

Modalités Tarifaires ANM CONSO

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. Faciliter l'accès de sa procédure aux personnes handicapées ou au public dit fragile en mettant en place les mesures suivantes:
Saisine par téléphone
Envoi des réponses aux consommateurs par courrier simple lorsque nécessaire
8. Archiver les dossiers de saisine et de médiation
9. Tenir les statistiques requises par les textes
10. Rédiger le rapport annuel global requis par les textes et le rapport à la CECM
11. Etablir des tableaux de bord trimestriels pour apprécier l'évolution du nombre de demandes traitées et des délais de traitement.

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

Cet abonnement annuel est à la charge de la FEHAP. En outre chaque adhérent supportera une somme de 55€HT à l'ouverture de son compte en ligne, frais d'adhésion à la convention cadre.

2. Traitement des médiations

a)-Traitement des saisines

Les saisines arrivent par courrier ou par le site. Elles demandent une analyse, sous la responsabilité du médiateur, de la recevabilité du litige. Un accusé de réception est signé par le médiateur et envoyé au consommateur selon les modalités de la saisine (courrier ou site).

b)-Traitement des médiations

De manière générale, nous proposons un coût variable en fonction de la complexité de la médiation :

Médiation simple : dossier ne demandant pas une longue étude par le médiateur ni de recherches complémentaires. Echange limité avec les parties au litige. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 50 € HT**

Médiation complexe : dossier demandant une étude approfondie du médiateur et de nombreux échanges avec le consommateur et avec le professionnel affilié à la FEHAP. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 50 € HT**

Médiation en présentiel : échanges nombreux avec le consommateur et le professionnel affilié à la FEHAP, organisation de réunions en présence des parties au litige, et/ou recherches et analyse de documentation importante. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 50 € HT**

Des devis spécifiques seront présentés par l'ANM-CONSO et validés, soit par la FEHAP, soit par le professionnel affilié à la FEHAP sur la base d'un **coût de 150 € de l'heure** et couverture des frais de déplacement et d'hébergement des consultants en cas de réunion sur place. Ces devis seront établis pour répondre à une demande particulière soit de la FEHAP soit d'un professionnel affilié à la FEHAP ; la prestation demandée ne peut avoir pour objet la communication d'informations concernant des dossiers traités en médiation si ce n'est la délivrance de statistiques globales.

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 CECM en sera informée ainsi que de tout avenant à la présente convention