

## 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 lient 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 FEDESAP. En outre chaque adhérent supportera une somme de 45€ 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 client selon les modalités de la saisine (courrier ou site). Cette mission a un coût forfaitaire par saisine **recevable mais refusée** par le professionnel de **10 € HT** En cas de saisine recevable, le coût est intégré dans les honoraires de médiation. La saisine non recevable n'est pas facturée.

#### b)-Traitement des médiations

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

1. Médiations simples : dossiers traités par écrit ou par téléphone ne demandant pas une étude longue par le médiateur, ni de recherches complémentaires, échanges limités avec le consommateur et professionnel. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.  
**Coût : 150€HT à l'heure plafonné à 300€HT**
2. Médiations complexes: dossiers demandant une étude approfondie du médiateur et/ou de nombreux échanges avec les parties. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.  
**Coût : 150€HT à l'heure plafonné à 600€HT**
3. Médiations en présentiel et rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.  
**Coût : 150€HT à l'heure plafonné à 900€HT ; Frais de déplacement du médiateur en sus.**

**Compte tenu des spécificités de l'activité des professionnels concernés par cette convention cadre, un tarif forfaitaire de 25 € HT s'appliquera aux médiations, sans différenciation quant à leurs niveaux de complexités.**

#### **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