



## LA MÉDIATION

### Un mode amiable et efficace de résolution des différends

- Aller **vite** dans l'intérêt de tous
- Maîtriser les **coûts**
- Rétablir la **communication**
- Rechercher une **solution** pragmatique, durable et exécutable
- Conserver la **confidentialité**.

## LES CHIFFRES CLÉS DE LA MÉDIATION

- **7 500 € économisés** en moyenne par rapport au coût d'un procès (Stat. Union Européenne)
- **85 %** des médiations d'entreprises à la MDC aboutissent à la signature d'un accord
- **100%** d'exécution des accords de médiation
- **4 heures** en moyenne pour réussir une médiation B to B
- **1 seule réunion** dans la majorité des dossiers.

## LA MAISON DE LA COMMUNICATION, EXPERTE EN MÉDIATION

La MDC dispose de trois associés, médiateurs professionnels, inscrits sur la liste de l'Unité Régionale de Médiation de la Cour d'Appel de Poitiers. Elle offre l'accès à un réseau de médiateurs en France, tous membres de l'Association Nationale des Médiateurs [ANM].

- **Myriam BACQUÉ**, Médiatrice et formatrice spécialisée dans la prévention et le règlement des conflits d'entreprises, responsable pédagogique du Diplôme d'Université en Médiation et Règlement des Conflits de l'Université de La Rochelle, consultante internationale en médiation auprès de l'ITC [ONU-OMC] et présidente d'AROME, Association Région Ouest de Médiation.
- **Langis GALLANT**, Médiateur spécialiste du secteur social, formateur certifié aux méthodes de communication GORDON et consultant en relations humaines, titulaire d'un DESS en médiation dans les organisations de l'Université de Poitiers.
- **Philippe VAYRAC**, Médiateur, formateur et consultant en relations humaines, diplômé en médiation et règlement des conflits de l'Université de Bordeaux IV.



## LA MÉDIATION EN B TO B

Le médiateur adopte une **posture de facilitateur**. Les parties sont entièrement libres de leur accord.

### **LA MDC VOUS INVITE A INSÉRER UNE CLAUSE-TYPE DE MÉDIATION B TO B DANS VOS CONTRATS, CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET SUR VOTRE SITE INTERNET**

*« En cas de différend relativement à l'interprétation, l'inexécution et/ou l'exécution du contrat et/ou de la prestation en objet, les parties concernées par le différend s'engagent, avant toute saisine des juridictions compétentes, à faire appel à un médiateur de la MAISON DE LA COMMUNICATION [MDC].*

*Pour mettre en œuvre la médiation, il suffit que l'une des parties saisisse la MDC pour que l'autre partie s'oblige à répondre positivement, dans les quinze [15] jours qui suivent la nomination du médiateur.*

*Après une réunion de médiation autour du médiateur de la MDC, si les parties ne trouvent pas d'accord, la présente clause sera réputée honorée, chacun pouvant alors saisir la juridiction compétente pour régler le litige subsistant ».*

## LA MÉDIATION EN B TO C

Depuis janvier 2016, la loi impose aux entreprises de mettre à disposition de leurs clients, gratuitement, un système de règlement amiable des réclamations qu'elles reçoivent, la médiation.

Le médiateur adopte une **posture de tiers aviseur et propose une solution**, si possible satisfaisante pour chacun.

La MDC propose aux entreprises l'intervention d'un médiateur, inscrit sur la liste de l'Union Européenne en qualité de médiateur de la consommation, Myriam BACQUÉ.

### **LA MDC VOUS INVITE A INSÉRER UNE CLAUSE-TYPE DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION SUR VOTRE SITE INTERNET, DANS VOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET BONS DE COMMANDE**

*« Les différends que rencontre NOM DE L'ENTREPRISE avec ses clients relativement à la validité, l'interprétation, l'inexécution et/ou l'exécution d'un contrat ou d'une prestation, sont soumis à un médiateur de la MAISON DE LA COMMUNICATION [MDC], inscrit sur la liste de l'Union Européenne en qualité de médiateur de la consommation.*

*Pour mettre en œuvre la médiation, il suffit que le client remplisse le formulaire de saisine en ligne sur [www.mdc-mediation.fr](http://www.mdc-mediation.fr), conformément à l'article L152-2 du Code de la consommation.*

*Le médiateur MDC s'engage à répondre et, le cas échéant, propose une solution amiable aux parties.*

*Si les intéressés ne trouvent toujours pas d'accord, la présente clause sera réputée honorée, chacun pouvant alors saisir la juridiction compétente pour régler le litige subsistant ».*



# MÉDIATEUR IMMOBILIER

Les litiges opposant un professionnel de l'immobilier et ses clients ne sont pas rares. Avant un recours au juge, un règlement amiable du litige est souvent privilégié par les parties.

Dans l'idée de régler amiablement les conflits qui pourraient opposer le professionnel immobilier et le particulier non professionnel, le recours à un **médiateur immobilier** est maintenant possible.

Il est précisé ici que le médiateur (personne physique ou personne morale) n'est pas autorisé par la loi à fournir des conseils juridiques.

Son rôle est d'aider les parties à un conflit à trouver, par elles-mêmes, la solution qui leur paraît la plus acceptable au regard de leurs intérêts propres. Il intervient dans les cas où la responsabilité du professionnel immobilier est engagée.

## Conditions d'exercice de la fonction de médiateur

Le médiateur est nommé pour 3 ans. Il doit être inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

Il peut exercer en indépendant ou être employé et rémunéré directement par le professionnel de l'immobilier.

Quel que soit son statut, il doit exercer sa mission en toute indépendance et impartialité. De plus, il doit posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation et avoir de bonnes connaissances en matière immobilière.

Depuis l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation et le Décret 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation, il est nécessaire de distinguer les litiges relevant de la consommation qui opposent un consommateur à un professionnel et les litiges opposants plusieurs professionnels ou des particuliers entre eux.

## Mais qu'est-ce qu'un consommateur ?

La loi n°2014-344 du 17 mars 2014, dite « Loi Hamon », reprise dans l'article préliminaire du Code de la consommation donne une définition:

"Au sens du présent code, est considérée comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale."

Le consommateur est donc **non professionnel**, c'est-à-dire un individu qui, ayant acheté un bien ou un service, a agi exclusivement pour lui-même.

En matière immobilière peut ainsi être considéré, par exemple, comme consommateur:

- un particulier client d'une agence immobilière mandatée pour l'acquisition ou la location d'un bien.
- un particulier propriétaire en conflit avec son administrateur de bien,
- un particulier locataire ou propriétaire en conflit avec une entreprise chargée de la rénovation du bien immobilier.

Ne relèvent pas, par exemple, de la médiation de la consommation:

- un litige entre un locataire et un propriétaire,
- un litige de voisinage,
- un litige entre un copropriétaire et le syndicat de la copropriété.

### **Service de médiation proposé par l'agent immobilier**

Le professionnel immobilier a pour obligation de mettre à disposition de ses clients les coordonnées du médiateur immobilier compétent, ainsi que les modalités de recours au processus de médiation.

Pour cela, il doit indiquer sur son site Internet et ses documents commerciaux les coordonnées du médiateur.

Le recours à un médiateur immobilier est gratuit pour le client de l'agence immobilière. En revanche, si le client souhaite faire appel à un expert dans le cadre de la procédure de médiation, il doit prendre en charge les frais d'expertise.

Le recours à un médiateur immobilier n'est pas obligatoire. En effet, les parties peuvent saisir directement le juge du litige qui les oppose.

Le médiateur intervient seulement après que le client acquéreur a procédé à une réclamation écrite auprès de l'agent immobilier et avant toute procédure devant les tribunaux.

En revanche, il ne peut intervenir dans les cas suivants :

- si le client n'a pas tenté de régler préalablement le litige directement avec l'agent immobilier ;
- si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- si la demande a déjà été étudiée par un autre médiateur ou un tribunal ;
- si la demande de médiation est effectuée plus d'un an après la réclamation écrite faite au professionnel ;
- si le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

### **Déroulement de la procédure de médiation immobilière**

Le médiateur peut être saisi par le client acquéreur ou l'agent immobilier par voie électronique ou par courrier simple.

La procédure peut se dérouler entièrement par voie électronique.

La partie qui saisit le médiateur immobilier lui transmet l'ensemble des documents nécessaires à l'étude du litige.

Si la réclamation écrite préalable auprès du professionnel n'aboutit pas, le médiateur peut être saisi dans le délai maximum d'1 an.

À réception de l'ensemble du dossier, le médiateur immobilier a 3 semaines pour confirmer aux parties si le litige entre ou non dans son champ de compétence et pour notifier sa saisine.

Il confirme sa saisine par courrier ou par voie électronique. Il informe en même temps les parties de leur faculté à se retirer du processus de médiation à tout moment.

Le médiateur immobilier dispose d'un délai de 90 jours à compter de la date de notification de la saisine pour régler la médiation et proposer aux parties une solution au litige.

### **Effets de la médiation**

Les parties ne sont pas engagées par la solution proposée par le médiateur immobilier. Elles peuvent l'accepter ou la refuser.

## Engagement d'adhésion

### Entre les soussignés :

**ANM CONSO**

62, rue Tiquetonne  
75002 PARIS

[contact@anm-mediation.com](mailto:contact@anm-mediation.com)

**qovop immobilier / SAS**

2 rue des coquelicots  
17440 AYTRE

[contact@qovop-immobilier.fr](mailto:contact@qovop-immobilier.fr)

### Rappel du cadre légal

Le titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.6126-1 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. Le professionnel est ainsi 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 oeuvre 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 informées.

## La SAS qovop immobilier

### Est adhérente à L'Association Nationale des Médiateurs

Secteur d'activité : 19 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers

- Déclare avoir pris connaissance et acceptée sans réserve :
  - a. La [charte de l'ANM Conso](#)
  - b. Le [règlement de procédure de l'ANM Conso](#)
  - c. La liste des médiateurs : BACQUÉ Myriam
- Désigne l'ANM Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter du 16/05/2018.  
Transactions immobilières, administration de biens immobiliers.

### ↓ Coordonnées pour consommateurs ↓

Médiateur : ANM Conso

Site internet : [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com)

Adresse : 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS

### Dispositif de médiation des litiges de consommation

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM).