

## Modalités Tarifaires ANM CONSO - ANACOFI IOBSP

### Tarifs pour la mise en place de l'entité de médiation

L'ANM CONSO s'engage à :

1. Etablir la convention cadre de désignation de l'ANM comme entité de médiation
2. Présenter le dossier auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et demander le référencement
3. Mettre en place en son sein du personnel dédié,
4. Mettre en place une permanence téléphonique, point de contact des consommateurs et des professionnels
5. Faire figurer sur son site internet les informations concernant la médiation de votre entreprise
6. Faire signer en ligne par les adhérents le contrat de prestation de services qui les lie avec ANM Conso
7. Archiver les dossiers de saisine et de médiation
8. Tenir les statistiques requises par les textes
9. Rédiger le rapport annuel global requis par les textes et le rapport à la CECMC

Ce travail spécifique nécessite le paiement d'un abonnement en contre partie du travail administratif qui doit être néanmoins accompli.

#### 1. 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 annuel<sup>1</sup> 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.

#### 2. 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)  
**Coût ..... 150 €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.)  
**Coût ..... 150 €HT de l'heure plafonnée à 900 €**

<sup>1</sup> *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.*

### **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 du médiateur (juste rémunération selon le travail effectué) et ceux du professionnel (prise en compte de sa capacité financière).

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