



Médiateur FNA

Immeuble Axe Nord
9/11, avenue Michelet - 93583 Saint-Ouen cedex
Fax : 01 40 11 09 46 - mediateur@fna.fr
www.mediateur.fna.fr

Les étapes de la médiation

❶ Le médiateur doit recevoir toutes les pièces nécessaires à l'instruction de ma demande,

☒ A cet instant, le médiateur **notifie au consommateur sa saisine** par écrit (courriel ou courrier simple).

❷ Le médiateur étudie ensuite la recevabilité de ma demande,

☒ Je suis informé par le médiateur dans un délai de trois semaines maximum du rejet de ma demande. Dans ce cas, le médiateur m'informe des motifs par écrit. En revanche, si ma demande est recevable, le médiateur prendra contact avec moi.

❸ Déroulement de la médiation.

Le médiateur pilote la médiation entre les parties au litige. Il recueille les arguments et les prétentions de chacune d'elles en veillant à instaurer des échanges dans le respect de l'équité.

Bien entendu, la procédure de médiation est facultative, librement acceptée par les parties, qui restent libres de la suspendre, de la poursuivre ou d'y mettre un terme à tout moment.

Bon à savoir :

- Toutes les informations recueillies se font dans un **cadre confidentiel**.
- Chaque partie est **libre d'exprimer son point de vue**,
- Les parties peuvent solliciter **l'avis d'un expert**. Si la demande est conjointe, les frais seront partagés, sinon, ils restent à la charge de celui qui en fait la demande.
- Le médiateur peut également, à l'occasion d'un dossier complexe, recourir à un tiers indépendant à ses frais, pour l'éclairer sur tous les aspects techniques du dossier.
- La participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

❹ La fin de la médiation

☒ Dans la plupart des cas, les parties se rapprochent et trouvent un terrain d'entente.

☒ A défaut d'accord entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige. Cette solution doit être rendue dans un délai **de 90 jours** à compter de la notification de sa saisine (voir point❶) sauf prolongation en cas de litige complexe.

Chaque partie est libre de suivre ou non la solution ainsi rendue (qui n'a pas d'effet contraignant) et en informe par écrit le médiateur dans un délai de 14 jours ouvrés. Passé ce délai, la médiation est réputée refusée par les parties.

La décision des parties devra être notifiée au médiateur dans ce même délai au moyen d'un formulaire joint à son courrier de proposition de solution.

Elles peuvent également saisir la juridiction compétente dans la mesure où le médiateur juge en équité. La solution peut donc être différente de celle qui aurait pu être obtenue devant un juge.

Schéma de la médiation

