

#### CONVENTION CADRE

#### Entre les soussignés :

L'Association nationale des médiateurs, association loi 1901, demeurant 62 rue Tiquetonne, 75002 Paris, déclarée à la Préfecture de Police de Paris le 20 septembre 1993, représentée par son Président, Monsieur Didier MORFOISSE

Ci-après dénommée : « L'ANM-CONSO »

Structure SARA, Fédération Uni Associative de Rationalisation des Achats, agissant pour le compte de la Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP) situé 179, rue de Lourmel - 75015 Paris, représenté par son directeur général Monsieur Hervé FERRANT

Ci-après dénommée : « Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP »

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

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

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

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

14

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



Dans ce contexte, l'entité de médiation ANM-CONSO déclare être d'ores et déjà référencée par la CECMC et inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation établie conformément à l'article L. 615-1 du Code de la consommation.

A cet effet, l'ANM-CONSO a constitué une équipe de médiateurs et est en mesure d'offrir à Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP un service de médiation à proposer aux professionnels adhérents de la FEHAP.

Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexe 3 de la présente convention.

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

Uni Sara est une centrale d'achats dont l'objet est de mettre à disposition des adhérents de la FEHAP, qui reçoivent pour partie des fonds publics, des marchés. Elle a été créée pour assurer aux activités menées par les adhérents de la FEHAP un niveau juridique stable et sécurisé. Uni SARA a été de plus qualifiée de pouvoir adjudicateur et les procédures sont passées selon les règles des marchés publics. Il est à noter que la FEHAP est une Fédération créée en 1936, qui est syndicat d'employeurs pour gérer la convention collective de 1951, dit CCN51. Elle n'a pas capacité à passer des marchés pour le compte de ses adhérents.

La présente convention est signée suite à un appel d'offre lancé le 2 mars 2018 puis déclaré infructueux.

Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP, pour sa part, représente les professionnels adhérents de la FEHAP intervenant dans le secteur sanitaire, social et médico-social.

# Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP comprend notamment :

- Des établissements d'accueil pour personnes âgées
- Des établissements d'accueil pour personnes handicapées
- Des établissements sanitaires
- Des établissements et services pour personnes en difficulté sociale
- Des établissements d'accueil des jeunes enfants
- Des établissements de formation
- Des centres de santé

Secteur d'activité CECMC : 113 - Maison de retraite, établissement d'hébergement...

Pour répondre aux exigences relatives au traitement extrajudiciaire des litiges de la consommation, Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP souhaite proposer aux professionnels adhérents de la FEHAP une solution de médiation conforme aux textes en vigueur avec une entité agréée par la CECMC, étant précisé que chaque professionnel adhérent de la FEHAP reste libre de choisir son médiateur.





L'ANM-CONSO ayant obtenu son référencement auprès de la CECMC, les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions et pour convenir de ce qui suit :

### Article premier : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre **Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP** et l'ANM-CONSO, en application des dispositions du titre 1er du Livre VI du Code de la consommation en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même code.

Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP propose aux professionnels adhérents de la FEHAP, l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation compétente pour le règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et leurs clients consommateurs.

En particulier, l'ANM-CONSO est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, les litiges de la consommation relatifs aux contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels adhérents de la FEHAP qui exercent des prestations dans le secteur médico-social (se référer à l'annexe 5 traitant de la relation entre Uni SARA et les adhérents de la FEHAP) et qui ont choisi l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation.

### Article 2 : Engagements de l'ANM-CONSO

L'ANM-CONSO s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de la FEHAP qui la choisiront.

L'ANM-CONSO désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure en annexe 1 de la présente convention, qui exerceront leur mission en toute impartialité et indépendance tout en faisant preuve des qualités humaines indispensables aux principes de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.

Elle met à disposition des médiateurs, personnes physiques, tout moyen leur permettant d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

Elle s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des dossiers de médiation qui figure en annexe 3 de la présente convention. Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le Code de la consommation.

Elle met à la disposition des professionnels adhérents de la FEHAP, sur son site internet, un formulaire d'adhésion permettant à ceux qui le souhaitent, après avoir pris connaissance de la présente convention cadre signée avec **Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP**, d'adhérer en ligne à cette convention et de désigner ainsi l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation.

Elle met à jour son site internet consacré à la médiation de la consommation en mentionnant les professionnels adhérents de la FEHAP qui ont choisi l'ANM-CONSO



comme médiateur de la consommation. Ce site doit permettre aux consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Dans la mesure où l'ANM propose différents types de médiation dont la médiation de la consommation, elle se dote d'un budget spécifique et suffisant pour accomplir sa mission de médiation de la consommation et d'un site internet autonome et spécifique. Elle distingue clairement sur son site internet l'activité de médiation de la consommation des autres activités de médiation.

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

#### Article 3 : Liste des médiateurs

L'ANM-CONSO désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste figurant en annexe 1 de la présente convention.

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

- Avoir une expérience juridique de la médiation ou une formation spécifique à la médiation,
- Disposer de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation (formation, expérience),
- Ètre nommés pour une durée minimale de trois ans,
- Ètre rémunérés sans considération du résultat de la médiation,
- Ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler en amont.

L'ANM-CONSO veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP, ni de la FEHAP.

A réception de chaque saisine de consommateur, l'ANM-CONSO désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste jointe en annexe 1.

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique désignée, informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent de la FEHAP ou le consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

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

Dans ces cas, l'ANM-CONSO pourvoit autant que possible au remplacement de la personne physique initialement désignée.



Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

# Article 4 : Engagements de Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP s'engage à :

- Informer, dans les meilleurs délais, les professionnels adhérents de la FEHAP de la signature de la présente convention, de sa prise d'effet, et de leurs obligations, s'ils choisissent l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation, de mentionner les coordonnées complètes de l'ANM-CONSO sur leur site internet et dans leurs documents contractuels,
- Etablir un lien depuis son site internet vers le site internet de l'ANM-CONSO afin d'informer les professionnels adhérents de la FEHAP de l'existence de la présente convention cadre et de leur permettre de prendre connaissance des règles et du processus de la médiation de la consommation et de choisir, s'ils le souhaitent, l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation,
- Ne pas interférer de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation de l'ANM-CONSO ou du médiateur, personne physique, désigné par l'ANM et de ne pas prendre part, sous quelque forme que ce soit, à la gestion de l'activité de médiation de la consommation de l'ANM.

# Article 5 : Engagements des professionnels adhérents de la FEHAP

Chaque professionnel adhérent de la FEHAP qui choisit l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation, s'engage à :

- Assumer le coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 7 de la présente convention,
- Ne pas interférer de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation de l'ANM-CONSO ou du médiateur, personne physique, désigné par l'ANM-CONSO,
- ➢ Faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique,
- Informer ses clients consommateurs de la possibilité de recourir à l'ANM-CONSO pour le règlement amiable des litiges de la consommation et de l'existence de la présente convention.

#### Article 6 : Confidentialité

La médiation de la 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. Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

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

Le médiateur, personne physique, peut, avec l'accord du professionnel adhérent de



la FEHAP et du consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

#### Article 7 : Coût de la médiation

La rémunération de la médiation sera versée à l'ANM-CONSO sur la base des tarifs repris ci-dessous :

Des frais d'adhésion de **55 € HT** pour 3 ans payables au moment de l'adhésion en ligne à la charge des professionnels adhérents de la FEHAP.

Par ailleurs, les frais suivants seront appliqués :

#### Traitement des saisines

Les saisines de la médiation de l'ANM-CONSO par les consommateurs arrivent par courrier ou via le site internet. Un accusé de réception est signé par l'ANM-CONCO et envoyé au consommateur selon les modalités de la saisine (courrier ou site). En premier lieu, le médiateur, personne physique, désigné par l'ANM-CONCO dans le cadre de la présente convention, procède à l'analyse de la recevabilité du dossier.

Une fois le dossier déclaré recevable, le médiateur, personne physique, notifie au professionnel adhérent de la FEHAP et au consommateur sa saisine. Ce n'est qu'à compter de cette notification que le médiateur peut communiquer au professionnel adhérent de la FEHAP ou au référent désigné par ce même professionnel des éléments du dossier. Ce référent ne peut être un salarié de Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP. Il est à noter que les saisines ne sont contrôlables ni par Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP ni par le professionnel adhérent de la FEHAP, partie au litige.

### Traitement des médiations

#### 1) La médiation

<u>Médiation simple</u> : dossier ne demandant pas une longue étude par le médiateur ni de recherches complémentaires. Echange limité avec les parties au litige. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. <u>Coût</u> : 50 € HT

<u>Médiation complexe</u> : dossier demandant une étude approfondie du médiateur et de nombreux échanges avec le consommateur et avec le professionnel adhérent de la FEHAP. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. <u>Coût</u> : 50 € HT

<u>Médiation en présentiel</u> : échanges nombreux avec le consommateur et le professionnels adhérents de la FEHAP, organisation de réunions en présence des parties au litige, et/ou recherches et analyse de documentation importante. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. <u>Coût</u> : 50 € HT

#### 2) Pour tout autre demande

Des devis spécifiques seront présentés par l'ANM-CONSO et validés, soit par Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP, soit par le professionnel adhérent de la FEHAP 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. Ces devis seront établis pour répondre à une demande particulière soit de **Uni SARA** agissant pour le compte de la FEHAP soit d'un professionnel adhérent de la FEHAP; la prestation demandée ne peut avoir pour objet la communication d'informations concernant des dossiers traités en médiation si ce n'est la délivrance de statistiques globales.

#### Article 8 : Clause de révision

Les parties à la présente convention, ne sachant évaluer le nombre de médiations qui pourraient être mises en œuvre, acceptent de renégocier de bonne foi les conditions financières à l'issue de la première année d'exercice de la médiation dans la mesure où la volumétrie se révèlerait plus conséquente que celle attendue. Elles s'efforceront de trouver un accord qui puisse satisfaire à la fois les intérêts de l'ANM-CONSO et du médiateur, personne physique, (juste rémunération selon le travail effectué) et ceux de Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP (prise en compte de sa capacité financière).

La CECMC en sera informée ainsi que de tout avenant à la présente convention.

### Article 9 : Durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de 3 ans à compter de sa signature, sous réserve de sa validation par la CECMC.

Pendant cette période, la convention est irrévocable sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans. L'ANM-CONSO rappellera à **Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP** la possibilité de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus tôt trois mois avant, et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

L'ANM-CONSO et **Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP** peuvent dénoncer la reconduction de la convention au moyen d'une lettre recommandée adressée avec AR en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de trois ans.

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

#### Article 10 : Condition suspensive

La présente convention est conclue sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC. L'ANM-CONSO sera informée par courrier nominatif de la validation de la présente convention par la CECMC.

Toute modification de la présente convention ou de la liste des médiateurs qui y sont affectés fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. A défaut, le référencement de l'ANM-CONSO peut être retiré par la CECMC.



### Article 11 : Règlement des litiges

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

### Article 12 : Dispositions finales

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

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

Sont annexées à la présente convention et en font partie intégrante :

- La liste des médiateurs affectés à celle-ci (annexe1)

- La Charte de la médiation de l'ANM-CONSO (annexe 2)

- Le processus interne de déroulement de la médiation ANM-CONSO (annexe 3)

- Le protocole relatif à la protection des données (annexe 4)

- La description de la relation entre Uni-Sara et les adhérents de la FEHAP (annexe 5)

Fait à Paris le 25/03 / Gen trois exemplaires,

Pour l'ANM-CONSO Didier MORFOISSE, son président Signature : Pour Uni SARA agissant pour le compte de la FEHAP

Hervé FERRANT, son président

Signature:

Association Valienale des Médiateurs 62, rue Polétonne - 75002 PARIS www.anrn-mediation.com 01 42 33 1 03 - contact@anm-mediation.com



# Liste des médiateurs pour la FEHAP :

- Madame AGUANNO PROMONET Danièle
- Madame FOUGERON Nathalie Pascale
- Madame PLANEL Marielle
- Madame VAN DER WIELEN Martine
- Monsieur MUGNIEZ Vincent

M



# 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 deux décrets des 30 octobre et 7 décembre 2015.

Ces textes sont intégrés au sein des articles L611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du code de la

La plateforme européenne de résolutions de litiges en ligne (RLL) est accessible depuis le 15 février janvier 2016 à l'adresse suivante : https://webgate.ec.europa.eu/odr/

### Les principales obligations d'une entité de médiation de la consommation au regard du code de la consommation

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 référencée par la CECM en fonction notamment des critères de compétence et d'indépendance mentionnés aux articles L.613-1 et suivants du code de la consommation.

Elle doit être accessible aux consommateurs et doit pouvoir être saisie en ligne et par courrier. Son inscription sur la liste de la Commission européenne lui vaut d'être reliée à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de la consommation.

L'entité de médiation doit informer le consommateur de l'irrecevabilité de son dossier dans les 3 semaines à compter de la réception de celui-ci et rendre son avis dans les 90 jours à compter de la notification aux parties de .sa saisine.

Le processus de médiation doit respecter les dispositions mentionnées dans le code de la consommation.

### 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 agrées par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

La structure de départ est composée d'un responsable secrétaire général 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 contractuels nationaux ou transfrontaliers entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente

On entend par consommateur, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article préliminaire du code de

On entend par professionnel, toute personne physique ou morale, publique ou privée qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale. ou agricole (article préliminaire du code de la consommation)

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

N'entrent pas dans son champ de compétence 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

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation 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

#### Article 2. Le médiateur

#### 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, dans le cadre d'une convention, par un professionnel, l'ANM désigne un ou plusieurs médiateurs et soumet leurs noms pour agrément à la









CECM, elle lui communique également tout document permettant d'attester de leur compétence et de leur indépendance par rapport au professionnel .concerné.

L'entité de médiation ANM CONSO ne peut être révoquée le temps de la durée de la convention 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.

#### Compétence et efficacité

Le médiateur est désigné au regard de sa formation à la médiation et de ses compétences juridiques notamment en droit de la consommation pour rendre des avis en droit comme en équité. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

#### Impartialité et indépendance

Le Médiateur s'oblige à ne pas prendre parti ni privilégier l'une ou l'autre des personnes en médiation. Il s'interdit d'accepter une médiation avec de personnes avec lesquelles il a des liens d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou d'autre.

L'entité de médiation de la consommation, ANM CONSO et le médiateur, personne physique, s'engagent à signaler à la C.E.C.M (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation) tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt ainsi que tout changement de statut ou de profession qui interviendrait postérieurement à son agrément par la CECM.. Il s'engage au surplus, s'il est avocat, à ne pas prendre comme client, que ce soit dans son activité de conseil ou en vue d'une procédure, le professionnel ou le consommateur qui aurait fait l'objet d'une médiation et ce pendant la durée de son mandat et deux ans postérieurement à celui-ci.;

Le médiateur, personne physique, exerce sa mission au sein de l'entité ANM CONSO en toute indépendance et ne reçoit aucune instruction de qui que ce soit.

Si au cours du processus de médiation, le médiateur constate l'existence d'un élément de nature à mettre en cause son indépendance et/ou son impartialité ou sa neutralité ou sa disponibilité, il en informe les parties. Sur accord écrit de celles-ci, il poursuit sa mission. Dans le cas contraire, il suspend la médiation. Le responsable médiation de l'ANM CONSO procède alors au remplacement de ce médiateur si les parties le demandent

#### Confidentialité

Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité. Il ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation. Cette obligation existe également pour le responsable médiation de l'ANM CONSO.



Aucun des avis que le médiateur est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers au différend en cause

Ainsi, les parties, le médiateur et toute personne assistant à la médiation y compris tout co-médiateur ou médiateur en formation sont tenus à la plus stricte confidentialité.

Aucune constatation, déclaration ou proposition faite au cours de la médiation ne peut être utilisée ultérieurement, même en Justice, sauf accord exprès et écrit des parties.

### Article 3. Le processus de médiation

#### A. Saisine de l'ANM CONSO

L'entité de médiation de la consommation ANM CONSO est saisie par le consommateur. Il existe deux manières de déposer le dossier :

- Soit en ligne sur <u>www.anm-conso.com</u>.
- Soit par voie postale : Médiation de la Consommation ANM CONSO 62 rue Tiquetonne 75002

Le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige,
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage.
- En cas de représentation par un tiers telle une association de consommateurs ou un avocat, la procuration délivrée à celui-ci.

#### B Réception de la saisine

Une fois saisi par le consommateur, le responsable de l'ANM CONSO vérifie que le litige concerne un professionnel qui a désigné l'ANM CONSO comme entité agréée de médiation.

Le responsable envoie alors pour traitement le dossier au médiateur agréé par la CECM pour intervenir dans le cadre de la convention signée avec le professionnel concerné.

Le médiateur signe un document indiquant qu'il n'est pas en situation de conflit d'intérêt conformément à l'article R.613-1 du code de la consommation.









### C Examen de la recevabilité dossier

Elle est effectuée par le médiateur, personne physique, désigné. Le médiateur vérifiera dans un premier temps si les conditions de recevabilité du dossier sont remplies, c'est-à-dire :

- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat.
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive
- Le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel;
- Le litige entre dans le champ de compétence d'ANM CONSO c'est-à-dire si le litige concerne un professionnel avec lequel ANM CONSO a signé une convention.

#### Si la demande est recevable

Le médiateur confirme la recevabilité du dossier auprès du consommateur et du professionnel concerné avec copie au responsable ANM, par voie électronique ou courrier simple, dans les trois semaines de la réception du dossier par l'ANM CONSO. Le courrier devra également préciser que :

- l'issue de la médiation interviendra au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la saisine
- la réponse apportée par le médiateur pourra être différente de celle d'un juge
- à tout moment, les parties peuvent se retirer du processus

Le médiateur précise dans le courrier envoyé au professionnel le niveau anticipé de difficulté du dossier conformément à l'article 2. Cela informera ce dernier du barème qui sera appliqué.

L'absence de réponse du professionnel dans les huit jours de l'envoi du courrier vaut acceptation d'entrer dans le processus de médiation..

Si la demande n'est pas recevable

En cas de non recevabilité de sa demande, 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 et des raisons de l'irrecevabilité.

En cas d'absence de recours préalable du consommateur auprès du professionnel, le médiateur pourra adresser au professionnel le dossier du consommateur avec l'accord express de ce dernier.

#### D Déroulement médiation

La médiation se déroulera selon les dispositions des articles L.611-1 et suivants ainsi que R.612-1 et suivants du code de la consommation







Le médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité

Le médiateur apprécie le type de médiation qu'il utilisera, notamment selon les modalités suivantes :

- Médiations simples : dossiers ne demandant pas une étude longue par le médiateur, ni de recherches complémentaires, ni de nombreux contacts avec les parties, émission d'un avis écrit.
- Médiations complexes : dossiers demandant une étude approfondie du médiateur et/ou de nombreux échanges avec les parties, émission d'un avis écrit.
- Médiations en présentiel : Etude approfondie, prise de contact avec les parties, organisation de la médiation, réunions de médiations en présence des parties, rédaction d'un avis ou protocole

A l'issue de la médiation et conformément à l'article R 612-4 du code de la consommation et à défaut d'accord entre les parties, le médiateur fera connaître à celles-ci la solution qu'il propose pour régler le litige, par courrier simple ou par voie électronique, et leur rappelle que:

- les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette solution ;
- la solution proposée par le médiateur peut être différente de la décision qui serait rendue par
- Le médiateur précisera également les effets juridiques de l'acceptation ou du refus de la proposition de solution et le délai dans lequel les parties devront se décider ;
- La solution proposée est une solution personnalisée qui sera adaptée à chaque litige
- Les parties doivent lui répondre dans le délai d'un mois (sauf autre délai indiqué exceptionnellement par le médiateur).

Conformément à l'article R 615-5 du code de la consommation, le processus de médiation a une durée maximum de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification de la saisine. Le délai de quatre-vingt-dix jours peut être prolongé à l'initiative du médiateur en cas de litige complexe. Il en avertit dans ce cas immédiatement les parties.

### Suivi de la médiation et archivage du dossier

Le responsable médiation veille au respect du délai de quatre-vingt-dix jours sauf prolongation et tient à jour un calendrier. Sans nouvelle du médiateur 10 jours avant l'expiration du délai, il contacte le médiateur et lui demande l'état du dossier.

En cas d'accord intervenu, le responsable médiation s'assure du suivi de l'accord et reprendra contact avec les parties en fonction du délai prévu dans l'accord et en l'absence de délai précisé au plus tard dans le mois de la signature du protocole d'accord.

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation sera pris en charge par l'ANM Conso. Les dossiers traités par l'intermédiaire de la plateforme en ligne seront archivés électroniquement. Les dossiers seront conservés pendant 2 ans sauf disposition contraire des textes.

#### Article 5. Langue

Les réclamations sont reçues et traitées pour le moment en langue française mais peuvent être traitées par courrier en anglaise, allemand ou italien pour autant que le médiateur désigné et agréé les parlent.









### Article 6. Frais et honoraires de la médiation

La médiation est gratuite pour le consommateur les frais étant supportés en intégralité par le professionnel. Toutefois, si le consommateur souhaite se faire assister par un conseil (avocat, expert, association de consommateurs ...), les frais demeurent à sa charge. En cas de demande conjointe d'un expert, les frais d'expertise peuvent être partagés entre les parties.

Les frais de saisine et d'honoraires de la médiation de la consommation sont fixés en fonction du barème arrêté entre le professionnel et ANM CONSO, en vigueur au moment de la saisine.

Les honoraires de médiation ne sont pas fonction du résultat de la médiation et sont entièrement déterminés dans un document écrit selon des modalités conventionnellement fixées avec le professionnel.

#### Article 7. Facturation

Dès l'acceptation du professionnel d'entrer en médiation, le responsable médiation lui adresse une demande de provision sur la base du barème défini dans la lettre de confirmation de la recevabilité.

La facture définitive sera envoyée au professionnel à l'issue de la médiation. Les factures sont payables par le professionnel dans la quinzaine sur le compte ANM CONSO

#### Article 8. Tenue des statistiques

Le responsable médiation ANM CONSO introduit dans l'outil informatique d'ANM CONSO les données nécessaires à l'élaboration du rapport requis par l'article 614-2 du code de la Consommation à savoir :

Le nombre de litiges dont l'ANM CONSO a été saisie et leur objet

Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumis à ANM CONSO et ses recommandations afin de les éviter

La proportion de litiges non traités par ANM CONSO 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 ;

Le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

#### Article 9. Etablissement d'un rapport

Tous les ans, ANM conso établira un rapport annuel d'activité et le publiera sur son site.

Elle transmettra à la CECM les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans ou à la demande de cette instance. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article 8 ci-dessus, une description des formations suivies par les médiateurs de la consommation en matière de médiation et une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens améliorer envisageables

### Article 10. Mise en place d'un site internet

ANM Conso a mis en place un site internet (www.anm-conso.com) 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.

On



Les parties conservent néanmoins la possibilité de recourir à la médiation par voie postale : 62 rue Tiquetonne, 75002 Paris.

ANM CONSO fournit sur son site un lien électronique vers la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du 21 mai 201



#### Règlement interne de Procédure de la médiation de la consommation de l'ANM CONSO

#### Saisine Article 1.

L'entité ANM CONSO est saisie par le consommateur.

Il existe deux manières de déposer le dossier :

- Soit en ligne sur www.anm-conso.com.
- Soit par voie postale : ANM CONSO 62 rue Tiquetonne 75002 Paris

Le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige,
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné.
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage.
- En cas de représentation par un tiers (association de consommateurs, avocat....), la procuration délivrée à celui-ci.

Si un de ces éléments manquent, le responsable « médiation » de l'ANM CONSO pourra demander au consommateur les pièces manquantes si celui-ci les détient.

#### Réception de la saisine

Une fois saisi par le consommateur, le responsable «médiation» de l'ANM CONSO vérifie que le litige concerne un professionnel qui a désigné l'ANM CONSO comme entité agréée de médiation.

Le responsable envoie alors pour traitement le dossier au médiateur, personne physique agréé par la CECM et désigné dans le cadre de la convention signée avec le professionnel.

Le médiateur signe un document indiquant qu'il n'est pas en situation de conflit d'intérêt conformément à l'article R.613-1 du code de la consommation.

### Examen de la recevabilité de la saisine

Elle est effectuée par le médiateur, personne physique, désigné. Le médiateur vérifiera dans un premier temps si les conditions de recevabilité du dossier sont remplies, c'est-à-dire :



- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat.
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive
- Le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel;
- Le litige entre dans le champ de compétence d'ANM CONSO c'est-à-dire si le litige concerne un professionnel avec lequel ANM CONSO a signé une convention. Il est rappelé que toute nouvelle convention doit être communiquée à la CECM aux fins de validation; les conventions communiquées doivent permettre d'identifier le ou les médiateurs pressentis et intégrer, le cas échéant par annexe, la Charte de la médiation de l'ANM conso

#### Si la demande est recevable

Le médiateur confirme la recevabilité du dossier auprès du consommateur et du professionnel concerné avec copie au responsable ANM, par voie électronique ou courrier simple, dans les trois semaines de la réception du dossier par l'ANM CONSO. Le courrier devra également préciser que :

- l'issue de la médiation interviendra au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la saisine
- la réponse apportée par le médiateur pourra être différente de celle d'un juge
- à tout moment, les parties peuvent se retirer du processus

Le médiateur précise dans le courrier envoyé au professionnel le niveau anticipé de difficulté du dossier conformément à l'article 2. Cela informera ce dernier du barème qui sera appliqué.

L'absence de réponse du professionnel dans les huit jours de l'envoi du courrier vaut acceptation d'entrer dans le processus de médiation.

#### Si la demande n'est pas recevable

En cas de non recevabilité de sa demande, 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 et des raisons de l'irrecevabilité

En cas d'absence de recours préalable du consommateur auprès du professionnel, le médiateur pourra adresser au professionnel le dossier de du consommateur avec l'accord express de ce dernier.

#### Article 2. Déroulement de la médiation

La médiation se déroulera selon les processus définis par les articles L611-1 et suivants ainsi que R612-1 et suivants du code de la consommation

Le médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité

Le médiateur apprécie le type de médiation qu'il utilisera conformément à la Charte de médiation de l'ANM CONSO, et notamment selon les modalités suivantes :









- <u>Médiations simples</u>: dossiers ne demandant pas une étude longue par le médiateur, ni de recherches complémentaires, ni de nombreux contacts avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.
- Médiations complexes: dossiers demandant une étude approfondie du médiateur et/ou de nombreux échanges avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.
- <u>Médiations en présentiel</u>: Etude approfondie, prise de contact avec les parties, organisation de la médiation, réunions de médiations en présence des parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

A l'issue de la médiation et conformément à l'article R 612-4 du code de la consommation, à défaut d'accord entre les parties, le médiateur fera connaître aux parties la solution qu'il propose pour régler le litige, par courrier simple ou par voie électronique, et leur rappelle que:

- les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette solution
- la solution proposée par le médiateur peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.
- Le médiateur précisera également les effets juridiques de l'acceptation ou du refus de la proposition de solution et le délai dans lequel les parties devront se décider.
- La solution proposée est une solution personnalisée qui sera adaptée à chaque litige particulier.
- Les parties doivent lui répondre dans le délai d'un mois (sauf autre délai indiqué exceptionnellement par le médiateur).

Conformément à l'article R 615-5 du code de la consommation, le processus de médiation a une durée maximum de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification de la saisine aux parties. Le délai de quatre-vingt-dix jours peut être prolongé à l'initiative du médiateur en cas de litige complexe. Il en avertit dans ce cas immédiatement les parties.

### Article 3. Règles de désignation du médiateur

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 donné par un professionnel à l'ANM conso, il est désigné un ou plusieurs médiateurs dans le respect des règles d'équité, de compétence et de transparence fixées par la commission de déontologie de l'ANM. Ces désignations sont validées systématiquement par la CECM sur la base de documents permettant d'attester de leur compétence et de leur indépendance par rapport au professionnel .concerné.

Il sera communiqué systématiquement à la CECM le nom des nouveaux médiateurs pressentis en matière de médiation de la consommation au sein de l'ANM CONSO et tout document permettant d'apprécier leur compétence et leur qualification ainsi que les attestations en matière de conflits d'intérêt ou de changement de statut /de profession.



Le responsable médiation d'ANM CONSO veille au respect du délai de quatre-vingt-dix jours sauf prolongation et tient à jour un calendrier. Sans nouvelle du médiateur 10 jours avant l'expiration du délai, il contacte le médiateur et lui demande l'état du dossier.

En cas d'accord intervenu, le responsable médiation s'assure du suivi de l'accord et reprendra contact avec les parties en fonction du délai prévu dans l'accord et en l'absence de délai précisé au plus tard dans le mois de la signature du protocole d'accord.

#### Article 5. Archivage du dossier

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation sera pris en charge par l'ANM Conso. Les dossiers traités par l'intermédiaire de la plateforme en ligne seront archivés électroniquement. Les dossiers seront conservés pendant 2 ans sauf disposition contraire des textes.

#### Article 6. Facturation

Dès l'acceptation du professionnel d'entrer dans le processus de médiation par, le responsable médiation lui adresse une demande de provision sur la base du barème défini dans la lettre de confirmation de la recevabilité de la saisine.

La facture définitive sera envoyée au professionnel à l'issue de la médiation. Les factures sont payables par le professionnel dans la quinzaine sur le compte ANM CONSO

#### Article 7. Tenue des statistiques

Le responsable médiation ANM CONSO introduit dans l'outil informatique d'ANM Conso les données nécessaires à l'élaboration du rapport requis par l'article R614-2 à savoir :

- Le nombre de litiges dont ANM CONSO a été saisi et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis à ANM CONSO et ses recommandations afin de les éviter
- La proportion des litiges non traités par ANM CONSO ; l'évaluation en pourcentage des différents
- Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- Le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

#### Article 8. Etablissement d'un rapport

Tous les ans, ANM conso établira un rapport annuel d'activité et le publiera sur son site.

Elle transmettra à la CECM les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans ou à la demande expresse de la CECM. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article 7 ci-dessus, une description des formations suivies par les médiateurs de la consommation en matière de médiation et une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour







### Protocole de protection des données

Les données sont sauvegardées chaque jour, avec un historique de 7 jours, plus une sauvegarde mensuelle. Toutes les données sont détruites après le délai légal de conservation, y compris leurs sauvegardes.

- Mentions légales et conditions générales d'utilisation.
- 2. Informations et validation par l'utilisateur de l'utilisation de Cookies.
- 3. Statistiques
- Sécurisation et chiffrage des données transmises par les utilisateurs
- Hébergement sécurisé des données client et pièces jointes sur serveur sécurisé dans la limite de 25 Go.

## L'outil de gestion de la médiation utilisé est Ze Manager, il permet :

- 1. De centraliser sur une même plateforme de gestion accessible en ligne l'ensemble des requêtes en médiation émises par les utilisateurs du site de Saisine du médiateur via le formulaire de requête
- 2. De consulter les pièces jointes au formulaire liées à chaque requête afin de traiter son issue et d'en ajouter de nouvelles provenant d'autres sources
- 3. D'affecter à chacune des requêtes client reçue différents statuts avec horodatage tout au long de son cycle de traitement afin que le dossier bénéficie d'un suivi quel que soit l'étape du cycle de traitement.
- 4. D'affecter des collaborateurs ou équipes à chacune des requêtes reçues en fonction de critères prédéfinis à chaque étape du cycle de traitement.
- 5. D'envoyer, selon des critères à définir des messages d'information ou courriers au client sur le suivi de sa requête à chaque étape du cycle de traitement (de la requête de saisine à la conclusion de la médiation)
- 6. De véhiculer l'accord de médiation ou les conclusions en pièce jointe à signer électroniquement.
- 7. D'archiver les données chaque jour, avec un historique de 7 jours, plus une sauvegarde mensuelle. Toutes les données sont détruites après le délai légal de conservation, y compris leurs sauvegardes.
- 9. De générer sur la base de modèles pré-rédigés et modifiables, l'ensemble des correspondances de médiation envoyées électroniquement au client sous forme de mail, courrier standard,
- 10. De saisir les requêtes clients reçues par courrier postal afin de les inclure dans le cycle de traitement global.
- 11. De compléter/modifier les informations contenues dans chaque requête, saisine, médiation, avec historique des changements.



- 12. D'accéder à tous les tableaux de bord en temps réels et de générer les rapports demandés (rapport semestriel et annuel global, rapport semestriel et annuel fédéral, rapport annuel fédéral et régional ainsi que la ventilation par organisme du rapport annuel
- 13. D'envoyer au client un lien donnant accès à un « espace client » permettant de suivre l'avancement de son dossier.

#### Caractéristiques du serveur

Le serveur est une machine virtuelle dont les capacités évoluent en temps réel en fonction des besoins (mémoire, espace disque, bande passante...).Il est hébergé à Clermont-Ferrand, en salle blanche.



# Description de la relation entre Uni-Sara et les adhérents de la FEHAP

Association loi 1901, créée en 1936, la FEHAP (Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne) est la Fédération référente des champs sanitaire, social et médico-social du secteur privé à but non lucratif.

Elle regroupe 4 600 établissements et services de santé et d'accueil répartis dans 1 600 structures gestionnaires, dont le montant global des achats s'élève à 2,5 milliards d'euros.

Fédération employeur, elle exerce au quotidien son rôle d'organisation professionnelle auprès des établissements adhérents pour les aider à remplir le mieux possible leur mission dans le souci partagé d'une amélioration constante de la qualité et de la performance au service de l'usager.

Pour réaliser ces ambitions, la FEHAP a créé un Dispositif achats visant à accompagner la mutation de la fonction achats. Une des mises en œuvre, a été la création des SARA (structure associative de rationalisation des achats) et sa Fédération, Uni SARA, qui proposent des accords cadre et les met à disposition du plus grand nombre de structures.

Uni SARA est la centrale d'achats de la FEHAP. L'objet social de la FEHAP, créée en 1936, est la gestion d'une convention collective dite CCN51. Pour mettre à disposition des marchés pour ses adhérents, la FEHAP ne pouvait pas le faire elle-même car ce n'est pas son objet social. Par conséquent une structure ad hoc a été créée, ayant la qualification de pouvoir adjudicateur, pour pouvoir passer des marchés et les mettre à disposition de ses adhérents.