ un document attestant que sa rémunération n'est pas fonction du résultat de la médiation.



## LE PROCESSUS ET LE DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

### Saisine de la demande

- ▶ Le consommateur saisit une demande de médiation sur un site internet dédié qui permet de communiquer les justificatifs afférents au dossier.
- ▶ La possibilité de dépôt par voie postale est également à prévoir.
- ▶ Dispositif d'appel dans la gestion d'une réclamation : le consommateur doit avoir fait une première demande écrite dans l'année qui a précédé la saisine du médiateur. Soit il ne lui a pas été apporté de réponse, soit elle ne le satisfait pas.

### Examen de la recevabilité de la demande

- ▶ Le médiateur a trois semaines maximum pour informer le consommateur de la recevabilité de la demande (*voir les motifs d'irrecevabilité, page 20*).

### Examen de la demande et médiation

- ▶ Saisi d'une demande jugée recevable, le médiateur devra notifier aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.
- ▶ Les textes prévoient que chacun peut communiquer des pièces au médiateur qui peut les transmettre avec l'accord des parties. Sur dossier, le médiateur va effectuer un travail d'analyse de la situation, en s'appuyant sur les principes de la médiation, sur sa connaissance de la réglementation du droit de la consommation et, pour ce qui concerne les organismes Hlm, sur le code de la construction et de l'habitation.
- ▶ Le médiateur peut réaliser des médiations par échanges de mails ; par téléphone ; par visio-conférence ou téléconférence ; présentiels. Les litiges de la consommation sont majoritairement médiés sur dossier et par téléphone. Contrairement par exemple aux litiges familiaux, ils ne nécessitent pas forcément de réunir physiquement les médiés. Le médiateur agit très souvent sur la base des pièces fournies par les parties.
- ▶ Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

- ▶ Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat, de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. Le médiateur doit intégrer ces facultés dans son processus de médiation
- ▶ Lorsqu'il reçoit les parties, le médiateur peut le faire ensemble ou séparément.
- ▶ Le médiateur dispose de 90 jours à compter de la notification de sa saisine pour accomplir sa mission.
- ▶ Le délai peut être prolongé dans le cas de dossiers complexes.

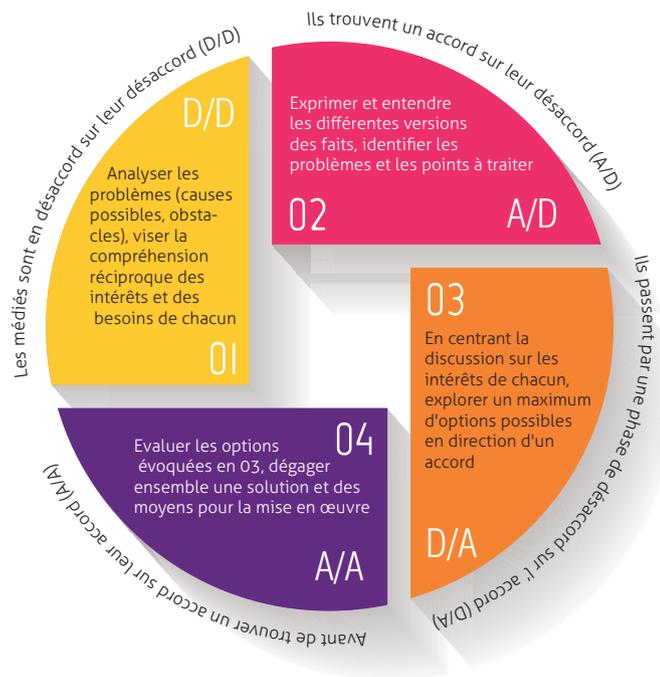
### **Décision du médiateur**

- ▶ A défaut d'accord entre les parties, le médiateur propose une solution de règlement qui leur est communiquée par écrit. Il leur rappelle que :
  - › elles sont libres de l'accepter ou non
  - › leur participation à la médiation n'exclut pas la possibilité de recourir au juge
  - › la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge
  - › les effets juridiques liés à l'acceptation de cette proposition
  - › elles disposent d'un délai de réflexion raisonnable fixé par le médiateur pour se décider.
- ▶ La médiation des litiges de la consommation appartenant au champ de la médiation conventionnelle, les accords de médiation peuvent donner lieu à homologation par le juge.

## La roue de Futiak

Lorsqu'elle est réalisée en présentiel, par téléphone ou visio-conférence, la médiation se déroule sous la forme d'un processus dynamique qui passe par quatre étapes entre les médiés, avec l'appui du médiateur. Ce processus dynamique est connu sous le nom de roue de Futiak\*.

- 01 - Les médiés sont en désaccord sur leur désaccord (D/D)
- 02 - Ils trouvent un accord sur leur désaccord (A/D)
- 03 - Ils passent par une phase de désaccord sur l'accord (D/A)
- 04 - Avant de trouver un accord sur leur accord (A/A)

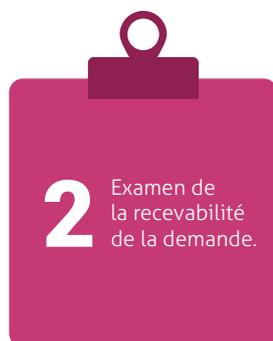


Les médiateurs adoptent de grands principes comportementaux, tels que l'empathie, la congruence ou le regard positif inconditionnel. La médiation fait également des emprunts méthodologiques divers, notamment dans les disciplines du champ psycho-social : communication non violente (CNV), programmation neuro-linguistique (PNL), techniques de négociation, écoute active, reformulation...

## LES QUATRE RÈGLES D'OR DE LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION



## LES QUATRE ÉTAPES-CLÉ DE LA MÉDIATION





## À RETENIR

### LES MOTIFS D'IRRECEVABILITÉ : DEUX CAS DE FIGURE PRÉVUS PAR LA LOI

#### ► Les litiges auxquels la médiation de la consommation ne s'applique pas

- › les litiges entre professionnels ;
- › les réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- › les négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- › les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- › les procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

#### ► Les motifs d'irrecevabilité d'une demande entrant pourtant dans le champ de la médiation des litiges de la consommation

- › le consommateur ne justifie pas 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 est manifestement infondée ou abusive ;
  - › le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
  - › le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
  - › le litige n'entre pas dans son champ de compétence.
-



## LES CONDITIONS DE RECEVABILITÉ D'UNE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION



Les conseils de Anne Painset-Beauvillain, fondatrice du cabinet d'avocats LEXIMA

Anne Painset-Beauvillain a travaillé pendant 15 ans dans un organisme Hlm dans des fonctions relatives à la gestion locative, à la qualité de services et aux affaires juridiques. En 2011, elle crée le cabinet d'avocats LEXIMA dédié à l'accompagnement des ESH. Elle forme les professionnels du logement social du niveau débutant à expert. Depuis 2017, LEXIMA propose un service de médiation de la consommation spécifique à l'immobilier social selon un process rigoureux, conçu en tenant compte des particularités du secteur.

**La recevabilité de la demande de médiation constitue une étape-clé tant d'un point de vue du fondement juridique que dans sa dimension déontologique. La recevabilité d'une demande de médiation suppose que le médiateur réalise 5 contrôles préalables.**

### ◆ La résolution préalable auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Aucun délai de réponse n'est clarifié dans l'article L612-2 du code de la consommation. En conséquence, cette condition de recevabilité induit implicitement que l'organisme ait contractualisé et communiqué sur ses délais de réponse à une demande écrite d'un client. En effet, si la tentative de résolution amiable suppose que le professionnel ait refusé totalement ou partiellement la demande du client, comment considérer l'absence de réponse à une demande écrite ? Il y a donc nécessité de fixer le cadre et les objectifs internes de délais de réponse.

A défaut, seront recevables les demandes de médiation faites dans un délai très court après l'envoi d'un simple courriel au professionnel.

En pratique, rien n'impose d'avoir un délai de réponse identique quelque soit la nature de la demande. Par ailleurs, un accusé de réception à une demande du client n'est pas une réponse.

Quant au formalisme de la réclamation préalable, le recours à l'écrit semble légitime pour l'administration de la preuve. Il n'est pas exigé une preuve par lettre recommandée avec accusé de réception. Le courriel d'un client pourra également suffire.

### ◆ La demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive *La demande est manifestement infondée*

Dans ce contexte, une demande de médiation ne peut prospérer que si elle répond à une défaillance réglementaire ou à un engagement contractuel non respecté de l'organisme. Or, les exigences à satisfaire sont nombreuses et parfois sujets à interprétation. Le médiateur de la consommation se doit de connaître le contexte réglementaire, les évolutions jurisprudentielles ainsi que le système qualité labellisé ou non (exemple : Qualibail ou autres engagements de services) pour analyser la recevabilité de la demande de médiation.

### **Le cas de la médiation faisant intervenir un fournisseur de l'organisme**

Un bailleur ne disposant pas de régie, il n'est pas rare que le dysfonctionnement perçu par le client soit de la responsabilité exclusive de l'entreprise prestataire (par exemple, en cas de mauvaise qualité d'exécution).

#### **Quelle responsabilité dans cette relation tripartite et sous quels critères acceptés la demande de médiation ?**

Seul le bailleur est responsable du défaut affectant le logement du locataire ou les parties communes. L'entreprise intervenant n'est pas tenue par les exigences de mise en place d'un service gratuit de la médiation de la consommation puisque les relations entre professionnels en sont exclues. La demande de médiation sera donc recevable, y compris en présence d'une faute imputable exclusivement à un fournisseur. Le bailleur devra alors définir avec son médiateur s'il l'autorise à interroger directement le fournisseur concerné pour plus de rapidité.

Par analogie, il conviendra de clarifier les demandes portant sur un trouble de voisinage. Le médiateur doit également être autorisé par le professionnel pour entrer en contact avec le(s) locataire(s) supposé(s) fauteur(s) de trouble.

### **La demande est abusive**

Comparativement à l'article 32-1 du code de procédure civile qui sanctionne par des dommages et intérêts une procédure abusive, l'abus peut résulter de l'absence de tout fondement juridique à une demande de médiation, d'une intention malveillante ou encore de la volonté de multiplier les actions engagées. Le médiateur se doit d'être vigilant sur les motivations réelles du client.

#### **Le litige ne doit pas avoir été précédemment examiné ou ne doit pas être en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.**

Le client peut omettre cette information. Le professionnel sera alors le garant de la vérification interne qu'aucune juridiction ou médiateur n'a été ou n'est déjà saisi. Si tel est le cas et que le client souhaite entrer en voie de médiation, il lui faudra se désister de son instance et apporter la preuve de ce désistement. A l'inverse, si le professionnel est demandeur (en cas d'impayés de loyer par exemple), il n'a aucune obligation d'interrompre son action. Il lui est même conseillé de la continuer pour éviter tout moyen dilatoire de son client.

*A noter que si le client est seul demandeur à l'instance judiciaire en cours, le désistement d'instance doit être parfait, c'est-*

*à-dire que le défendeur (professionnel) ne doit pas avoir sollicité une demande reconventionnelle auprès de la juridiction. Auquel cas, pour rendre recevable la demande de médiation, le client et le professionnel doivent acter leur désistement réciproque.*

#### **Le client ne peut pas introduire sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.**

Un délai de forclusion d'une année est prévu. Cependant, le client peut le rendre inopérant en déposant une nouvelle réclamation écrite auprès de son bailleur si son litige n'a pas été résolu entre-temps.

#### **Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.**

Pour faire une demande de médiation, il faut être client ce qui n'est pas le cas d'un demandeur de logement, ni d'un occupant sans droit ni titre. En conséquence, le processus de médiation ne peut fonctionner pour les demandeurs de logements et lorsque le bail a été résilié.

*A noter que les champs de compétence du médiateur sont communs avec ceux de la Commission départementale de conciliation.*



## PARTIE 2

# Les obligations qui s'imposent aux organismes Hlm : questions-réponses

**A quels types de litiges\* s'appliquent les textes ?**

Activités locatives	Concernées	Exclues
Animation de quartier, DSU		X
Attributions de logements, demandes de logements, mutations		X
Autre contrat conclu entre le bailleur et le locataire (contrat multiservices...)	X	
Baux commerciaux		X
Baux à usage professionnel exclusif		X
Baux mixtes (habitation - professionnel)	X	
Baux à usage d'habitation (calcul de surface, charges, taux de loyers, entretien, réparations, travaux, congés, jouissance paisible...)	X	
Gouvernance et participation aux instances (CCL, CA...)		X
Process de concertation locative		X
« Négociations directes entre le consommateur et le professionnel » (plan d'apurement...)		X
Activités accession	Concernées	Exclues
Commercialisation de logement	X	
Construction de maisons individuelles	X	
Garantie de rachat du logement	X	
Location – accession	X	
Vente Hlm	X	
Syndic de copropriété		X

\* Cette liste non-exhaustive s'affirmera avec la pratique.



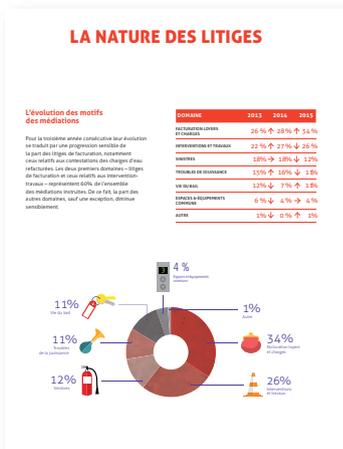
## LES SUJETS ÉMERGENTS DE LA MÉDIATION EN SECTEUR HLM



par Danièle Aguanno-Promonet, médiatrice du locataire de Paris Habitat depuis 2011



Les domaines traités par la médiation reflètent l'activité d'un bailleur social et concernent les questions liées à la vie dans le logement et qui sont naturellement imbriquées avec celles de la famille, de la situation sociale des locataires et qui évoluent sur la durée de la location.



Les six grands domaines – facturation des loyers et charges, demandes d'interventions et travaux, troubles de jouissance, sinistres, vie du bail, espaces et équipements communs – sont constants, mais l'importance de certains varient dans le temps. Les deux principaux domaines de litiges relatifs aux facturations et demandes de travaux sont en cohérence avec les événements de la vie dans le logement.

Toutefois, la progression des litiges de facturation est principalement due aux consommations d'eau individuelles refacturées, mais aussi aux demandes d'indemnités, l'évolution du comportement du locataire rejoignant ainsi celui de tout consommateur avisé et revendicatif.

Les demandes de médiation pour travaux dans les logements sont en lien avec la typologie et l'ancienneté du patrimoine, mais aussi le besoin d'adaptation au handicap et au vieillissement. Bien sûr, les difficultés du vivre ensemble transparaissent dans les litiges de troubles de voisinage, notamment les nuisances sonores, mais aussi dans les troubles liés à l'insécurité des espaces collectifs.

Un autre thème de médiation à signaler concerne la vie du bail et notamment des demandes croissantes liées à l'évolution des modes de vie familiaux qui nécessitent l'adaptation du bail.

De façon transversale, on relève de plus en plus de situations liées à des conditions de vie inadaptées au logement. La faible mobilité des locataires dont la vie se transforme, dans un contexte social difficile, est un facteur à l'origine de difficultés de vie dans un logement. Celui-ci est soit devenu inadapté au handicap ou au vieillissement, soit vétuste, soit en sur-occupation.

Au-delà des litiges pour lesquels la médiation a proposé des solutions concrètes en coopération avec les équipes du bailleur, il apparaît de plus en plus que la dimension humaine et sociale est prépondérante, et que le besoin d'écoute est une demande forte.

La démarche des locataires auprès de la médiation est aussi un appel à l'aide, un besoin d'être entendu sans être jugé, notamment dans les situations de précarité.



### Quelles obligations d'information des locataires et des accédants ?

L'organisme Hlm a l'obligation de communiquer à ses locataires et accédants les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Il est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Les coordonnées et l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs doivent être inscrites de manière visible et lisible sur son site internet, « sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté ».

Pour un bailleur Hlm, le contrat de bail est le support le plus adapté pour les nouveaux entrants. Les accédants à la propriété se voient informés dans les documents contractuels de vente. Les locataires en place pourront être informés par la voix du journal des locataires, par circulaire (par exemple jointe à la quittance).

► *Il est à noter que la seule mention de sanction financière dans le cadre des textes relatifs à la médiation des litiges de la consommation concerne le défaut d'information des « consommateurs ».*

#### Obligations légales du professionnel d'information et de communication en matière de médiation des litiges de consommation vis-à-vis des consommateurs

- Communication au consommateur des coordonnées et site internet du ou des médiateurs dont il relève.
- Communication de ces coordonnées au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation directement introduite auprès des services du professionnel.
- Supports : site internet du professionnel, conditions générales de vente ou de service, bons de commande ou, en l'absence de tels supports, tout autre moyen approprié.
- L'information doit figurer de manière visible et lisible.

## COMMENT INFORMER LES LOCATAIRES SUR LA MÉDIATION ?

- **Pour informer les accédants et les nouveaux locataires**, devra figurer dans le bail ou le contrat de vente type, une clause intitulée « Médiation des litiges de la consommation ». Nous vous proposons la rédaction suivante :

« En application des dispositions des articles L 612-1 et suivants du code de la consommation, relatifs au processus de médiation des litiges de la consommation, vous pouvez saisir notre médiateur sur le site internet [www.] en cas de litige de la consommation qui n'a pu être résolu directement par une réclamation écrite auprès de nos services ».

- **Pour informer les locataires en place**, nous préconisons de communiquer dans le journal des locataires et sur le site internet de l'organisme. Voici ce que peut être cette information :

[L'organisme Hlm] fait son maximum au quotidien pour répondre à vos demandes et gérer vos réclamations. Il peut arriver qu'une demande nous échappe ou que vous ne soyez pas d'accord avec la réponse que nous vous avons apportée : dans ce cas, nous mettons à votre disposition les services d'un médiateur des litiges de la consommation.

### La médiation pour quels litiges ?

Votre demande doit *[pour les activités locatives]* être en lien avec votre bail et concerner les charges locatives, les services rendus, le niveau de loyer, un conflit de voisinage, *[pour les activités accession]* concerner le contrat de vente de votre logement (commercialisation, construction, garantie de rachat, vente Hlm...). **Attention ! Le médiateur ne traitera pas les demandes qui n'entrent pas dans ces critères.**

### La médiation, comment ça marche ?

Vous devez avoir envoyé à nos services une réclamation écrite moins d'un an avant la saisine du médiateur. Si la réponse apportée ne vous convient pas, vous pourrez alors contacter le médiateur Hlm sur le site **www.lemediateurhlm.org** (ou site du médiateur dédié). Vous saisirez votre demande en précisant votre nom, vos coordonnées, vos références client et en décrivant le problème rencontré. Vous pourrez joindre toutes les pièces concernant le litige. Le médiateur examinera votre demande. Si elle est recevable, le médiateur vous mettra en contact avec nous pour tenter de trouver un accord et régler le différend. Vous devrez respecter une totale confidentialité sur les échanges pendant la médiation, ainsi que sur les accords conclus.



## L'INFORMATION DES LOCATAIRES CHEZ EFIDIS, GROUPE SNI



Questions à Pierre-Antoine Cambefort, médiateur d'Efidis



EFIDIS

### *Quels supports ont été privilégiés pour la communication vis-à-vis des locataires?*

La communication a pris au départ la forme individualisée d'une lettre aux locataires jointe aux avis d'échéance du mois de janvier 2016. Cette lettre avait pour objet de préciser le cadre dans lequel ce nouveau service était mis à la disposition des locataires, à savoir le souci de la qualité du service rendu et la volonté d'EFIDIS d'accroître ses efforts sur la relation bailleur-locataires par une écoute et un dialogue renforcés. Toutes les indications utiles étaient également données pour faire valablement appel au médiateur, les éléments à fournir pour un dossier complet, les différents moyens possibles de saisine, e-mail ou courrier, en attendant un futur accès en ligne sur le site internet d'EFIDIS, dans un espace dédié à la médiation.

### *Vous avez fait le choix d'informer les clients progressivement. Comment avez-vous procédé ?*

La communication a pris une nouvelle forme à partir du mois de septembre, avec un affichage dans les halls d'immeubles. Le déploiement a été progressif afin de maîtriser le flux de sollicitations. En effet, nous nous sommes fixés un délai de réponse ambitieux (un mois, trois fois plus rapide que le délai maximum prévu par les textes) et il s'agissait de pouvoir le tenir. EFIDIS disposant de six directions régionales, l'affichage a été déployé à raison d'une direction par mois.

### *Comment l'information des collaborateurs a-t-elle été organisée ?*

L'information a été publiée sur la page d'accueil du portail internet de l'entreprise. Elle comportait les mêmes informations que celles qui avaient été diffusées aux locataires dans la lettre jointe aux avis d'échéance ainsi

que sur l'affiche dans les halls d'immeubles. L'information a également été diffusée dans les réunions de filières métiers. La prochaine permettra de communiquer sur le bilan de cette première année de médiation.

### *Quel est exactement votre rôle ?*

Je suis à l'écoute des locataires soucieux d'obtenir une solution rapide et constructive lors de litiges persistants ou non traités. Ils peuvent me saisir si le circuit de réclamation classique n'a pu offrir de solutions satisfaisantes. J'analyse le dossier en toute impartialité et propose des solutions en vue d'une solution à l'amiable. Cette neutralité me permet d'agir en toute indépendance et ainsi de proposer une réponse juste. J'ai un mois pour formuler une réponse claire et constructive. Les locataires ou amicales de locataires qui font appel à ce service n'ont aucun frais à déboursier.



## Quelles modalités sont possibles pour remplir l'obligation de médiation des litiges de la consommation ?

- ▶ Mettre en place un dispositif qui peut prendre trois formes différentes
  - ▶ Le médiateur est un employé de l'organisme\*
  - ▶ L'organisme confie cette mission à un médiateur extérieur
  - ▶ L'adhésion au dispositif sectoriel « Le médiateur Hlm »
- ▶ Si l'organisme a mis en place un dispositif propre, le locataire ou l'accédant aura le choix de s'adresser soit à ce dispositif, soit au « médiateur Hlm ». Le processus de médiation, les délais, etc. sont les mêmes, quel que soit le dispositif.

### Médiateur employé ou rémunéré exclusivement par l'organisme

- ▶ Désignation par un organe collégial
- ▶ Développement du site internet et définition du processus de médiation
- ▶ Soumission du dispositif à la CECM pour validation
- ▶ Information des consommateurs, ouverture du dispositif
- ▶ Saisines, médiations, accords de médiation, mise en œuvre des médiations
- ▶ Rapport annuel du médiateur

### Médiateur extérieur mandaté par l'organisme

- ▶ Consultation
- ▶ Site internet dédié du médiateur et détermination du processus de médiation avec le médiateur
- ▶ Soumission du dispositif à la CECM pour validation
- ▶ Information des consommateurs, ouverture du dispositif
- ▶ Saisines, médiations, accords de médiation, mise en œuvre des médiations
- ▶ Rapport annuel du médiateur

### Médiateur sectoriel Hlm

- ▶ Consultation
- ▶ Site internet dédié du médiateur et détermination du processus de médiation
- ▶ Adhésion au dispositif « Le médiateur Hlm »
- ▶ Soumission du dispositif à la CECM et audition pour validation
- ▶ Information des consommateurs, ouverture du dispositif
- ▶ Saisines, médiations, accords de médiation, mise en œuvre des médiations
- ▶ Rapport annuel (ou semestriel) du médiateur

\* La CECM a donné une interprétation respective de cette possibilité offerte par l'article L.163-2. Elle considère que le médiateur ne peut pas être salarié d'une entreprise. Il peut s'agir par exemple d'un bénévole dédommagé, entouré d'une équipe et disposant de moyens.



## Comment un médiateur peut-il être inscrit sur la liste européenne en tant que médiateur de la consommation ?

C'est la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation qui est en charge d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs de la consommation. Pour ce faire, elle vérifie que les candidatures qui lui sont soumises satisfont aux exigences suivantes concernant le médiateur :

- ▶ Accomplir sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.
- ▶ Etablir chaque année un rapport sur son activité.
- ▶ Respecter les conditions suivantes :
  - › Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
  - › Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;
  - › Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
  - › Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.
- ▶ S'il est employé ou rémunéré exclusivement par un organisme Hlm, satisfaire aux conditions supplémentaires suivantes :
  - › Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité ;
  - › A l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;
  - › Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.
  - › Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission, hormis le cas où il appartient à un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations de consommateurs agréés et de représentants des professionnels.

## La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

### Missions

- › établir et mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics ;
- › procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne ;
- › évaluer leur activité de médiation et en contrôler la régularité.

### Composition

La Commission compte 18 membres nommés par l'arrêté du 15 décembre 2015.

### Fonctionnement

La Commission se réunit à l'initiative de sa présidente, autant de fois que nécessaire.

Elle ne peut délibérer régulièrement qu'en présence de son président ou de son vice-président et d'au moins trois de ses membres.

Les séances de la Commission ne sont pas publiques. La Commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

Fiche de renseignement permettant la notification à la Commission européenne de la liste des médiateurs

Nom de l'entité de médiation :  
Adresse complète :  
Site web :  
Adresse de courrier électronique :  
Téléphone :  
Télocopieur :  
Secteurs dans lesquels l'entité de médiation est compétente :

Frais à la charge du professionnel :  Oui  Non  
Si oui, s'agit-il de  Frais fixes  Frais variables  
Préciser le détail des frais :

Langue de la procédure :  
Langue(s) dans laquelle / lesquelles la plainte peut être introduite :  
Durée moyenne de la procédure (en jours ou en mois) :  
Déroulement de la procédure :  par écrit  oralement  les deux  
Veuillez indiquer si la présence physique des parties ou de leurs représentants est nécessaire pendant la procédure :  Oui  Non  Dans certains cas

- ▮ Selon les dossiers, la CECM auditionne les candidats ou statue sur dossier.

**Le dossier de candidature** doit être expédié à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation (CECM) Télédod 063 59 - Bld Vincent Auriol - 75703 Paris Cedex 13  
**Courriel** : CECM-SECRETARIAT@dgccrf.finances.gouv.fr

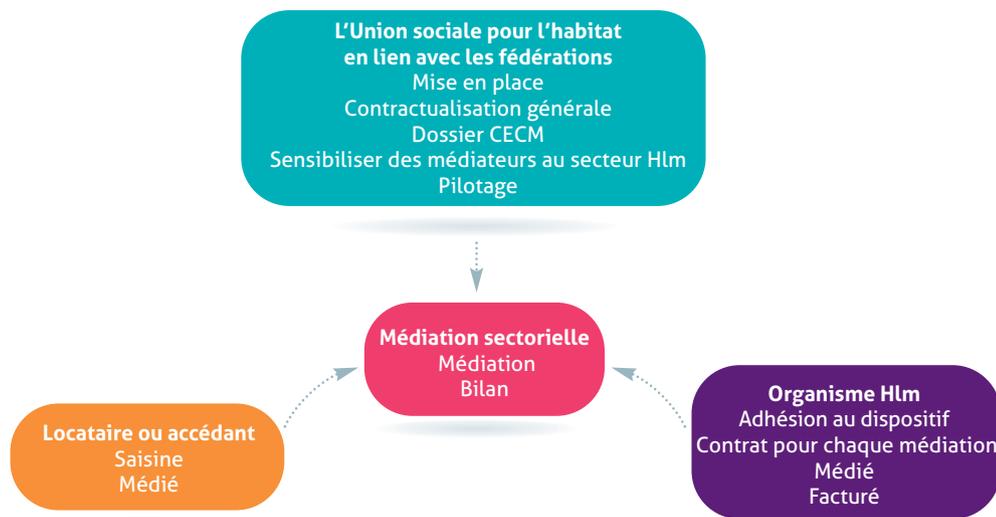
## Le médiateur Hlm

### Quelles spécificités pour un médiateur sectoriel ?

Une fédération professionnelle peut prendre l'initiative de proposer à ses adhérents les services d'un médiateur sectoriel. L'entreprise répond à l'obligation légale dès lors qu'elle adhère à ce dispositif sectoriel. C'est dans cet esprit que le Comité exécutif de l'Union sociale pour l'habitat a décidé de mettre en place « Le médiateur Hlm » (voir partie 3).

Chaque organisme reste libre d'adhérer ou non au dispositif. L'organisme Hlm peut choisir d'y adhérer en conservant son propre dispositif\*. Selon la DGCCRF, un rapport annuel doit être rendu public à l'échelle de l'organisme, même s'il adhère au dispositif sectoriel.

« Le médiateur Hlm », proposé à l'adhésion des organismes Hlm par l'Union sociale pour l'habitat et les fédérations, permet aux organismes Hlm de bénéficier d'un dispositif mutualisé.



\*voir page 43 « Un locataire peut-il déposer une demande de médiation auprès de plusieurs dispositifs de médiation ? »



## Un salarié de l'organisme peut-il devenir médiateur ? Un organisme peut-il recruter un médiateur ?

Un médiateur employé ou rémunéré exclusivement par un organisme devra répondre à des conditions précisément définies par les textes. L'article L.613-2 du code de la consommation évoque les obligations spécifiques relatives au médiateur « employé ou rémunéré exclusivement par un professionnel ». La CECM a donné une interprétation restrictive de ces notions, considérant que le statut de salarié n'est pas compatible avec l'indépendance et l'impartialité d'un médiateur de la consommation.

► Comme tous les médiateurs, il doit :

- › Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
- › Être nommé pour une durée minimale de trois années ;
- › Être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- › Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler ;
- › Être inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne, ce qui signifie qu'il doit soumettre son dispositif de médiation à la commission d'évaluation et de contrôle nationale (CECM).

► Il doit également satisfaire aux conditions supplémentaires suivantes :

- › Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité.
- › A l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;
- › Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

### A NOTER

Dans tous les cas, l'organisme devra soumettre son dispositif, accompagné d'un certain nombre d'informations sur le médiateur, à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation.



## L'ORGANISATION DE LA MISSION MÉDIATION À PARIS HABITAT

Questions à Danièle Aguanno-Promonet, médiatrice du locataire de Paris Habitat

### *Comment s'est organisée cette mission au sein de l'organisme ?*

En 2011, la création d'un service médiation était innovante chez un bailleur social. Cette proposition est née de la volonté de la direction de Paris Habitat d'améliorer le service rendu aux locataires. Dès ma nomination, nous avons engagé les étapes de mise en œuvre :

- › élaboration des principes et des outils : la charte, le processus, le guide pratique et les formulaires, en lien avec le Conseil de concertation locative patrimoine (CCLP),
- › présentation et avis du Conseil d'administration et du CCLP,
- › information de chaque locataire par l'envoi d'un courrier du directeur général,
- › réunions d'information auprès des collaborateurs de Paris Habitat afin d'engager la coopération interne,
- › enfin, la médiation a été dotée d'une équipe dédiée, d'un budget et de locaux adaptés à son activité.

### *Pouvez-vous nous parler de l'équipe en charge de la médiation ?*

La constitution de l'équipe s'est faite progressivement, partis de trois personnes, nous sommes arrivés à cinq au cours de la deuxième année.

La recevabilité des demandes est effectuée par un collaborateur et trois chargés de médiation instruisent les dossiers. Mes collaborateurs viennent de la direction générale, de la communication, du domaine juridique ou du commercial. Nous sommes très complémentaires de par nos formations et missions antérieures. En ce qui me concerne, j'ai eu un parcours de manager très diversifié au sein de Paris Habitat, ce qui me permet d'appréhender les différentes thématiques.

Cette diversité m'a toujours semblé très riche et complémentaire. Chacun aborde les médiations avec sa démarche spécifique et les débats sur certains dossiers sont très ouverts.

### *Comment les principes d'indépendance et d'impartialité de la médiation sont-ils garantis dans votre organisation ?*

En tant que médiateur d'entreprise, je peux garantir mon indépendance à partir de trois éléments principaux :

- › les moyens qui m'ont été donnés, notamment une équipe dédiée et un budget spécifique ;
- › la faculté, inscrite dans la charte, de mobiliser les collaborateurs de toutes les directions, et surtout le fait que les avis de la médiation sont suivis ;
- › la connaissance des domaines d'activité de l'entreprise qui optimise l'analyse et permet de proposer des solutions qui puissent être mises en œuvre.





## Si l'organisme Hlm choisit de confier la mission de médiation à un médiateur extérieur, est-il soumis à un appel d'offres ?

Si les marchés publics de services relatifs à l'arbitrage et à la conciliation sont exclus du champ d'application de l'ordonnance du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics, la médiation ne figure pas expressément au nombre de ces exclusions.

**Toutefois, différents éléments militent pour l'assimilation des services de médiation à ceux de la conciliation :**

1. Le considérant n° 24 de la directive 2014/24/UE ne mentionne pas de façon exhaustive la conciliation et l'arbitrage, mais évoque aussi d'autres modes alternatifs similaires de règlement des conflits.
2. Si historiquement, en droit interne, le mécanisme de la conciliation supposait la désignation du conciliateur par une juridiction, les définitions données par l'article 1528 du code de procédure civile en font deux modes alternatifs de règlement des litiges.

Par ailleurs, les définitions données par le code de procédure civile des mécanismes de conciliation et de médiation présentent de grandes similitudes. Dans ces conditions, la médiation semble pouvoir être assimilée à la conciliation au sens de l'ordonnance du 23 juillet 2015, dans la mesure où le médiateur, comme c'est le cas dans l'ordonnance 2015-1033, est nommé par une autorité nationale selon des critères objectifs, transparents et selon des modalités et conditions définies par voie réglementaire.



## Auprès de qui lancer une consultation de médiation ?

Les modes de structuration de la médiation sont divers. Il existe des associations nationales qui réunissent de nombreux médiateurs à même de réaliser les médiations de litiges de la consommation. Elles permettent une couverture géographique importante et garantissent une adaptabilité aux volumes de médiation qui restent difficilement quantifiables à ce jour, compte tenu de la nouveauté des textes.

Il existe des médiateurs indépendants à rechercher localement, ainsi que des associations locales spécialisées. Ils ont l'intérêt de la proximité et sont garants d'un traitement individuel des situations. De nombreux médiateurs qui interviennent à titre individuel ont adapté leur offre aux récents textes.

### CONTACTS UTILES\*

- › Association nationale de médiateurs : <http://www.anm-mediation.com/>
- › Association des médiateurs européens : <http://www.mediateurseuropeens.org/>
- › Fédération nationale des centres de médiation : <http://fncmediation.org/>
- › Centre de médiation et de formation à la médiation : <http://www.cmfm.fr/>
- › Institut d'expertise, d'arbitrage et de médiation : <http://www.ieam.eu/>
- › Centre de médiation et d'arbitrage de Paris : <http://www.cmap.fr/>
- › Réseau des Médiateurs en entreprise : [http://www.mediateurs.fr/liste\\_mediateurs\\_france.html](http://www.mediateurs.fr/liste_mediateurs_france.html)
- › Medicys, plate forme de médiation en ligne à l'initiative de la chambre nationale des huissiers : <http://www.medicys.fr/>
- › Lexima : <http://www.lexima-avocats.fr/>



### **Que faire si un locataire ou un accédant sollicite une médiation avant la mise en place effective du dispositif de l'organisme ou du « médiateur Hlm » ?**

Compte tenu des délais de procédures (une année au plus doit s'être écoulée entre la demande écrite effectuée par le consommateur auprès du professionnel et la saisine du médiateur), les demandes récentes pourraient pour la plupart être soumises au médiateur en cours de nomination.

Pour les demandes plus urgentes, en matière locative, le secteur de l'immobilier a l'atout de disposer des Commissions départementales de conciliation (CDC) dont les compétences recouvrent grandement celles du médiateur des litiges de la consommation. Le bailleur Hlm peut orienter le locataire vers la CDC de son département. À ce jour, l'Union sociale pour l'habitat n'a pas reçu de réponse au courrier envoyé en mai 2016 au ministre de l'Économie l'interrogeant sur l'articulation des CDC avec la médiation des litiges de la consommation. Une nouvelle demande de clarification a été faite.

Le recours à un médiateur hors dispositif agréé, dans l'attente de celui-ci, à titre exceptionnel, est de nature à montrer à l'accédant ou au locataire la bonne volonté de l'organisme. Afin de s'inscrire dans l'esprit des textes, la médiation sera supportée financièrement par l'organisme Hlm.

\* liste non exhaustive



## Quelles informations et fonctionnalités doivent figurer sur le site internet d'un médiateur ?

- ▶ Permettre la saisie des demandes de médiation par les locataires et accédants des organismes Hlm accompagnées des documents justificatifs
- ▶ Permettre d'identifier les demandes non recevables, en particulier au titre de l'article L.612-2 de l'ordonnance du 20 août 2015
- ▶ Donner un accès direct aux informations relatives au processus de médiation
- ▶ Permettre l'accès au rapport annuel du médiateur
- ▶ Fournir des informations légales relatives à la médiation :
  - › Un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/ CE ;
  - › La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
  - › Les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, conformément à l'article L. 612-2 du code de la consommation ;
- ▶ Fournir des informations relatives au médiateur (article R. 614-1 du code de la consommation) :
  - › les adresses postale et électronique du médiateur ;
  - › la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 ;
  - › la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
  - › ses diplômes ou son parcours professionnel ;
  - › son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
  - › les types de litiges relevant de sa compétence ;
  - › la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
  - › les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, conformément à l'article L. 162-2 du code de la consommation ;
  - › la liste des langues utilisées pour la médiation ;
  - › le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.



## LE FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION À RÉSIDENCES YVELINES ESSONNE



Questions à Nathalie Joli, médiatrice du locataire des Résidences Yvelines Essonne

**Les Résidences**  
Yvelines Essonne  
Groupe ActionLogement

***Vous occupez la fonction de médiatrice du locataire depuis 4 ans. Comment le locataire peut-il vous saisir ?***

Par simple courrier ou directement sur l'extranet locataire en remplissant la demande en ligne.

***Pour quels types de litiges un locataire peut-il vous saisir ?***

Il ne s'agit pas de court-circuiter les procédures de traitement des réclamations qui existent et fonctionnent au sein de nos agences de proximité. C'est pour cela que je ne réponds jamais en première sollicitation.

Après analyse du dossier, soit je confirme la décision antérieure, soit je prescris une position nouvelle, mais le plus souvent des informations ou des explications complémentaires suffisent à régler le litige. Les réclamations techniques (travaux dans le logement et parties communes) restent le premier motif de saisines (61%) suivies par les contestations administratives (clause de solidarité, réduction de préavis, changement de nom, dettes et régularisations de charges (29%) et contestation des états des lieux (10%).

***Comment pouvez-vous vous assurer que les accords de médiation sont appliqués ?***

Par une étroite concertation avec les services de l'agence de proximité.

***Combien de dossiers traitez-vous ?***

En moyenne 80 par an sur les quatre dernières années.



### **A quelles conditions le locataire ou l'accédant peut-il saisir le médiateur ?**

Pour saisir le médiateur de la consommation, le « consommateur » doit être lié à l'organisme Hlm par un contrat : locataire, titulaire d'un bail de location ou d'un bail mixte ou être accédant à la propriété. La demande d'un ex-locataire qui contesterait des éléments liés au congé du logement serait recevable, même si le consommateur n'est plus locataire au moment de la saisine.

Il doit pouvoir justifier d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.

La demande auprès du médiateur doit avoir lieu au plus tard dans l'année qui suit sa demande écrite auprès de l'organisme Hlm.

Le litige ne doit pas être en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Le litige entre dans le champ d'application de la médiation des litiges de la consommation.

Il est à noter que la demande de médiation peut se faire sur le site internet du médiateur ou par courrier simple.



### **Un locataire peut-il déposer une demande de médiation auprès de plusieurs dispositifs de médiation ?**

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Le locataire ou l'accédant devra donc faire le choix du médiateur auquel il souhaite confier le conflit qui l'oppose à l'organisme Hlm.

Il appartient au locataire ou à l'accédant de choisir l'un ou l'autre des dispositifs lorsqu'ils existent car le texte précise que « le professionnel permet toujours au consommateur [de] recourir » au dispositif sectoriel.



### Quelle articulation entre le médiateur de la consommation et les commissions départementales de conciliation ?

Les commissions départementales de conciliation (CDC) ont pour vocation à aider bailleur et locataire à trouver une solution amiable à leur litige. Il existe une commission dans chaque département. Ce n'est pas une juridiction, mais un organisme paritaire composé de représentants des bailleurs et de représentants des locataires.

La compétence de la CDC recouvre pour une part celle du médiateur des litiges de consommation pour le secteur Hlm, comme par exemple l'état des lieux d'entrée ou de sortie, les réparations et les charges locatives le dépôt de garantie...

Les textes sur les litiges de la consommation étant généraux, ils ne prévoient pas l'articulation avec la CDC qui est spécifique aux rapports bailleurs – locataires. D'un point de vue réglementaire, les locataires pourront continuer de la saisir, en parallèle d'une saisine du médiateur. À ce jour, l'Union sociale pour l'habitat n'a pas reçu de réponse au courrier envoyé au ministre de l'Économie l'interrogeant sur l'articulation des CDC avec la médiation des litiges de la consommation.



### Comment se déroule une médiation ?

Le médiateur a trois semaines après la saisine pour se prononcer sur sa recevabilité. Saisi d'une demande jugée recevable, le médiateur devra notifier aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation. Les textes prévoient que chacun peut communiquer des pièces au médiateur qui peut les transmettre avec l'accord des parties. Sur dossier, le médiateur va effectuer un travail d'analyse de la situation, en s'appuyant sur les principes de la médiation, sur sa connaissance de la réglementation du droit de la consommation et, pour ce qui concerne les organismes Hlm, sur le code de la construction et de l'habitation, la loi n°89-462 du 6 juillet 1989, etc.

Le médiateur peut réaliser des médiations via une plateforme d'échanges ; par échanges de mails ; par téléphone ; par visio-conférence ou téléconférence ; présentes. Les litiges de la consommation sont majoritairement médiés sur dossier et par téléphone. Contrairement par exemple aux litiges familiaux, ils ne nécessitent pas forcément de réunir physiquement les médiés. Le médiateur agit très souvent sur la base des pièces fournies par les parties.

Lorsqu'il reçoit les parties, le médiateur peut le faire ensemble ou séparément.

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat, de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. Le médiateur doit intégrer ces facultés dans son processus de médiation

Le médiateur dispose de 90 jours à compter de la notification de sa saisine pour accomplir sa mission. Le délai peut être prolongé dans le cas de dossiers complexes.



### **Une partie peut-elle refuser de participer à une médiation ?**

Le choix de participer à une médiation fait partie des principes de la médiation. Ainsi le processus de médiation prévoit il expressément que les parties peuvent non seulement ne pas accepter d'entrer en médiation, mais encore qu'elles sont libres de le quitter à tout moment.

L'article R612-2 du code de la consommation précise d'ailleurs que : « Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. »



### **Si la médiation ne parvient pas à un accord ?**

Si l'objectif de la médiation est de parvenir à un accord amiable qui satisfasse les deux parties, il arrive que le médiateur échoue à faire converger les parties. A défaut d'accord entre les parties, il reviendra au médiateur de proposer une solution de règlement qui leur est communiquée par écrit.

Dans tous les cas, le médiateur communiquera aux parties les informations suivantes dans le cadre de la transmission de l'accord de médiation :

- › elles sont libres de l'accepter ou non
- › leur participation à la médiation n'exclut pas la possibilité de recourir au juge
- › la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge
- › les effets juridiques liés à l'acceptation de cette proposition
- › elles disposent d'un délai de réflexion raisonnable fixé par le médiateur pour se décider.

### **Quelle est la valeur juridique d'une médiation ?**

Les parties n'ont pas d'obligation d'application des accords de la médiation. La médiation des litiges de la consommation appartenant au champ de la médiation conventionnelle, les accords de médiation peuvent donner lieu à homologation par le juge. Celle-ci donne force exécutoire à l'accord.

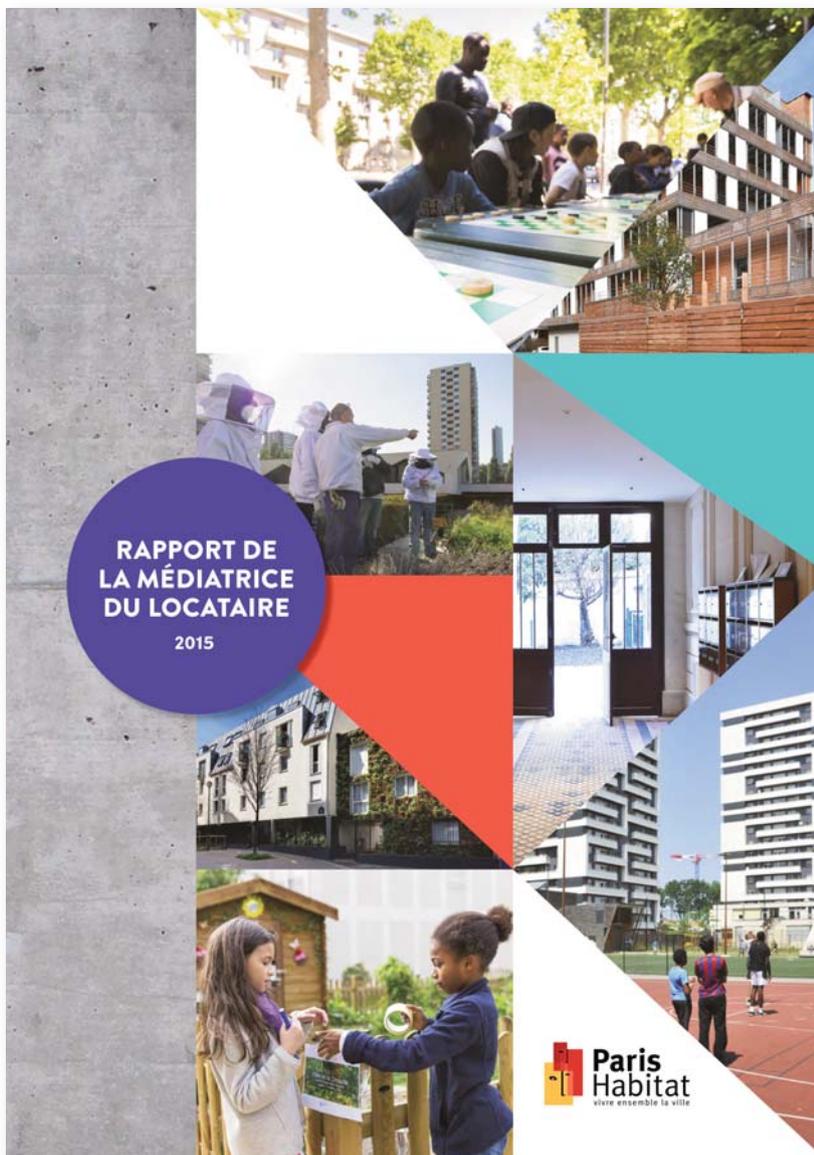
### **Quelles obligations existent concernant le rapport annuel du médiateur ?**

Le médiateur se doit de mettre à la disposition du public sur son site internet ou communiquer sur demande son rapport annuel d'activité. Il comprend les informations suivantes :

- › le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- › les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- › la proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- › le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- › la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- › s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

#### A NOTER

Selon la DGCCRF, un rapport annuel devra être produit pour chaque organisme, y compris s'il recourt au dispositif sectoriel « Le médiateur Hlm ».



**RAPPORT DE  
LA MÉDIATRICE  
DU LOCATAIRE**

2015

**Paris  
Habitat**  
vivre ensemble la ville



## PARTIE 3

# Le médiateur Hlm, dispositif sectoriel de médiation des litiges de la consommation

## Le médiateur Hlm

Afin d'accompagner les organismes dans l'application des obligations relatives à la médiation, le Comité exécutif de l'Union sociale pour l'habitat du 13 juillet 2016, avait décidé de créer un dispositif sectoriel de médiation dédié aux organismes, construit avec les fédérations. C'est Médicys\*, structure spécialisée dans la médiation des litiges de consommation qui a été retenue après consultation pour assurer la mission de « médiateur Hlm ». Courant mars 2017, le dispositif sera examiné en vue de son référencement, par la Commission d'évaluation et de de contrôle de la médiation (CECM) pour vérifier sa conformité aux obligations réglementaires, l'expertise et l'indépendance des médiateurs. Le lancement se fera dans la foulée et le dispositif sera opérationnel fin mars 2017.

### ADHÉSION AU DISPOSITIF DU MÉDIATEUR HLM

Chaque organisme Hlm souhaitant bénéficier des services du médiateur Hlm devra adhérer par internet sur le site [www.lemediateurhlm.org](http://www.lemediateurhlm.org). L'adhésion est gratuite grâce au code fourni par l'Union sociale pour l'habitat. L'organisme sera alors référencé sur la plate-forme de Médicys, ce qui permettra au locataire ou à l'accédant d'identifier l'organisme pour lequel il sollicite une médiation.

L'adhésion est valable pour 3 ans. Les informations à fournir sont :

- › le nom et les coordonnées du décisionnaire de l'organisme concernant l'adhésion (directeur général, directeur financier ou directeur de la gestion locative, etc.)
- › le nom et les coordonnées du contact médiation : il s'agit du collaborateur de l'organisme qui sera l'interlocuteur du médiateur et assurera la coordination en interne. C'est également lui qui représentera l'organisme dans les e-médiations.

#### À NOTER

L'adhésion à ce dispositif n'est pas incompatible avec le fait que l'organisme mette en place un dispositif propre de médiation. En cas de dispositif sectoriel, les textes prévoient en effet que le consommateur peut saisir le médiateur de son choix.

\* voir page 53

## DE LA SAISINE À L'ACCORD DE MÉDIATION

Informé par l'organisme de l'existence et des coordonnées d'un médiateur des litiges de consommation (voir partie consacrée à la communication pages 30 à 32), le locataire ou l'accédant saisira le médiateur sur le **site internet [www.lemediateurhlm.org](http://www.lemediateurhlm.org)**, pour des litiges de consommation sur lesquels ils auront sollicité l'organisme par écrit dans l'année précédente. Les locataires qui n'ont pas internet pourront effectuer la saisine par courrier ou être accueillis par téléphone.

Si la demande est recevable, le contact médiation identifié par l'organisme sera prévenu par mail. Pour être recevable, la demande doit répondre à 3 critères :

- › une première tentative de règlement a été tentée auprès de l'organisme
- › une demande écrite de moins d'un an a été adressée à l'organisme
- › la demande doit être fondée

L'organisme peut accepter ou non la médiation.

- › S'il la refuse, il doit le justifier. Le refus de médiation est notifié à l'autre partie ; aucune facturation n'est faite à l'organisme.
- › S'il accepte la médiation, l'organisme choisit le type de médiation :
  - › l'e-médiation : l'organisme Hlm et son client sont en contact via une plate-forme électronique. Un médiateur fait l'intermédiaire entre les deux parties pour viser un accord de médiation ;
  - › la médiation par visio-conférence ou par téléphone : le médiateur est en charge de l'organisation des entretiens qui ont lieu avec des dispositifs techniques de qualité et simples d'usage ;
  - › la médiation présentielle : la médiation a lieu dans un lieu adapté. Elle entraîne des coûts de déplacement, voire d'hébergement qui sont intégrés dans le coût forfaitaire des médiations.

A ce stade, Médicys affecte la demande à un médiateur. Une préférence sera donnée à la proximité géographique en cas de choix d'une médiation présentielle.

Même s'il n'est pas toujours atteint, l'objectif d'une médiation est d'aboutir à un accord gagnant-gagnant qui satisfasse l'ensemble des parties dans la durée. Le médiateur a pour charge d'y veiller et d'accompagner les parties vers cette issue. Cependant, chaque partie peut quitter à tout moment la médiation. Il est également possible de changer de type de médiation en cours de médiation.

Un rappel automatique aux parties sur les dossiers en cours non traités ou aboutis est prévu dans le dispositif.

Si un accord est trouvé, il donne lieu à un procès-verbal de médiation rédigé et signé par le médiateur.

Si la médiation a été acceptée, la rémunération ne doit pas être faite en fonction du résultat de la médiation : c'est pourquoi, un tarif forfaitaire est appliqué (*voir ci-contre*). Médicys facturera directement l'organisme ayant bénéficié de ses services.

### L'e-médiation

**L'e-médiation permet d'offrir une possibilité pour le professionnel de répondre à ses obligations professionnelles à un coût maîtrisé.**

La médiation met en relation les médiés et le médiateur via une plate-forme informatique sécurisée. Elle se déroule avec un écran informatique séparé en trois : médiateur, professionnel, consommateur. Les trois acteurs ne sont pas obligés d'intervenir concomitamment et en direct. Une invitation à entrer en médiation est envoyée aux parties concernées. Dans chaque organisme, un référent, contact pour Médicys, sera désigné et effectuera les e-médiations pour le compte de l'organisme. La pertinence du contact et son actualisation seront des gages de qualité et d'efficacité du dispositif.



**Médicys** est une association qui accueille les huissiers de justice qui ont suivi une formation spécifique à la médiation. À ce jour, 200 médiateurs huissiers ont été formés à la médiation, dont 86 référencés par la CECM.

Une sensibilisation des huissiers à la thématique est également dispensée par l'association.

Bien que la commission n'ait pas tranché la question sur les conflits d'intérêts, les huissiers médiateurs qui interviendront dans le secteur Hlm n'effectueront pas d'autres types d'interventions pour les organismes Hlm.

Pour en savoir plus : [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr)

#### Les tarifs des prestations de Médicys pour le médiateur Hlm

(au 1<sup>er</sup> décembre 2016, annuellement révisables).

Prestation	Tarif HT	Tarif TTC
E-médiation	60 euros	72 euros
Médiation par visioconférence ou téléphone	300 euros	360 euros
Médiation présentielle <sup>1</sup>	450 euros	540 euros
Rapport annuel <sup>2</sup>	Gratuit	Gratuit

<sup>1</sup> Frais de déplacement et d'hébergement inclus.

<sup>2</sup> La publication annuelle du rapport du médiateur est une obligation réglementaire.

**Le médiateur Hlm**

**Le dispositif sera opérationnel le 30 mars 2017.** Chaque organisme qui souhaite en bénéficier devra y adhérer via le lien et grâce au code fourni par l'Union sociale pour l'habitat.



## PARTIE 4

# La réglementation sur la médiation des litiges de la consommation

## LES PRINCIPAUX TEXTES

L'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation et le décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise ont été codifiés et figurent dans le « livre VI. Règlement des litiges » du code de la consommation. Ils appartiennent au titre premier, intitulé « Médiation », chapitre I à VI.

Code de la consommation	Ancienne référence	Thème
L611-1	L. 151-1 (sauf a)	Définitions du litige, du contrat de vente, du contrat de prestation de services, de la médiation des litiges de consommation, du médiateur de la consommation...
L611-2	L. 151-2	Application de la médiation de la consommation
L611-3 et 4	L. 151-3 et 4	Exclusions du champ de la médiation
Article L612-1	L. 152-1	Principes de la gratuité du médiateur et du choix du médiateur pour le consommateur et obligation du professionnel de mise en place d'un médiateur
L612-2	L. 152-2	Motifs de non examen d'un litige par le médiateur
L612-3	L. 152-3	Confidentialité de la médiation
L612-4	L. 152-4	Interdiction d'obliger conventionnellement ou contractuellement la médiation avant la saisine du juge

Code de la consommation	Ancienne référence	Thème
L612-5	L. 152-5	Médiateur public (ne concerne pas les Hlm)
L613-1 à L613-3	L153-1 à L 153-3	Statut du médiateur de la consommation
L614-1 à L614-5	L154-1 à L154-2	Obligations de communication du médiateur de la consommation
L616-1 et 2	L. 156-1 et 2	Information sur la médiation du consommateur par le professionnel
L616-3	L. 156-4	Litiges transfrontalier (ne concerne pas les Hlm)
R612-1	R152-1	Accès à la médiation, possibilité d'assistance
R612-2	R152-2	Notification de la saisine
R612-3	R152-3	Communication des pièces du dossier
R612-4	R152-4	Information accompagnant la solution proposée par le médiateur
R612-5	R152-5	Délai d'intervention de la médiation
R613-1	R153-1	En cas d'affectation éventuelle de l'indépendance, de l'impartialité, etc. du médiateur
D613-2	D153-2	Composition de l'organe collégial désignant le médiateur exclusivement par le professionnel
R614-1	R154-1	Informations devant figurer sur le site internet du médiateur

Code de la consommation	Ancienne référence	Thème
R614-2	R154-2	Informations devant figurer dans le rapport du médiateur
R614-3 et 4	R154-3 et 4	Information à fournir à la CECM pour être inscrit sur la liste des médiateurs
R615-1 à 5	R155-1 et 2	CECM : composition, nomination, fonctionnement, missions
R615-6	R155-3	Notification à la commission européenne des médiateurs
R615-7	R155-4	Mission de contrôle des médiateurs, notification des manquements et retrait de la liste
R615-8 à 11	R155-5 à 7	Diverses dispositions relatives au fonctionnement de la commission
R616-1 et 2	R156-1 et 2	Information et assistance du consommateur
R616-1 à 2	R156-1 et 2	Process de médiation : délais, pièces du dossier, solution...

Les articles **L612-1 à L612-5** (Processus de médiation des litiges de consommation), **L616-1 à L616-3** (Information et assistance du consommateur) et **R612-1 à R612-5** (Processus de médiation des litiges de consommation) sont présentés ici dans leur intégralité.

## ► CHAPITRE II : PROCESSUS DE MÉDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION

### › Article L612-1

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

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 permet toujours au consommateur d'y recourir.

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat.

### › Article L612-2

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 1° Le consommateur ne justifie pas 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 ;
- 2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- 5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

### › Article L612-3

La médiation des litiges de consommation 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, pénale et administrative.

› **Article L612-4**

Est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge.

› **Article L612-5**

Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 615-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

**CHAPITRE III : STATUT DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

› **Article L613-1**

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.

Il établit chaque année un rapport sur son activité.

Il satisfait aux conditions suivantes :

- 1° Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
- 2° Etre nommé pour une durée minimale de trois années ;
- 3° Etre rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- 4° Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

› **Article L613-2**

Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

- 1° Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de défense des consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret ;

- 2° A l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;
- 3° Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

#### › Article L613-3

Lorsque le médiateur de la consommation est employé ou rémunéré exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle, il répond aux exigences prévues par les dispositions de l'article L. 613-1 et dispose d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission, hormis le cas où il appartient à un organe collégial, composé à parité de représentants d'associations agréées de défense des consommateurs et de représentants des professionnels.

### CHAPITRE IV : OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

#### › Article L614-1

Tout médiateur de la consommation met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation.

Ce site permet aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Sur demande, ces informations peuvent être mises à disposition sur un autre support durable.

#### › Article L614-2

Le médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

#### › Article L614-3

Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

› **Article L614-4**

La liste des informations mentionnée à l'article L. 614-1 et le rapport annuel mentionné à l'article L. 613-1 sont mis à la disposition du public et communiqués par le médiateur, selon les modalités fixées par décret en Conseil d'Etat.

› **Article L614-5**

Le médiateur de la consommation communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 615-1 les informations relatives à ses compétences, son organisation et son activité. La liste de ces informations est fixée par décret en Conseil d'Etat.

**CHAPITRE V : COMMISSION D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

› **Article L615-1**

La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, placée auprès du ministre chargé de l'économie, a pour mission :

- 1° D'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 ;
- 2° De procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne ;
- 3° D'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

› **Article L615-2**

Si un médiateur ne satisfait pas aux conditions exigées au présent titre, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation refuse son inscription sur la liste prévue par l'article L.615-1. S'il est déjà inscrit et qu'il ne répond plus à ces conditions ou ne respecte pas les obligations lui incombant, la commission peut décider du retrait de l'intéressé de cette liste.

La décision prononçant le refus d'inscription ou le retrait de la liste est prise dans des conditions et suivant la procédure fixées par décret en Conseil d'Etat. Elle est motivée et notifiée à l'intéressé.

### › Article L615-3

La commission peut être saisie par le ministre chargé de l'économie, par le ministre chargé de la consommation, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de défense des consommateurs agréées ou par les organisations professionnelles de toute pratique de médiation ou de toute condition d'exercice de l'activité de médiateur considérée comme contraire aux dispositions du présent titre.

Elle peut également se saisir d'office.

La commission rend son avis dans un délai maximal de trois mois à compter de sa saisine.

### Article L615-4

Un décret en Conseil d'Etat précise la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

## CHAPITRE VI : INFORMATION ET ASSISTANCE DU CONSOMMATEUR

### › Article L616-1

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

### › Article L616-2

Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

› **Article L616-3**

En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat membre.

**CHAPITRE II : PROCESSUS DE MÉDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION**

› **Article R612-1**

La médiation des litiges de la consommation mentionnée au 5° de l'article L. 611-1 satisfait aux exigences suivantes :

- 1° Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;
- 2° Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux 3° et 4° ;
- 3° Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;
- 4° Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

› **Article R612-2**

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

› **Article R612-3**

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

#### › Article R612-4

Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- 1° Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 2° Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- 3° Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur précise également 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.

#### › Article R612-5

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 mentionnée à l'article R. 612-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

#### › Article R613-1

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. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

#### › Article D613-2

L'organe collégial qui procède à la désignation des médiateurs relevant des dispositions de l'article L. 613-2 est composé paritairement d'au moins deux représentants d'associations de consommateurs agréées et d'au moins deux représentants du professionnel. Les associations de consommateurs agréées qui participent à la désignation de ces médiateurs ne peuvent être membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

## **CHAPITRE IV : OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

### **› Article R614-1**

Le site internet du médiateur de la consommation mentionné à l'article L. 614-1 comprend les informations suivantes :

- 1° Les adresses postale et électronique du médiateur ;
- 2° La mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'art. L. 615-1 ;
- 3° La décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- 4° Ses diplômes ou son parcours professionnel ;
- 5° Son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- 6° Les types de litiges relevant de sa compétence ;
- 7° La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- 8° Les cas dans lesquels, en application de l'art. L. 612-2, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- 9° La liste des langues utilisées pour la médiation ;
- 10° Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **› Article R614-2**

Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- 1° Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- 2° Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- 3° La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- 4° Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- 5° La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- 6° S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;
- 7° L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- 8° Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

### › Article R614-3

Toute personne physique ou morale qui souhaite être inscrite sur la liste des médiateurs prévue à l'article L. 615-1 communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée au même article, outre les informations mentionnées aux 3° à 9° de l'article R. 614-1 :

- 1° Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
- 2° Une déclaration de motivation justifiant sa désignation comme médiateur de la consommation ;
- 3° Les informations sur sa structure et les modalités de financement de son activité de médiateur de la consommation, le cas échéant les frais de sa prestation facturés au professionnel, ainsi que, lorsqu'il existe une entité regroupant plusieurs médiateurs, les modalités de financement de cette entité, le niveau de rémunération et la durée du mandat de chacun d'entre eux ;
- 4° Une description du déroulement interne de la médiation.

Le médiateur notifie sans délai à la commission toute modification de ces informations.

### › Article R614-4

Le médiateur de la consommation transmet également à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article R. 614-2 :

- 1° Une description des formations suivies en matière de médiation ;
- 2° Une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## CHAPITRE V : COMMISSION D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

### › Article R615-1

La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 615-1 est composée :

- 1° D'un conseiller d'Etat ;
- 2° D'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire ;
- 3° De quatre personnalités qualifiées dans le domaine juridique ou en matière de médiation ;
- 4° De deux représentants des associations de consommateurs agréées au plan national ;
- 5° De deux représentants d'organisations professionnelles.

Les dispositions de l'article 74 de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et du décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France sont applicables à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

#### › Article R615-2

Les membres de la commission sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie pour une durée de trois ans renouvelable, sur proposition du vice-président du Conseil d'Etat pour le conseiller d'Etat et sur proposition du premier président de la Cour de cassation pour le conseiller à la Cour de cassation.

Des suppléants sont désignés en nombre égal et dans les mêmes formes.

Le président et le vice-président de la commission sont choisis, parmi les membres mentionnés aux 1° et 2° de l'article R. 615-1, par arrêté du ministre chargé de l'économie.

#### › Article R615-3

Le président et le vice-président de la commission bénéficient d'une indemnité forfaitaire annuelle dont le montant est fixé par arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie et du budget. Les autres membres de la commission bénéficient d'une indemnité dont le taux par séance est fixé par arrêté conjoint des mêmes ministres. Les membres de la commission peuvent se faire rembourser leurs frais de déplacement dans les conditions fixées par le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat.

#### › Article R615-4

La commission peut faire appel à des rapporteurs appartenant aux services de l'Etat en charge des secteurs d'activité concernés pour l'instruction des dossiers nécessaires à l'établissement de la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne, ainsi que pour leur évaluation, conformément à l'article L. 615-1.

A cette même fin, la commission peut également saisir, pour avis, les autorités publiques indépendantes et les autorités administratives indépendantes, dans les domaines d'activité où elles interviennent.

Dans l'exercice de ses missions, la commission coopère avec ses homologues étrangers.

#### › Article R615-5

La commission examine les candidatures des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs de la consommation au vu des informations communiquées en application de l'article R. 614-3 et décide de leur inscription sur cette liste.

### › Article R615-6

La commission notifie à la Commission européenne, en application de l'article L. 615-1, la liste des médiateurs de la consommation en précisant que ces derniers satisfont aux exigences de qualité et remplissent les conditions prévues aux articles R. 612-1 à R. 612-5. La liste précise pour chaque médiateur :

- 1° Son nom, ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
- 2° La ou les langues dans lesquelles les demandes de médiation peuvent être introduites et les processus de médiation se dérouler ;
- 3° Les types de litiges relevant du champ de compétence du médiateur ;
- 4° Les secteurs et les catégories de litiges relevant de sa compétence ;
- 5° Le cas échéant, les frais de sa prestation facturés au professionnel ;
- 6° La nécessité ou la possibilité de la présence physique des parties ou de leurs représentants ainsi que le caractère oral ou écrit du processus de médiation ;
- 7° Le caractère non contraignant de l'issue de la procédure de médiation ;
- 8° Les hypothèses dans lesquelles un litige ne peut être traité par le médiateur.

Si ces informations font l'objet de modifications dans les conditions prévues au dernier alinéa de l'article R. 614-3, la commission actualise sans délai la liste et notifie les informations pertinentes à la Commission européenne.

### › Article R615-7

La commission évalue régulièrement les médiateurs afin de vérifier qu'ils répondent toujours aux conditions et exigences de qualité propres à l'exercice de la mission de médiateur de la consommation.

Si elle estime qu'un médiateur ne satisfait plus à ces exigences, elle avise ce dernier, par décision motivée, des manquements constatés et lui demande de se mettre en conformité dans un délai de trois mois à compter de la date de sa décision. A l'expiration de ce délai, la commission statue sur le retrait du médiateur de la liste mentionnée à l'article L. 615-1.

### › Article R615-8

La commission met à la disposition du public la liste actualisée des médiateurs sur son site internet et fournit le lien vers le site internet de la Commission européenne consacré à la médiation de la consommation ainsi que le lien vers le site internet du Centre européen des consommateurs France.

Cette liste est également publiée au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

› **Article R615-9**

La commission publie sur son site internet, tous les quatre ans, un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des médiations de la consommation et le communique à la Commission européenne. Ce rapport contient :

- 1° Le recensement des bonnes pratiques des médiateurs ;
- 2° Les dysfonctionnements des processus de médiation relevés à l'aide de statistiques ;
- 3° Des recommandations en vue de l'amélioration du fonctionnement effectif des médiations et de l'efficacité des médiateurs.

› **Article R615-10**

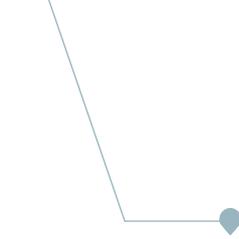
La commission peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

Son secrétariat est assuré par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il est chargé d'assister la commission dans ses travaux, de recueillir les demandes des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs et d'informer ces dernières des décisions rendues par la commission.

› **Article R615-11**

La commission ne peut régulièrement délibérer qu'en présence de son président ou de son vice-président et d'au moins trois de ses membres. Ses séances ne sont pas publiques.

La commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix.



## CHAPITRE VI : INFORMATION ET ASSISTANCE DU CONSOMMATEUR

### › Article R616-1

En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, 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. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

### › Article R616-2

Le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier. Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges.

# La collection des Cahiers, toute l'expertise de l'Union sociale pour l'habitat

PERSPECTIVES

RÉFÉRENCES

REPÈRES

SIGNETS

ACTES

Une déclinaison par thématique

- accession sociale
- aménagement et urbanisme
- communication
- droit et fiscalité
- énergie et environnement
- habitants/locataires
- maîtrise d'ouvrage
- patrimoine
- politiques sociales
- qualité de service
- ville et renouvellement urbain

## DERNIÈRES PARUTIONS

### COLLECTION SIGNETS

- 3**• Rénovation, amélioration, entretien des logements sociaux : régime de TVA applicable, *mars 2016*
- 4**• L'accession sociale sécurisée dans les quartiers en renouvellement urbain, *avril 2016*
- 5**• Logement intermédiaire : décryptage du cadre juridique et fiscal, *mai 2016*
- 6**• Formaliser un engagement de service, *août 2016*

### COLLECTION REPÈRES

- Hors-série 2**• BIM, premiers retours d'expériences d'organismes Hlm, *avril 2016*
- Hors-série 3**• Laïcité et vivre-ensemble : repères pour les organismes Hlm, *janvier 2017*
- Hors-série 3**• Laïcité et vivre-ensemble : repères pour les organismes Hlm, *janvier 2017*
- 22**• Accompagner le vieillissement des locataires : l'action des organismes d'Hlm Les enseignements du concours « Hlm partenaires des âgés », *septembre 2016*
- 23**• Hébergement, accès au logement et accompagnement social : les partenariats entre bailleurs sociaux et associations d'insertion, *septembre 2016*

- 24**• Habitat et santé mentale : cadre institutionnel, pratiques et ressources, *octobre 2016*
- 25**• La communication peut-elle faire évoluer les pratiques ? *décembre 2016*
- 26**• Les éléments constitutifs de l'attractivité des produits en accession sociale, *janvier 2017*
- 27**• Le management des organismes Hlm : réalités, pratiques et enjeux, *janvier 2017*
- 28**• La conduite des projets de gestion de site dans les organismes, *février 2017*
- 29**• Analyse du volet logement de la loi Egalité et Citoyenneté, *février 2017*
- 30**• Incidences des plans de prévention des risques sur les stratégies patrimoniales des organismes Hlm, *mars 2017*
- 31**• Prise en compte de la question de l'amiante dans les contrats d'assurance et la gestion des sinistres, *mars 2017*

### COLLECTION RÉFÉRENCES

- 3**• L'investissement des organismes Hlm dans la rénovation énergétique. Analyse d'un panel de dossiers de prêts de la Caisse des Dépôts entre 2009 et 2014, *juin 2016*

- 4**• L'investissement des organismes Hlm dans la rénovation énergétique. Analyse d'un panel de dossiers de prêts de la Caisse des Dépôts entre 2009 et 2014, *juin 2016*

### COLLECTION PERSPECTIVES

- 1**• Construire pour gérer : une spécificité de la maîtrise d'ouvrage Hlm - Regards croisés d'acteurs, *septembre 2015*
- 2**• RSE et DSU au service de la stratégie d'entreprise, *octobre 2016*

### COLLECTION LES ACTES

- 7**• Territoires en décroissance : quels projets ? Quelles réponses des Hlm ? *Première conférence nationale, Le Creusot, 23 juin 2015*
- 8**• Production de logements sociaux en zone tendue : comment mieux répondre à la demande ? *Journée professionnelle du 6 juillet 2015*
- 9**• Solidarités territoriales et habitat : quelles réalités, quel avenir ? *Journée d'étude du 1<sup>er</sup> juillet 2015*
- 10**• Quoi de neuf chercheurs ? *3<sup>èmes</sup> rencontres nationales, Paris, 17 novembre 2015*
- 11**• Quoi de neuf, acteur(s) ? La journée d'actualité du Réseau des acteurs de l'habitat *Journée d'étude du 10 mars 2016*

Vous pouvez commander des exemplaires de ce Cahier en envoyant un bon de commande à H'Prom ([florence.walach@h-prom.fr](mailto:florence.walach@h-prom.fr)).

L'ensemble des Cahiers est disponible en PDF sur <http://ressourceshlm.union-habitat.org>, après identification de l'utilisateur.

**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83

[www.union-habitat.org](http://www.union-habitat.org)



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**

Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble