

LA RÉOLUTION AMIABLE DES CONFLITS

NOUVELLES MESURES

Le décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 relatif à la résolution amiable des différends, transpose la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

Ce décret, entré en vigueur le 25.03.2012, crée dans le code de procédure civile un livre V consacré aux modes de résolution amiable des différends en dehors d'une procédure judiciaire : conciliation, médiation, procédure participative. Art 1530 à 1568 du Code de Procédure civile.

Ces dispositions s'appliquent aux différends relevant des juridictions de l'ordre judiciaire statuant en matière civile, commerciale, sociale ou rurale, sous réserve des règles spéciales à chaque matière et des dispositions particulières à chaque juridiction. Elles s'appliquent également, sous certaines réserves, en matière prud'homale. La demande tendant à l'homologation de l'accord issu de la médiation est présentée au juge par requête de l'ensemble des parties à la médiation ou de l'une d'elles, avec l'accord exprès des autres.

L'objectif est de créer un socle commun de règles applicables à tous les modes de résolution amiable des litiges, en privilégiant le recours à des modes alternatifs de règlement des conflits, plus rapides et moins coûteux qu'une procédure judiciaire.

Sauf mention contraire, ces démarches sont gratuites.

1. LA MÉDIATION

	Fondement	Champ d'application	Missions	Procédure
La médiation conventionnelle	Art 1530 à 1535 du Code de Procédure civile	Différends relevant des juridictions de l'ordre judiciaire statuant en matière civile, commerciale, sociale ou rurale, sous réserve des règles spéciales à chaque matière et des dispositions particulières à chaque juridiction	Alternative au système judiciaire, c'est un mode de résolution amiable et rapide des conflits.	Le médiateur peut être une personne physique ou morale. La médiation peut déboucher sur un accord consensuel formalisé par un protocole de médiation ayant force de loi entre les parties.
La médiation judiciaire en matière civile	Articles 131-1 à 131-15 du code de procédure civile	La médiation judiciaire en matière civile peut être proposée quelque soit le juge ou le tribunal saisi (juge d'instance, juge du Tribunal de Grande Instance, juge des référés.	Le juge peut proposer de désigner un <u>médiateur</u> . La médiation porte sur tout ou partie du litige. Elle dure 3 mois renouvelable 1 fois.	Elle se déroule une fois que la juridiction est saisie, à la différence de la médiation conventionnelle. Le juge fixe la rémunération du médiateur Le juge homologue le résultat de la mission du médiateur ou à défaut, statue.
Le défenseur des Droits	Créé par la loi organique 2011-333 et la loi ordinaire 2011-334 des 29 mars 2011 (JO 30.03.2011)	Le Champ d'application du Défenseur des droits comporte 4 domaines : • la mission de médiation avec les services • la défense du droit des enfants	4 missions essentielles : • améliorer les relations entre le citoyen et l'administration ou le service public • défendre et de promouvoir l'intérêt supérieur et les	Anciennement Médiateur de la République- défenseur des enfants- HALDE (lutte contre les discriminations) et CNDS (Commission Nationale de déontologie de la sécurité)

		<ul style="list-style-type: none"> la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité. 	droits de l'enfant <ul style="list-style-type: none"> lutter contre les discriminations prohibées par la loi et promouvoir l'égalité veiller à la déontologie des activités de sécurité. 	http://defenseurdesdroits.fr/ Tel : 09 69 39 00 00
La médiation familiale conventionnelle et/ou judiciaire	Lois des 4 mars 2002 et 26 mars 2004 relatives à l'autorité parentale et au divorce.	Elle s'adresse aux couples mariés ou non, séparés, divorcés, ou en instance de divorce, aux familles recomposées et pacées. Cette médiation concerne l'ensemble des points devant être clarifiés lors des séparations (autorité parentale, pension alimentaire, droit de visite...). Son coût est fixé par le juge et fait l'objet d'une consignation à la régie du tribunal. Dans les cas de médiation familiale judiciaire, l'aide juridictionnelle peut être demandée.	Faciliter la reprise du dialogue. Le médiateur amène les personnes à trouver elles-mêmes les bases d'un accord durable et mutuellement acceptable en tenant compte des besoins de chacun. La médiation familiale judiciaire peut avoir lieu à l'initiative des personnes ou du juge aux affaires familiales. L'accord qui en résulte, peut être homologué par le juge et donne lieu à un engagement entre les personnes concernées.	Des permanences d'information sur la médiation familiale existent sur tout le département : site internet du <u>CDAD</u> de Gironde- rubrique acteurs locaux/ associations/la médiation <ul style="list-style-type: none"> <u>CAF de Gironde</u> rue du Dr Péry 33078 Bordeaux cedex 05 56 43 51 52 <u>Familles en Gironde</u> 14, cours de l'intendance 33000 Bordeaux : 05 56 51 17 17 <u>Alternative Médiation</u> 24, rue Vital Carles 33000 Bordeaux 05 56 90 08 52 <u>AGEP</u> 62 rue de Belfort- 33000 Bordeaux 05 56 91 04 05
La médiation bancaire	Code monétaire et financier : article L315-1 Loi Murcef du 11 décembre 2011 Mention obligatoire sur la convention de compte de dépôt et sur les relevés de compte.	Désignés par chaque établissement de crédit, ils examinent et cherchent des solutions aux litiges entre un client et sa banque. Saisis par les clients non professionnels qui rencontrent des difficultés au sujet des services fournis ou de l'exécution des contrats	Avant de saisir le médiateur, il faut avoir adressé une réclamation à son agence ainsi qu'au service Relations Clientèle. Réponse dans les 2 mois à compter de sa saisine. Le recours à la médiation suspend le délai de prescription de 2 ans pour agir en justice.	Le médiateur est saisi par courrier envoyé à l'adresse communiquée par la Banque de France sur son site internet et correspondant à votre banque. Centre d'information bancaire – 18, rue Lafayette 75440 Paris Cedex 09 : 01 48 00 50 12
La médiation de l'Assurance	Le médiateur à saisir doit être inscrit dans le contrat d'assurance.	Le médiateur de l'Assurance est une autorité indépendante et extérieure à la société d'assurance, qui examine et cherche des solutions amiables aux litiges nés de l'exécution du contrat d'assurance. Avis dans un délai entre 3 et 6 mois.	Avant la saisine du médiateur, il faut saisir les propres services de votre assureur. Le recours à la médiation suspend le délai de prescription de 2 ans pour agir en justice.	Médiation assurance (par courrier uniquement) – 11, rue de la Rochefoucauld BP 907 75424 Paris : 01 53 32 24 48 Médiateur du Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA) – 9, rue de St Pétersbourg 75008 Paris : 01 53 04 16 37 www.gema.fr

<p>La médiation des Télécom</p>	<p>Les coordonnées du médiateur doivent figurer sur la réponse du service consommateur de l'opérateur concerné par la réclamation.</p>	<p>Ce médiateur examine et cherche des solutions amiables aux litiges qui opposent un client à son opérateur de téléphonie (fixe ou mobile) ou à son fournisseur d'accès à internet ou de télévision.</p>	<p>Avant de saisir le médiateur, il faut avoir adressé une réclamation auprès du service client qui dispose d'un délai d'1 mois pour répondre, puis auprès du service consommateur si le service client n'a pas répondu ou si sa réponse n'est pas satisfaisante.</p>	<p>Site internet du SP.fr - rubrique vos droits : Les coordonnées du médiateur doivent figurer sur la réponse du service consommateur de l'opération concerné par la réclamation</p> <p>Il peut être saisi via internet ou par courrier en utilisant le formulaire de saisine.</p> <p>Avis dans un délai de 3 mois.</p>
<p>La médiation de l'énergie</p>		<p>Il a pour mission d'aider les consommateurs à résoudre leurs litiges avec les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel.</p> <p>Il participe aussi à l'information des consommateurs sur leurs droits.</p>		<p>Médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 75443 Paris Cedex 09 www.energie-mediateur.fr Le Médiateur EDF TSA 50026 75804 Paris Cedex 08 N° vert : 0800 825 825 www.mediateur.edf.fr</p>
<p>La médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur</p>	<p>si vous êtes un usager ou un personnel de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur</p>	<p>Ils reçoivent des demandes concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale, de la maternelle à l'enseignement supérieur.</p>	<p>Après une première démarche auprès de l'autorité qui a pris la décision. La saisine du médiateur est directe. Elle se fait par lettre ou avec un formulaire</p>	<p>Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative Carré Suffren 110 rue de Grenelle 75357 Paris cedex 07 SP mediateur@education.gouv.fr</p>
<p>La médiation académique</p>				<p>Le Médiateur académique de Bordeaux - Rectorat 5 rue Joseph de Carayon-Latour - B.P. 935 33060 Bordeaux cedex tél : 05 57 57 87 21 mediateur@ac-bordeaux.fr</p>
<p>La médiation du tourisme et voyages</p>	<p>Si vous avez un litige avec une compagnie aérienne, un voyageur</p>	<p>Trouver une solution après votre demande écrite à l'organisme</p>		<p>Jean-Pierre Teyssier Médiation touristique voyage BP 80303 75823 PARIS CEDEX 17 http://www.mtv.travel/ site internet SP.fr : http://www.service-public.fr/actualites/002308.html</p>

2. LA CONCILIATION

<p>La conciliation conventionnelle</p>	<p>Art 1536 à 1541 du Code de Procédure civile</p>	<p>En cas de conciliation, même partielle, il peut être établi un constat d'accord signé par les parties et le conciliateur de justice. Ce constat est obligatoire quand il y a renonciation à un droit.</p> <p>La consignation a toutes les chances d'aboutir lorsqu'une des parties enfreint manifestement la loi.</p>	<p>Un exemplaire du constat est remis à chaque intéressé. Le conciliateur de justice procède également, sans délai, au dépôt d'un exemplaire au greffe du tribunal d'instance. La demande tendant à l'homologation du constat d'accord est présentée au juge d'instance par requête d'une des parties.</p>	<p>liste des conciliateurs par canton CDAD Gironde</p> <p>Décret n°78-381 du 20 mars 1978 relatif aux conciliateurs de justice</p>
<p>La conciliation judiciaire</p>	<p>Articles 127 à 131 du Code de Procédure Civile (2010)</p> <p>Décret du 1^{er} octobre 2010 relatif à la conciliation et à la procédure orale.</p>	<p>La conciliation porte sur tout ou partie du litige d'ordre civil, elle se déroule une fois que la juridiction est saisie, à la différence de la conciliation conventionnelle.</p> <p>Le conciliateur ne peut intervenir dans certains domaines : conflits entre personnes privées et l'administration, domaine du droit de la famille, procédures pénales et affaires d'état civil.</p>	<p>Les parties peuvent se concilier d'elles-mêmes ou à l'initiative du juge, tout au long de l'instance :</p> <p>La teneur de l'accord, même partiel, est constatée dans un procès-verbal signé par le juge et les parties.</p>	<p>La conciliation est tentée sauf disposition particulière, au lieu et moment que le juge estime favorables.</p> <p>La décision du juge fixe la durée et la mission du conciliateur qui ne peut excéder 1 mois renouvelable une fois.</p>
<p>La conciliation fiscale</p>		<p>Problèmes fiscaux</p>	<p>Trouver une solution avec l'administration, après votre demande écrite au service compétent</p>	<p>Conciliateur Fiscal Départemental BP 902 33061 BORDEAUX CEDEX</p>
<p>La conciliation avec la CPAM</p>		<p>Problèmes avec la CPAM</p>	<p>Trouver une solution avec l'administration, après votre demande écrite au service compétent</p>	<p>Monsieur le Conciliateur CPAM de la GIRONDE 33085 BORDEAUX CEDEX</p>
<p>La conciliation en droit du travail</p>	<p>article L515-2 du Code du travail</p>	<p>Obligatoire à la saisine du Conseil de Prud'hommes. Elle se déroule devant le bureau de conciliation, composé d'un conseiller salarié et d'un conseil employeur. La confrontation n'est pas publique.</p>	<p>Plus de 10% des conflits sont réglés de cette façon. Sinon le bureau de jugement qui prend le relais</p>	<p>www.annuaires.justice.gouv.fr</p>
<p>La Commission départementale de conciliation des litiges locatifs</p>	<p>La Loi n°89-462 du 6 juillet 1989 modifiée, dite Malandain, Mermaz tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la Loi</p>	<p>Elle est notamment compétente pour régler les litiges relatifs au montant des loyers et leurs éventuelles révisions, ainsi que ceux relatifs à l'état des lieux, au dépôt de</p>	<p>Placée auprès des Services de l'État, et notamment la nouvelle Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) , cette commission est compétente pour rendre un</p>	<p>http://www.legifrance.gouv.fr/</p> <p>Préfecture de la Région Aquitaine et de la Gironde Direction départementale de la Cohésion Sociale(DDCS) Service Hébergement- Logement</p>

	86-1290 du 23 décembre 1986 a créé une Commission départementale de conciliation avant tout litige locatif devant le Tribunal d'instance compétent.	garantie, aux charges locatives et aux réparations. Sa saisine peut être faite par le bailleur ou par le locataire, voire par une association représentative de locataires. L'avis peut être transmis au juge d'instance, en cas d'échec de la conciliation.	avis dans le délai de deux mois à compter de sa saisine tout en s'efforçant de concilier les parties.	Espace Rodesse - 103 bis rue de Belleville BP 922 33062 Bordeaux Cedex Tél : 05 57 01 91 00 www.gironde.gouv.fr
La Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infractions nosocomiales	Décret du 3 mai 2002.	Elles ont pour mission de favoriser la résolution des conflits par la conciliation entre les usagers et les professionnels de santé. Elle est compétente lorsque le préjudice présente un degré de gravité supérieur à un seuil fixé par décret.	La Commission qui siège à Bordeaux est territorialement compétente pour les régions Aquitaine, Midi-Pyrénées, Limousin et Poitou-Charentes.	www.oniam.fr/crci/presentation Commission régionale de conciliation et d'indemnisation de Bordeaux 50, rue Nicot 33000 Bordeaux Tél : 05 57 59 28 50

3. AUTRES MODES DE RÉOLUTION AMIABLE DES CONFLITS

	Fondement	Champ d'application	Missions	Procédure
L'arbitrage	Loi du 12 mai 1981 : articles 1442 et suivants du Nouveau Code de Procédure Civile	L'arbitrage est un mode amiable de règlement des différends par une personne privée nommée arbitre. L'arbitrage tient son pouvoir non pas d'une délégation de l'État mais de la convention entre les parties.	L'arbitre prononce une sentence arbitrale que les adversaires sont tenus de mettre à exécution. Litige sera tranché par un expert dont la compétence est reconnue.	Centre d'arbitrage Bordeaux Aquitaine (CABA)- Maison de l'avocat – 18-20, rue du Maréchal Joffre 33000 Bordeaux : 05 56 44 73 84
La transaction	Article 2044 du code civil	C'est un contrat par lequel les parties terminent une contestation née ou préviennent une contestation à naître.	Les parties peuvent transiger sur les conséquences du litige qui les oppose par exemple en matière de licenciement.	Elle doit obligatoirement contenir trois éléments : une contestation, une intention de transiger, des concessions réciproques. Autorité de la chose jugée
La procédure participative	Art 1542 à 1568 du Code de Procédure civile	Litiges en matière civile et commerciale Les époux pourront conclure une convention de procédure participative dans le but de parvenir à une séparation ou à un divorce amiable, notamment par consentement mutuel. Dans ce cas, seul le juge aux affaires familiales pourra finalement prononcer un divorce ou une séparation de corps. En cas d'accord, l'homologation par le juge pourra être obtenue rapidement. Le principal avantage de cette procédure est que la convention doit prévoir la durée de cette négociation, pendant laquelle la prescription est interrompue.	Nouvelle mesure, elle fait intervenir les avocats au lieu de saisir le juge. Les parties, assistées de leurs avocats, recherchent conjointement, dans les conditions fixées par convention, un accord mettant un terme au différend qui les oppose. Une « convention de procédure participative » est signée par les parties avec leurs avocats, afin de définir dans quelles conditions les négociations seront menées pour trouver une solution.	La procédure conventionnelle s'éteint par : 1° L'arrivée du terme de la convention 2° La résiliation anticipée et par écrit de cette convention 3° La conclusion d'un accord mettant fin en totalité au différend ou l'établissement d'un acte constatant la persistance de tout ou partie de celui-ci. Lorsqu'un accord au moins partiel a pu être conclu, il est constaté dans un écrit établi par les parties, assistées de leurs avocats. Le juge peut être saisi de l'affaire pour homologuer l'accord des parties mettant fin en totalité ou en partie au différend.