

Convention de désignation d'une entité agréée de médiation dans le cadre de la médiation de consommation.

Entre	Et
<p>L'Association Nationale des Médiateurs (ANM), 62 rue Tiquetonne 75 002 Paris, Représentée par son président, Monsieur Didier Morfoisse, d'une part,</p> <p>ci-après désignée par « ANM »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'association nationale des conseils financiers - Immobilier, dénommée « ANACOFI-IMMO », dont le siège social est situé au 92 Rue d'Amsterdam, 75009 PARIS, SIRET 809 643 117 00025 <i>représentée par son Président, Monsieur Jean-Jacques OLIVIE</i> <p>ci-après désignée par « ANACOFI-IMMO »</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'association nationale des conseils financiers – Intermédiaires en Opérations de Banque et Services de Paiement, dénommée « ANACOFI-IOBSP », dont le siège social est situé au 92 Rue d'Amsterdam, 75009 PARIS, SIRET 791 257 926 00026 <i>représentée par son Président, Monsieur Michel FLEURIET</i> <p>ci-après désignée par « ANACOFI-IOBSP »</p>

Ci-après dénommés ensemble les « Parties »

Il est convenu ce qui suit :

1- Présentation des parties

- **L'Association Nationale des Médiateurs**, association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, a été créée en 1993. Elle regroupe plus de trois cents quatre-vingt médiateurs et 24 associations de médiateurs adhérentes venant de tous les horizons professionnels et exerçant différents types de médiation y compris la médiation de consommation.

L'ANM a pour mission de promouvoir la médiation dans tous les domaines et d'assurer la professionnalisation de ses médiateurs.

Les valeurs et les principes directeurs de l'ANM sont:

- ✓ Indépendance et Coopération
- ✓ Ouverture et Diversité
- ✓ Professionnalisme et Qualité
- ✓ Intégrité et Ethique

- **L'ANACOFI-IMMO et l'ANACOFI-IOBSP**

Elles se placent au sein d'une structure confédérale, l'**ANACOFI**, apportant aux professionnels concernés une des plus importantes structures nationales d'accueil, d'échange, de gestion de leurs problématiques et de représentation.

L'**ANACOFI** est la première instance française de représentation de ce que l'on appelle en Europe les « Independent Financial Advisors » (IFA). Elle contrôle la principale association de Conseils en Investissements Financiers (46% des effectifs nationaux qui sont sous le contrôle de l'AMF), la première association d'Intermédiaires en Opérations de Banques par le nombre d'entreprises (1200 adhérents qui sont sous le contrôle de l'ACPR), une des plus importantes associations d'agents immobiliers (patrimoniaux) et a lancé en 2015, ce qui devrait rapidement devenir le principal syndicat de Courtiers en assurance-vie.

L'**ANACOFI-IMMO** regroupe 850 membres et présente une perspective à 2 ans de 1 500 membres. L'**ANACOFI-IMMO** a créé des partenariats notamment avec la tutelle de la profession, le Conseil national de la transaction et de la gestion immobilière (CNTGI) et le ministère du logement. A la suite de la loi ALUR, elle est contrôlée par des autorités régionales de contrôle d'où l'importance pour elle d'avoir une médiation régionalisée.

L'**ANACOFI-IOBSP** regroupe 1200 d'adhérents avec pour objectif de fédérer la totalité des IOBSP membres de la confédération ANACOFI. L'**ANACOFI-IOBSP** est reconnue par l'ACPR comme association professionnelle représentative de la profession et ses adhérents sont contrôlés par l'ACPR.

Les adhérents de ces deux associations exercent leur métier dans la sphère patrimoniale et financière indépendante soit sous forme d'indépendants soit sous forme de TPE ou PME.

La totalité des adhérents de l'ANACOFI-IMMO et de l'ANACOFI-IOBSP est donc concernée par l'obligation de mettre en place une entité de médiation si possible régionalisée pour traiter des différends avec des consommateurs, une fois les recours internes épuisés.

2- L'encadrement de la médiation de la consommation

Le secteur de la médiation connaît actuellement une réelle évolution avec une nouvelle législation renforçant la médiation dans le secteur de la consommation.

L'Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le Décret n°2015-1382 relatifs au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation transposent la Directive 2013/11/UE du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ces textes prévoient le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services qui l'oppose à un professionnel et par conséquent pour les professionnels l'obligation de désigner une entité de médiation de la consommation.

Un processus d'agrément et d'inscription auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) est mis en place pour déterminer les entités de médiation pouvant proposer les prestations de médiation à la consommation. Ce processus requiert que le professionnel désigne préalablement sous condition suspensive une entité de médiation de son choix.

Dès que la commission d'évaluation et de contrôle aura marqué son accord sur la présente convention de désignation du médiateur choisi par les parties, les parties s'engagent à rendre la médiation de consommation accessible aux consommateurs dans un délai d'1 mois à compter de la notification de la décision de la CECM.

Est joint à la présente convention (cf : annexe 2 et 3) : La Charte et le règlement de procédure de la médiation de la consommation au sein d'ANM CONSO.

3 – Engagement des parties

ANACOFI IMMO et ANACOFI-IOBSP, dont le siège social est situé au 92 Rue d'Amsterdam, 75009 PARIS, représentée par leur président respectif, Monsieur Jean-Jacques Olivé et Michel Fleuriet

Désignent l'ANM sous condition suspensive d'agrément par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation (CECM) comme entité de médiation pour conduire des médiations et résoudre les litiges de consommation pour lesquels les clients de leurs professionnels adhérents lui font une demande en application des articles L 611 et ss et R 612 et ss du Code de la consommation.

Durée : Ce mandat est donné à « l'entité de médiation » pour une durée de trois ans renouvelable avec l'accord de la CECM et débutera dans le mois de la notification par la CECM de sa décision d'agrément de l'ANM comme médiateur de la consommation.

Déclarations du Professionnel

ANACOFI-IMMO et ANACOFI-IOBSP s'engage à ce que leurs adhérents:

- ✓ Connaissent le processus de médiation proposé par « l'entité de médiation » et l'acceptent.
- ✓ coopèrent avec le médiateur au cours de la médiation pour permettre un traitement conforme et rapide des dossiers.
- ✓ respectent la neutralité et l'impartialité du médiateur.
- ✓ respectent la confidentialité des échanges et ne les utilisent pas dans le cadre d'une procédure ultérieure.
- ✓ N'engagent pas ou suspendent toute procédure judiciaire pendant la durée de la médiation.
- ✓ S'engagent à désigner dans leurs conditions générales de vente, l'ANM comme médiateur et à signer une convention réglant les conditions pratiques des prestations de médiation dès confirmation de l'obtention de l'agrément par cette dernière.

Elles prennent acte de la liste des médiateurs désignés en annexe 4

Déclarations de « l'entité de médiation »

- ✓ désigne le ou les médiateurs compétents pour apporter le meilleur service de médiation au Professionnel (cf liste en annexe 2)
- ✓ requiert de ses médiateurs une déclaration d'indépendance vis-à-vis du Professionnel
- ✓ Informe le Professionnel de toute saisine à son égard
- ✓ S'engage à appliquer la convention de désignation signée avec ANACOFI-IMMO et ANACOFI-IOBSP dès la décision d'agrément prise par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation

4 – Conditions financières

A- Droits d'entrée et cotisation annuelle

- **Droits d'entrée et cotisation annuelle à la charge de l'ANACOFI-IMMO et ANACOFI – IOBSP** (couvrant notamment de leur participation à la mise à jour du site Internet de saisine en ligne du médiateur ANM Conso, son évolution, ses coûts de fonctionnement, l'élaboration des contrats de prestations, la mise en place des systèmes de facturation, etc.)
Coût 1500 € HT pour chacune des deux associations payable la première année à la date d'entrée en vigueur de la présente convention.

- une **cotisation annuelle de 2000 €HT par association**, pour chacune des 3 années de la convention. Elle inclut le reporting annuel¹ au président de l'ANACOFI-IMMO et à celui de l'ANACOFI-IOBSP et une participation aux évolutions nécessaires de l'outil statistiques et /ou du site internet.

B- Traitements des médiations

- **Traitement des saisines**

Les saisines arrivent à l'ANM par courrier ou par son site. Elles demandent une analyse, sous la responsabilité du médiateur, de la recevabilité du litige.

- **Traitement des médiations**

Le coût de chaque médiation est à la charge de l'adhérent ANACOFI-IMMO ou ANACOFI-IOBSP qui aura préalablement et par écrit accepté la médiation avec son client à l'origine de la demande.

Un médiateur se rémunère en général 150 €HT de l'heure.

De manière générale, l'ANM propose un coût variable en fonction de la complexité de la médiation.

- **Médiations simples** (dossiers ne nécessitant pas une étude longue pour le médiateur ni de recherches complémentaires, sans échanges directs avec le client ou l'adhérent, avec rédaction d'un avis
Coût 150 € HT de l'heure plafonné à 300 € HT
- **Médiations complexes** (dossiers demandant une étude approfondie du médiateur et/ou des échanges avec le consommateur et/ou l'adhérent, avec rédaction d'un avis)
Coût150 €HT de l'heure plafonné à 600 €HT
- **Médiations en présentiel** (prise de contact avec les parties, organisation de la médiation, réunions de médiation et rédaction des protocoles d'accord ou de fin de médiation.)
Coût150 €HT de l'heure plafonnée à 900 €

¹ Le reporting annuel comportera des éléments statistiques prévus par les textes réglementaires (nombre de médiations, nombre de saisines, nombre de professionnels concernés, principaux domaines des litiges, ...) et des éventuelles recommandations pour améliorer la qualité de service des professionnels. Une déclinaison par région peut être envisagée moyennant une rémunération complémentaire négociée sur la base de 150 €HT de l'heure.

C- Divers

En fonction des attentes définies par le professionnel en matière d'aide à la mise en place de la médiation de consommation et d'enquêtes de satisfaction sur la médiation (consommateurs et professionnels) des devis spécifiques seront présentés par l'ANM CONSO et validé par le professionnel sur la base **d'un coût de 150€ de l'heure et** couverture des frais de déplacement et d'hébergement des consultants en cas de réunion sur place.

Les factures seront émises mensuellement. Elles sont payables à réception par virement.

Il est ici précisé que chaque adhérent est une entité juridique autonome et financièrement indépendante de l'ANACOFI-IMMO ou de l'ANACOFI-IOBSP. Pour autant, cette dernière pourra, en cas de non-paiement, rappeler à l'adhérent concerné, ses engagements envers ANM Conso.

Clause de révision

Compte tenu de ce que les parties n'ont aucune idée du nombre de médiations qui devront être mises en œuvre, elles acceptent de renégocier de bonne foi les conditions financières à l'issue de la première année dans la mesure où la volumétrie augmenterait de manière conséquente. Elles s'efforceront de trouver un accord qui puisse satisfaire à la fois les intérêts de l'ANM et des médiateurs (juste rémunération selon le travail effectué) et ceux du professionnel (prise en compte de sa capacité financière).

Divers

Le présent projet de convention est régi par les lois françaises. Les parties conviennent de la compétence des tribunaux de Paris.


Fait à Paris, le

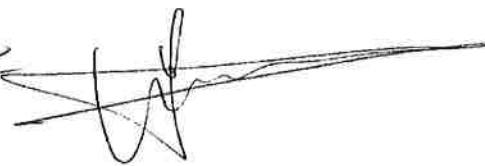
En quatre exemplaires

Pour l'ANM
Didier MORFOISSE
Président
Signature :

Pour ANACOFI-IMMO
Jean-Jacques OLIVIE
Président
Signature :

Pour ANACOFI-IOBSP
Michel FLEURIET
Président
Signature


Sébastien
BAREAU
Secrétaire général



Annexe 1

Charte de médiation de l'entité ANM Conso

Préambule

En date du 21 mai 2013, le parlement européen et le conseil votaient une directive relative au règlement extra judiciaire des litiges de consommation et un règlement pour la résolution en ligne de ces litiges. La directive a été transposée en France par l'ordonnance n° 2015 1033 du 20 août 2015 et un décret d'application a été publié le 30 octobre 2015 pour application immédiate.

Ces textes sont intégrés au sein des articles L611 et suivants et R612 et suivants du code de la Consommation.

La plateforme européenne de résolutions de litiges en ligne (RLL) est accessible depuis le 15 janvier 2016.

Les principales obligations d'une entité de médiation conformes aux nouveaux textes sont les suivantes :

- L'entité de médiation est désignée pour 3 ans minimum, renouvelable avec l'accord de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de consommation (CECM).
- Elle doit être agréée par la CECM en fonction des critères de compétence et d'indépendance définis par les textes
- Elle doit être accessible aux consommateurs, en ligne et par courrier et reliée à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de la consommation
- L'entité de médiation doit signifier au client l'éligibilité de la demande dans les 3 semaines et rendre son avis dans les 90 jours suivant la réception de la demande.

Présentation de l'ANM et de l'ANM CONSO

L'ANM créée en juin 1993 regroupe des médiateurs indépendants venant de tous horizons professionnels et exerçant différents types de médiation dont la médiation de consommation.

L'ANM est organisée en délégations régionales ce qui permet de trouver des médiateurs susceptibles d'intervenir au plus proche des consommateurs et des professionnels si la médiation présentielle est nécessaire.

L'ANM a pour mission de promouvoir la médiation dans tous les domaines, d'assurer la professionnalisation des médiateurs et leur donner accès à l'exercice de médiation dans leur domaine de compétences.

L'ANM a décidé de dédier une nouvelle entité, ANM CONSO à la médiation de consommation et de déposer un dossier pour figurer sur la liste des entités de médiation de la consommation agréées par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM).

La structure de départ est composée d'un responsable médiation qui réceptionnera les saisines et les répartira auprès des médiateurs agréés.

Les médiateurs de l'ANM CONSO s'engagent à respecter les exigences du code la consommation en matière de médiation de la consommation.

Article 1. Champ de la médiation de consommation

La médiation des litiges de la consommation s'applique aux litiges commerciaux nationaux ou transfrontaliers entre un consommateur et un professionnel qui agit aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. On entend par consommateur, toute personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle

Elle vise un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

La médiation est mise en œuvre à la demande du consommateur.

En sont exclus les litiges visant les services d'intérêt général non économique, les prestataires publics de l'enseignement supérieur et les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux.

Article 2. Le médiateur

I. Désignation

Les médiateurs appartenant à l'entité ANM CONSO sont tous formés à la médiation et disposent de bonnes connaissances juridiques, notamment en matière de consommation.

Pour chaque mandat d'une durée de trois ans confié par un professionnel, l'ANM désigne dans le respect des règles des principes d'équité, de compétence et de transparence fixées par sa commission de déontologie un ou plusieurs médiateurs et soumet leurs noms pour agrément à la CECM.

Le médiateur ne peut être révoqué sauf cas de force majeure.

Le médiateur aide les parties à rechercher une solution négociée à leur différend. Le médiateur saisi proposera à défaut d'accord amiable entre les parties une solution pour régler le litige conformément aux règles reprises à l'article 3 de la présente charte.