

# Charte de Médiation 2020

**Le Médiateur tentera d'établir un dialogue constructif entre vous et la personne avec laquelle vous êtes en conflit, afin que vous parveniez à un accord.**

## Article 1

### Objet de la procédure de Médiation

La Médiation est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorisent par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des différends.

## Article 2

### Mise en œuvre de la Médiation

Le Règlement de Médiation a pour objet de définir les règles selon lesquelles sont organisées les Médiations.

Le cabinet SOLUTION MÉDIATION, adhère intégralement au code déontologique des Médiateurs et de la Médiation.

Les Centres de Médiation partenaire du cabinet SOLUTION MÉDIATION peuvent également être sollicités directement.

Toute Médiation dont l'organisation est confiée au cabinet SOLUTION MÉDIATION emporte adhésion des Parties au présent Règlement.

## Article 3

### Demande de Médiation

Toute demande de Médiation est enregistrée par le Secrétariat du cabinet SOLUTION MÉDIATION au jour de sa réception.

Le cabinet SOLUTION MÉDIATION peut être saisi, par voie conventionnelle, à la demande d'une ou plusieurs parties à un différend, le cas échéant en application d'une clause de Médiation, et peut-être également saisi par voie judiciaire.

De manière formelle, le cabinet SOLUTION MÉDIATION est saisi soit par une demande de Médiation qui indique notamment l'état civil ou la raison sociale et les coordonnées des parties, l'objet succinct du différend, ainsi que leurs positions respectives, soit par la réception de la décision judiciaire qui la désigne.

La demande de Médiation, lorsqu'elle ne résulte pas d'une décision judiciaire, ne vaut saisine que lorsqu'elle est accompagnée du règlement d'une provision forfaitaire sur frais administratifs selon tarif en vigueur au moment de la demande. Elle peut être précédée d'un courriel.

Lorsque la saisine est faite conjointement par l'ensemble des Parties, le cabinet SOLUTION MÉDIATION en accuse réception et désigne le Médiateur.

Lorsque la saisine est faite par une seule Partie, le cabinet SOLUTION MÉDIATION en accuse réception, en informe l'autre ou les autres Parties, lui/leur adresse la présente Charte, et lui/leur laisse un délai de 15 jours pour accepter la Médiation proposée. Ce délai peut être prorogé une fois pour une durée identique.

Dès l'acceptation de la Médiation par l'une ou les autres Parties, le cabinet SOLUTION MÉDIATION en accuse réception et désigne le Médiateur.

En cas de refus explicite de la proposition de Médiation ou à défaut de réponse, le cabinet SOLUTION MÉDIATION en informe la partie l'ayant saisi et clôt le dossier.

## Article 4

### Réponse à la demande de Médiation

L'accord des parties à la mise en œuvre de la Médiation résulte soit de leur accord préalable dans une clause conventionnelle de Médiation, soit de leur acquiescement, formalisé par une convention, lorsque le litige est survenu au cours de la saisine du cabinet SOLUTION MÉDIATION en qualité d'instance organisatrice d'une Médiation.

## Article 5

### Nomination du Médiateur

Le cabinet SOLUTION MÉDIATION désigne un Médiateur en tenant compte de la nature du litige et des souhaits éventuellement exprimés par les Parties.

Le Médiateur désigné répond aux conditions prévues par la loi pour assurer l'exécution de la mesure de Médiation.

Le Médiateur désigné par le cabinet SOLUTION MÉDIATION est proposé aux Parties, qui disposent d'un délai de huit jours pour en demander le remplacement pour un motif légitime (sauf si le Médiateur est dirigeant du cabinet SOLUTION MÉDIATION lui-même). En Médiation judiciaire, le Médiateur est en outre soumis à l'agrément du juge.

En cas de décès, de refus de mission, d'incapacité, d'échec du Médiateur, à faire avancer le processus de Médiation, où dans le cas où il devient inéligible à cette fonction, le cabinet SOLUTION MÉDIATION procède à son remplacement.

## Article 6

### Tenue et déroulement de la procédure de Médiation

Le Médiateur met en œuvre le processus de Médiation. Dès sa désignation, le Médiateur prend contact avec les parties et leur fait signer une convention de Médiation. Il reçoit, dès sa nomination, les parties selon leur convenance et au lieu qu'il détermine. Il peut les entendre, ainsi que leurs conseils, séparément, ensemble, ou selon le souhait des parties. Il demande tous renseignements utiles, guidé par les principes d'indépendance, d'impartialité et de justice.

La procédure de Médiation ne peut excéder une durée de trois mois, à compter de l'accord des parties pour effectuer la médiation. Cette période est renouvelable une fois pour une durée d'un mois, par décision du Médiateur, après accord des parties.

## Article 7

### Assistance

Lors de la mise en œuvre de la procédure de Médiation, les parties peuvent se faire assister d'un conseil.

## Article 8

### Confidentialité de la Médiation

Le Médiateur et les parties sont tenus à la plus stricte confidentialité pour tout ce qui concerne la Médiation. Aucune constatation, déclaration ou proposition effectuée devant le Médiateur ou par ce dernier, ne peut être utilisée ultérieurement par quiconque dans une autre procédure arbitrale ou judiciaire.

## Article 9

### Clôture de la procédure

La Médiation prend fin soit par la signature d'un protocole d'accord entre les parties, soit par le constat par le Médiateur de l'échec de la Médiation.

Selon le souhait des Parties, l'accord pourra être écrit et homologué dans les conditions prévues par la loi.

En cas d'échec de la procédure de Médiation, le Secrétariat notifie aux parties le constat de non-aboutissement de la Médiation.

En cas de Médiation judiciaire, à l'expiration de sa mission, le Médiateur informe par écrit le juge de ce que les Parties sont ou non parvenues à trouver une solution au différend qui les oppose.

## Article 10

### Dispositions diverses

Lorsqu'une clause de Médiation renvoie à la Charte de la Médiation du cabinet SOLUTION MÉDIATION, et sauf dispositions contraires, il convient d'appliquer la Charte de la Médiation dans sa version en vigueur au jour de la saisine.

Les communications, notifications et toutes correspondances peuvent être effectuées par courriels.

## Article 11

### Frais et honoraires de Médiations

Le CABINET SOLUTION MÉDIATION est indépendant et ne perçoit ni aides, ni subventions.

#### Médiation de la consommation :

La Médiation de la consommation est **gratuite** pour le consommateur. Les frais et honoraires de Médiation sont supportés par le professionnel.

#### Médiation conventionnelle :

Les frais et honoraires de Médiation sont convenus au moment de la saisine du Médiateur et sont rappelés dans la Convention de Médiation signée par les Parties.

A défaut de meilleur accord, les frais et honoraires sont supportés par la Partie demanderesse. A l'issue de la Médiation, les Parties pourront convenir d'une autre répartition.

#### Médiation judiciaire :

Dans l'hypothèse d'une Médiation judiciaire, la provision sur les frais et honoraires est fixée par le juge. A l'expiration de la mission, le juge fixe la rémunération du Médiateur et en répartit la charge conformément à la Loi, sauf autre accord des Parties.

## Article 12

### Coûts d'adhésion à la plateforme

#### Solution Médiation pour les entreprises. dans le cadre de la Médiation de la consommation.

Sont considérées comme entreprises toute personne physique pour lesquelles les frais et honoraires constituent une charge fiscalement déductible ainsi que toutes les organisations (associations, sociétés, administrations, etc.)

#### Pour les petites entreprises. (De 1 à 2 salariés)

Le professionnel ne sera redevable d'aucune redevance d'adhésion.

#### Pour les entreprises. (A partir de 2 salariés)

Le professionnel sera redevable de la somme de **110 € par an** (cent-dix euros net) et par établissement.

## Article 13

### Barème des frais et honoraires pour le consommateur dans le cadre d'une Médiation de la consommation.

Sont considérées comme consommateurs « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ».

Toutes les investigations ou démarche de mise en place effectuée par le cabinet SOLUTION MÉDIATION sont : **Totalement Gratuites.**

A savoir :

- Rassembler les deux parties.
- Echange téléphonique, courrier, courriels.
- Développement du processus de Médiation
- Rédaction du procès-verbal de Médiation ou du protocole d'accord éventuel.

## Article 14

### Barème des frais et honoraires dans le cadre d'une Médiation conventionnelle ou d'une Médiation de la consommation.

De manière générale, le cabinet SOLUTION MEDIATION propose un coût variable en fonction de la complexité de la Médiation :

1. Médiations simples : Si le litige est résolu sur propositions des parties avec un ou deux échanges téléphoniques, courriers ou courriels simples, la Médiation sera facturée pour un total de **350 € NET** avec rédaction de protocole d'accord.
2. Médiations complexes : Le dossier demande une étude approfondie par le Médiateur, des recherches juridiques et/ou divers échanges téléphoniques, courriers et courriels simples avec les parties et rédactions de protocole d'accord, la Médiation sera facturée pour un total de **600€ NET**.
3. Médiations en présentiel : La Médiation nécessite un rapprochement des parties pour une durée indéterminée, limitée au montant plafonné. La Médiation aura lieu dans les locaux du cabinet SOLUTION MEDIATION. La rédaction d'un protocole d'accord sera édité.  
**Coût : 150€ NET à l'heure, plafonné à 900€ NET.**

4. Médiation en présentielle variable : Dans le cadre d'une Médiation sur un conflit complexe et délicat, le rapprochement des parties alors indispensable aura lieu dans les locaux du cabinet SOLUTION MEDIATION ou dans les locaux neutres a proximité du lieu de vente ou d'achat. Le Médiateur se déplacera et informera les parties de l'adresse du lieu. La durée de la Médiation sera déterminée librement entre les parties selon la complexité du litige et sera rédigée dans une convention. La rédaction d'un PV de Médiation ou d'un protocole d'accord sera éditée en fin de Médiation.
- (durée variable à définir, Médiation de 6 heures minimum)**  
**Coût : 150€ NET à l'heure.**

Le Médiateur apprécie, après recevabilité d'un dossier, le niveau de Médiation qui aura le plus de chances de permettre la résolution du litige et le propose aux parties. Il sera facturé au demandeur selon le montant horaire indiqué ci-dessus correspondant au niveau de Médiation choisie, que celle-ci est aboutie ou non. En cas d'échec de la Médiation, le niveau de Médiation immédiatement supérieur à celui choisi ne peut être mis en œuvre automatiquement.

Les coûts sont indépendants du résultat de la Médiation.

Le montant reste dû en cas d'interruption de la séance par une personne ou par le Médiateur.

Le paiement sera obligatoirement effectué dès la signature de la Convention de Médiation en début de séance.

Toute séance non annulée dans un délai de 48 heures précédant le rendez-vous reste dû.

Les frais et débours sont refacturés (Salle de réunion, déplacements et hébergements notamment.)

## Article 15

### Frais de prise en charge par votre assurance

Les Parties peuvent bénéficier d'une assurance protection juridique susceptible de couvrir en tout ou parties les frais et honoraires de Médiation. Les plafonds de garantie éventuelle des compagnies d'assurances ne sont pas opposables au cabinet SOLUTION MEDIATION ou au Médiateur.