

Comment trouver un médiateur ?



Médiateurs inscrits sur les listes des cours d'appel

Pour les différends en matière familiale, civile, sociale, commerciale et administrative, vous pouvez faire appel à un médiateur inscrit sur une des listes établies par les cours d'appel.

Ces listes sont accessibles sur le site internet des cours d'appel > www.cours-appel.justice.fr. Vous pouvez aussi vous rendre dans un point-justice ou dans un service d'accueil d'un tribunal judiciaire pour être mis en relation avec un médiateur > www.justice.gouv.fr/annuaire

En matière familiale, vous pouvez contacter une association de médiation ou la CAF de votre département > www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F34355



Médiateurs de la consommation

Pour les litiges vous opposant à un professionnel auquel vous avez acheté un bien ou un service, vous pouvez faire appel à un médiateur de la consommation référencé.

Les coordonnées du médiateur de la consommation compétent figurent sur les documents commerciaux et le site internet du professionnel. La liste des médiateurs de la consommation référencés est disponible sur le site du ministère de l'Économie et des Finances > www.economie.gouv.fr/mediation-conso



Délégués du Défenseur des droits

Pour les litiges avec une administration ou un service public, pour les différends en matière de discrimination ou concernant les droits de l'enfant, vous pouvez faire appel à un délégué du Défenseur des droits. Ces délégués tiennent des permanences sur tout le territoire.

Les coordonnées des permanences des délégués proches de chez vous sont disponibles sur le site du Défenseur des droits > www.defenseurdesdroits.fr ou en appelant le 09 69 39 00 00.



Médiateurs des collectivités territoriales

Certaines communes, intercommunalités, départements et régions proposent à leurs usagers un service de médiation pour résoudre les différends les opposant à leurs services.

Les coordonnées de ces différents médiateurs sont disponibles sur le site de leur association > www.amct-mediation.fr/les-mediateurs



Médiateurs institutionnels

Des administrations et entreprises (par ex : Travail et Emploi, Sécurité Sociale, Education, Formation, Santé, Activité économique ...) proposent à leurs usagers, clients ou partenaires économiques, un service de médiation.

Les coordonnées du médiateur de l'organisme concerné sont disponibles sur son site Internet ou sur le site du Club des médiateurs de services au public > www.clubdesmediateurs.fr

Retrouvez toutes les infos sur :

www.justice.fr/accord-amiable/mediation



La médiation

Faire primer le dialogue sur le conflit



Qu'est-ce que la médiation ?

Grâce à des entretiens confidentiels menés avec l'aide d'un médiateur, la médiation est un processus volontaire et coopératif qui permet :

- de prévenir un conflit ou de le régler à l'amiable, en trouvant une solution adaptée à vos besoins ;
- d'établir des liens ou de rétablir des liens interrompus ou mis à mal par le conflit.



La médiation peut être organisée par le juge si vous l'avez saisi de votre litige ou par les personnes en conflit elles-mêmes.

Qui est le médiateur ?

Le médiateur est un tiers indépendant qui favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les personnes en conflit. Formé à la médiation, le médiateur est soumis à des obligations déontologiques :

- il respecte la liberté des personnes ;
- il est tenu à une obligation de confidentialité ;
- il agit de manière impartiale ;
- il conduit sa mission avec diligence.

Dans quels cas faire appel à un médiateur ?

Le médiateur peut intervenir dans un très grand nombre de situations : conflits au sein de la famille ; conflits au travail ; discriminations ; conflit avec un professionnel lié à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ; conflits avec une administration ; conflits entre locataires et propriétaires ...

La médiation n'est pas possible dans les matières touchant à l'ordre public.

Comment se déroule une médiation ?

1

La prise de contact :

le médiateur peut être contacté par l'une des personnes en conflit par tout moyen (téléphone ou courriel notamment).

2

Les entretiens d'information préalable :

individuels ou collectifs, ces entretiens permettent au médiateur d'expliquer le processus aux personnes en conflit. Vous pourrez y exprimer vos attentes et vos besoins pour vérifier, avec le médiateur, si la médiation est adaptée à la résolution de votre conflit. La médiation commence quand toutes les personnes ont donné leur accord.

3

Les séances de médiation :

les séances plénières, en présence de toutes les personnes, permettent d'échanger sur les aspects importants du conflit. Le nombre de séances varie en fonction des échanges et de l'évolution du conflit. Pendant les séances plénières ou entre les séances, des entretiens individuels dits apartés peuvent être mis en place à votre demande ou à la demande des autres personnes ou du médiateur.

4

La fin de la médiation :

chaque personne en médiation peut mettre fin à la médiation, sans motif et à tout moment, qu'un accord ait ou non été trouvé.

Quel est le coût d'une médiation ?

Le premier entretien d'information sur la médiation est gratuit.

Les séances suivantes sont en principe payantes : les personnes se partagent le coût de la rémunération du médiateur qui est fixée par le juge ou en accord entre elles et le médiateur.

Bon à savoir

- Si la médiation a été ordonnée par le juge et si vous avez le droit à l'**aide juridictionnelle**, son coût peut être pris en charge par l'État.
- **En matière familiale**, si la médiation est mise en œuvre par une association conventionnée par la caisse d'allocations familiales, votre participation financière sera fixée en fonction de vos ressources.

Les séances de médiation sont gratuites :

- pour le consommateur qui s'adresse à un **médiateur de la consommation référencé** par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.
- pour les personnes qui s'adressent aux **délégués du Défenseur des droits**, aux **médiateurs des collectivités territoriales** et aux **médiateurs institutionnels**.

