

CHARTRE DE LA MÉDIATION

PRÉAMBULE

La médiation est un processus amiable de résolution des conflits, qui prévoit l'intervention d'un tiers neutre, impartial et indépendant, dont le rôle est de faciliter la recherche d'une solution en permettant notamment aux parties de renouer le dialogue et de surmonter ainsi leurs différends.

CHAMP D'APPLICATION DE LA CHARTE

La présente charte a pour mission de définir le cadre dans lequel se déroulera la médiation et d'informer les parties de leurs droits et obligations respectifs et du rôle que tiendra le médiateur.

Elle s'appliquera dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs.

ORGANISATION DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

À compter de la réclamation écrite des Adhérents, la Mutuelle offre la possibilité à ceux-ci de saisir gratuitement le Médiateur

Le Médiateur est une personne indépendante qui s'engage à formuler un avis motivé dans un délai de 90 jours à compter de la date de réception des pièces fondant la demande. Son avis n'engage pas les parties concernées qui restent libres de recourir aux juridictions compétentes.

Sous réserve qu'aucune action judiciaire ne soit engagée, l'adhérent aura la possibilité de saisir le Médiateur :

- par courrier adressé à la CNPM – MÉDIATION – CONSOMMATION – 27 avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND.

- par le dépôt d'une demande en ligne sur le site internet du Médiateur : <https://www.cnpmmediation-consommation.eu>

La procédure de médiation se déroule conformément aux dispositions du Code de la Consommation et du règlement de la médiation de la CNPM.

ROLE ET MISSIONS DU MEDIATEUR

Droit et obligations des parties

Le Médiateur doit faciliter la recherche par les parties d'une solution mettant un terme à leur différend.

Le médiateur rappelle qu'il s'est engagé à respecter le code de déontologie en vigueur

Il explique aux parties le sens de la médiation et leur rappelle qu'elles sont tenues d'une obligation de confidentialité couvrant tous les propos et actes de l'ensemble de la procédure de médiation. Cette obligation de confidentialité se poursuit même en cas d'échec de la

médiation et les parties s'interdisent alors de faire état, de quelque manière que ce soit, des propos, opinions, suggestions, déclarations ou propositions quelconques formulées au cours de la médiation ou à l'occasion de celle-ci.

Le médiateur, comme toute personne concourant à la médiation, est également tenu à une obligation de confidentialité.

Le médiateur a le devoir de préserver l'indépendance inhérente à sa fonction. Il n'a pas vocation à imposer une solution. Son rôle n'est pas de juger, ni d'arbitrer.

Le médiateur a toujours le droit de refuser une mission qui risquerait de heurter sa conscience ou ses opinions.

Le médiateur peut interrompre une médiation si son propre jugement, son éthique, sa déontologie, l'amènent à penser que celle-ci ne se déroule pas de manière équitable.

Les parties peuvent se présenter seules ou assistées du conseil de leur choix.

Le médiateur pour accomplir sa mission, se doit de tout mettre en œuvre pour :

- Favoriser les conditions d'un libre échange fondé sur une reconnaissance mutuelle des intérêts et des personnes, dans le respect du principe de la transparence, et de l'égalité de traitement des parties ;
- Permettre aux parties d'élaborer une solution, en connaissance de cause notamment vis-à-vis des tiers.

Fin de la médiation

La médiation prend fin lorsque le Médiateur saisi rend son avis.