

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 »	La Fédération française des entreprises de crèches , association loi 1901 demeurant au 117-123 rue d'Aguesseau 92100 Boulogne- Billancourt, représentée par son président Monsieur Sylvain FORESTIER Ci-après dénommée : « FEDERATION »

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 professionnel¹.

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.

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.

¹ 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.

A cet effet, l'ANM-CONSO a constitué une équipe de médiateurs et est en mesure d'offrir à la FÉDÉRATION un service de médiation à proposer à ses adhérents.

Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexes 2 et 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.

Pour répondre aux exigences relatives au traitement extrajudiciaire des litiges de la consommation, la FÉDÉRATION souhaite proposer à ses adhérents une solution de médiation conforme aux textes en vigueur avec une entité agréée par la CECMC, étant précisé que chaque adhérent à la FÉDÉRATION 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 les adhérents de la Fédération 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.

La FÉDÉRATION désigne l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation compétent pour le règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation susceptibles d'intervenir entre ses adhérents et leurs clients consommateurs.

En particulier, l'ANM-CONSO est compétente pour examiner, sur saisine du consommateur, les litiges de la consommation relatifs aux contrats conclus entre les consommateurs et les adhérents à la FÉDÉRATION qui exercent des activités de services à la personne et qui ont choisi l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation.

La présente convention couvre les activités suivantes, exercées par les adhérents à la FÉDÉRATION :

Activités de crèches et micro chèches.

Secteur d'activité « CECMC » principal : 112 Crèches et assistantes maternelles

Article 2 : Engagements de l'ANM-CONSO

L'ANM-CONSO s'engage auprès des adhérents de la Fédération l'ayant choisi comme centre de médiation à :

- Assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation
- Désigner 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 au principe de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.
- Mettre à disposition des médiateurs, personnes physiques, tout moyen leur permettant d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.
- S'assurer 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.
- Mettre à disposition sur son site internet, un formulaire d'adhésion permettant aux adhérents à la FEDERATION qui le souhaitent, après avoir pris connaissance de la présente convention cadre signée avec la FÉDÉRATION, d'adhérer en ligne à cette convention et de désigner ainsi l'ANM-CONSO comme médiateur de la consommation.
- Mettre à jour son site internet consacré à la médiation de la consommation en mentionnant les adhérents à la FÉDÉRATION 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.
- Mettre en place une ligne téléphonique dédiée, pour le cas échéant faciliter les demandes de saisine du médiateur par les consommateurs.
- Adapter dans la mesure du possible ses modalités de saisine aux personnes en situation de fragilité (âge, handicap, maladie, etc.).

L'ANM s'engage plus spécifiquement auprès de la Fédération à :

- La tenue de statistiques (article 7 du règlement)
- L'établissement d'un rapport annuel anonymisé (article 8 du règlement)

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. Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC.

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),
- Être nommés pour une durée minimale de trois ans,
- Être rémunérés sans considération du résultat de la médiation,
- Ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

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 la FÉDÉRATION ni de l'ANM-CONSO.

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 l'adhérent à la FÉDÉRATION ou le consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si l'adhérent à la FÉDÉRATION 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 exposées ci-dessus, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

Article 4 : Engagements de la Fédération

La FÉDÉRATION s'engage à :

- Informer, dans les meilleurs délais, ses adhérents 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 ses adhérents 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 adhérents à la Fédération

Chaque adhérent à la FÉDÉRATION 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° 95-150 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 de l'adhérent à la FÉDÉRATION et du consommateur, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

Le médiateur, personne physique, peut, avec l'accord de l'adhérent à la FÉDÉRATION et du consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

Enfin, il convient de rappeler que, conformément à l'article R615-10, la CECMC « *peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission* ».

Article 7 : Coût de la médiation

Le principe édicté par la loi est la gratuité pour le consommateur, le coût des médiations étant à la charge exclusive de l'adhérent à la Fédération.

La fédération supporte en partie les frais techniques relatifs à la mise en place sur la base d'un Abonnement Annuel à **1500 € HT / an**.

L'ANM CONSO s'engage à appliquer auprès des adhérents de la Fédération l'ayant choisi comme médiateur les tarifs suivants :

- Des frais d'adhésion de **50 € HT** pour 3 ans payables au moment de l'adhésion en ligne et **50 € HT** par médiation quel que soit le type de médiation.

Pour information, le prix de départ d'une adhésion hors de cette convention cadre est à **150 € HT par an**.

Article 8 : Processus d'entrée en médiation

L'ANM CONSO s'engage à appliquer le processus suivant :

8.1 Traitement des saisines

Les saisines de la médiation de l'ANM-CONSO par le consommateur ou avec l'accord de celui-ci, son proche aidant ou la personne désignée comme personne de confiance par le consommateur lorsque ce dernier n'est pas en mesure de saisir le médiateur par ses propres moyens, ou par le représentant légal du consommateur, 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 à l'adhérent à la FÉDÉRATION et au consommateur sa saisine. Ce n'est qu'à compter de cette notification que le médiateur peut communiquer à l'adhérent à la FÉDÉRATION ou au référent désigné par ce même adhérent des éléments du dossier. Ce référent ne peut être un salarié de la FÉDÉRATION. Il est à noter que les saisines ne sont contrôlables ni par la FÉDÉRATION ni par l'adhérent à la FÉDÉRATION partie au litige.

L'examen des saisines recevables mais refusées par l'adhérent à la FÉDÉRATION ne sera pas facturé.

Dans le cadre de la présente convention et indépendamment des dispositions prévues dans le « Règlement interne de Procédure de la médiation de la consommation de l'ANM CONSO » en annexe 3, les parties ont convenu que l'absence de réponse d'un adhérent dans les vingt et un jours suivant la notification vaut acceptation d'entrer dans le processus de médiation. Cependant pour s'assurer de la bonne réception de la demande par l'adhérent, l'ANM-CONSO effectuera systématiquement une relance téléphonique quinze jours avant ce terme.

8.2 Traitement des médiations

Dans le cas précis de la FÉDÉRATION nous proposons un tarif forfaitaire par médiation de 50 € HT pour tous les types de médiations.

Médiation simple : dossier ne demandant pas une longue étude par le médiateur ni de recherches complémentaires. Echanges limités avec les parties au litige. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **(Cout hors convention cadre 300 € HT)**

Médiation complexe : dossier demandant une étude approfondie du médiateur et de nombreux échanges avec le consommateur et avec l'adhérent à la FÉDÉRATION. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **(Cout hors convention cadre 600 € HT)**

Médiation en présentiel : échanges nombreux avec le consommateur et l'adhérent à la FÉDÉRATION, organisation de réunions en présence des parties au litige, avec le cas échéant des recherches et analyse de documentation importante. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **(Cout hors convention cadre 900 € HT)**

Les frais de déplacement seront facturés en sus du coût de la médiation sous réserve d'avoir validé au préalable le montant desdits frais avec l'adhérent.

Article 9 : 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 ayant débuté à la date de la signature de la convention dans la mesure où la volumétrie de médiations effectivement réalisées augmenterait de manière conséquente.

Elles s'efforceront de trouver un accord qui puisse satisfaire à la fois les intérêts de l'ANM-CONSO, du médiateur, personne physique, (juste rétribution selon le travail effectué) et ceux de la Fédération (prise en compte de sa capacité financière) avec un maximum de 60€HT par médiation et ce pour autant que cela ne mette pas en danger l'équilibre financier de l'ANM CONSO relatif à la présente convention. Les frais d'adhésion ne sont pas concernés par cette évolution. La CECMC en sera informée ainsi que de tout avenant à la présente convention.

Article 10 : Durée de la présente convention et des contrats adhérents

10.1 Durée et reconduction de la convention cadre

La présente convention est conclue pour une durée de 3 ans à compter de sa date de signature, sous réserve d'acceptation 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 la FÉDÉRATION la possibilité de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus tard trois mois avant, le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

L'ANM-CONSO et la FÉDÉRATION peuvent dénoncer la reconduction de la convention au moyen d'une lettre recommandée adressée avec AR en respectant un délai de préavis de un mois avant l'échéance de trois ans.

10.2 Durée des « contrats adhérents »

Les contrats adhérents débutent à la date de l'adhésion en ligne et prennent fin à la date d'échéance de la présente convention (même date que convention cadre), ou à sa date de résiliation.

10.3 Litiges en cours

Dans une logique de continuité, toutes saisines du médiateur intervenues avant la date d'échéance de la présente convention cadre devront être conduites à leur terme

Article 11 : 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 12 : 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.

En cas de manquement grave dans l'accomplissement des missions par l'ANM-CONSO, la Fédération se réserve le droit de saisir la CECMC qui prendra les dispositions nécessaires.

Article 13 : Dispositions finales

En cas de non-application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, 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 (annexe 1)
- 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)

Fait à Paris le en trois exemplaires,

Pour l'ANM-CONSO

Signature :

Pour la FÉDÉRATION

Signature :