COMMENT PUIS-JE TROUVER UNE SOLUTION AMIABLE À MON LITIGE ?

Livre blanc

Cfdp
HAUTE PROXIMITÉ
JURIDIQUE

AVANT PROPOS

Ce livre blanc, conçu par un groupe de juristes de Cfdp Assurances, s'est donné pour objectif de promouvoir l'accès au droit tel que nous le concevons pour nos assurés.

L'assurance de Protection Juridique est à la croisée des chemins dans le monde assurantiel d'aujourd'hui. Indispensable mais non obligatoire, elle joue un rôle de plus en plus prégnant, en surfant sur les vagues législatives.

Face à la complexité de la société, mais aussi à l'agilité du numérique qui démocratise le savoir, Cfdp s'est interrogée sur la façon d'accompagner ses assurés et ses partenaires, dans la recherche de solutions amiables d'un litige, sans faire appel systématiquement aux Tribunaux.

Cette démarche d'accompagnement pratique, s'inscrit dans les valeurs fortes que prône notre compagnie depuis 70 ans : l'expertise, la proximité, l'indépendance, la liberté.

Le groupe de rédacteurs a ainsi voulu apporter, au travers de ce livre blanc, les clés de compréhension et les recommandations utiles à la résolution de vos litiges.

Tels sont l'enjeu et l'ambition du premier livre blanc de Cfdp, que nous offrons à votre lecture, et qui vous permettra de débloquer bien des situations conflictuelles.

Toute l'organisation de Cfdp est basée sur la mise en exergue des talents de chacun, au profit de la satisfaction de nos clients.

UN MAÎTRE MOT : **LE PROFESSIONNALISME**

Stéphanie Bastiani, spécialiste en Droit du travail, éclaire particuliers et professionnels sur ce domaine en mouvance permanente.

Joffrey Suzanne, depuis 15 ans dans l'antre des compagnies de Protection Juridique, a fait de la Médiation et de la Communication Non Violente sa spécialité dans la résolution des litiges.

Pascale Rossoni-Pieri, responsable de délégation depuis 25 ans, et Pilote du groupe de rédaction, répond aujourd'hui aux attentes clients en tant que Responsable Qualité chez Cfdp.

Laura Bastion, au préalable avocate au barreau de Pau, a mis au service des assurés Cfdp, son expérience des pratiques judiciaires.

Sandrine Mathieu, experte en Droit immobilier, œuvre au quotidien dans l'accompagnement des professionnels de l'immobilier.

Loubna Jébari, apporte toute son expertise technique à la gestion des groupements de particuliers et professionnels spécialisés.

REMERCIEMENTS

Toute l'équipe rédactionnelle de ce premier livre blanc de Cfdp souhaite remercier
la direction de Cfdp, Laurent des Brest Président, Christophe Boiton Directeur Général,
Pascaline Capobianco Directrice Communication, sans lesquels ce livre blanc n'aurait pu voir le jour
et qui ont permis son écriture en toute liberté.

Nous remercions également toutes les personnes qui ont contribué à enrichir sa qualité,
de par leurs suggestions, relectures, appréciations :
notamment Anne d'Andiran Responsable juridique, Marie Blandel Juriste.

Cfdp
HAUTE PROXIMITÉ
JURIDIQUE

INTRODUCTION

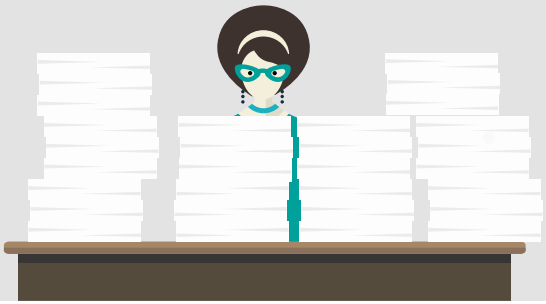
Qui n'a pas été confronté un jour à un problème juridique ?

Face à la judiciarisation de la société, il y a une forte probabilité que je sois confronté un jour à une problématique juridique, à un litige, voire à une procédure judiciaire, et ce, que je sois un particulier ou un professionnel.

11 500 textes de lois, 280 000 décrets :

Face à la multiplication des textes, il est difficile pour un non-professionnel du droit de s'y retrouver !

Plus de **3 millions** d'affaires sont portées devant les tribunaux !



Face à cette complexité, mon premier réflexe est de faire appel aux professionnels du droit, et de m'en remettre à la justice. Pourtant, une action en justice n'est pas toujours la clé !

La résolution amiable de mon litige peut s'avérer une solution rapide et satisfaisante.

91% des français jugent ainsi difficile de comprendre comment fonctionne la justice.*

Aujourd'hui, je ne peux plus saisir le tribunal sans avoir au préalable tenté une démarche amiable (décret du 15/03/2015).
Ce livre blanc se propose de vous guider vers la résolution amiable de votre litige en retraçant toutes les étapes-clés utiles à cette fin.
Il vous permettra de trouver une solution par vous-même, et de vous orienter vers les interlocuteurs pouvant vous y accompagner.

Une enquête réalisée en novembre 2013 par le Ministère de la Justice auprès d'un échantillon de 3000 personnes, représentatif de la population française, met en évidence que :

88% des français estiment que la justice est trop complexe.

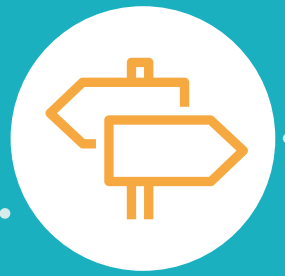
80% considèrent que le langage judiciaire est peu compréhensible.

50% des français estiment que dans le cadre de certains conflits, le juge n'est pas forcément la personne la mieux à même de trouver une solution, notamment en matière civile. (ex: divorces, problèmes commerciaux...)

*Sondage CSA du 03/03/2014 pour le compte de l'Institut pour la Justice.

MON PARCOURS JURIDIQUE

1 | **Faire le point**
p.10



LITIGE

Je trouve une solution **par moi-même**

GRATUIT

Je me fais aider **par un tiers**

NON GRATUIT

2 **Vérifier les fondements juridiques** p.12

3 **Positiver et communiquer** p.14

4 **Téléphoner ou écrire** p.16

5 **Aboutir à un accord** p.20

Conciliateur de justice p.24

OU

Défenseur des droits p.26

OU

Commissions Diverses - Médiateurs spécialisés p.28

Associations de consommateurs p.34

OU

Experts amiables p.36

OU

Avocats p.40

OU

Huissiers de justice p.38

OU

Assurances de Protection Juridique p.42

ET SI JE POUVAIS TROUVER UNE SOLUTION **PAR MOI-MÊME** ?

Comme tout le monde, il m'arrive parfois d'être confronté à une situation conflictuelle.
Plutôt que de m'énerver, et de faire ce que mon instinct me dicte, il me faut prendre du recul pour avoir une vision globale et objective de la situation.
En y allant par étapes, il y a de grandes chances que mon problème puisse être résolu facilement !

Faire le point p.10

Vérifier les fondements juridiques p.12

Positiver et communiquer p.14

Téléphoner ou écrire p.16

Aboutir à un accord p.20

FAIRE LE POINT

DANS UN PREMIER TEMPS, il me faut, posément, faire le point sur la situation.

Par exemple :

J'ai commandé un article sur internet qui ne m'est jamais parvenu. Quelles démarches puis-je entreprendre ?
Je suis chef d'entreprise et mon salarié, technicien de maintenance, est absent depuis trois jours, sans justification. Quelle attitude dois-je adopter ?

Je suis en désaccord avec l'autre : mais sur quoi précisément ?

Revenons-en aux faits : au départ, il y a bien une situation concrète.

Est-ce qu'il s'agit d'un problème relationnel avec l'autre, d'une posture de désaccord, que je ne peux pas vraiment justifier ?

- Si je n'ai **pas vraiment d'arguments objectifs** à opposer à l'autre, il est certain qu'il va me falloir trouver une solution en **négociant**, et potentiellement faire des compromis.
- **Si j'ai des raisons objectives** qui justifient mon point de vue : ai-je verbalisé ce désaccord, ai-je fait des écrits ? Et quelle est la nature même de mon désaccord ?

Seuls de solides **arguments et des preuves**, me permettront de convaincre l'autre que j'ai raison.

Par exemple :

Je suis une entreprise de gros œuvre et suis en conflit avec un de mes maçons sous-traitant sur un chantier. J'ai reçu une facture à régler pour un autre chantier et je m'oppose à son règlement, tant que mon maçon n'est pas intervenu sur le premier chantier. Je me dis que je ne vais pas lui payer ce chantier tant que les malfaçons du premier chantier ne sont pas reprises !
Objectivement je sais que je ne peux m'opposer au règlement sur un plan strictement juridique, mais je ne compte pas céder aussi facilement ! Je vais donc chercher à négocier avec lui pour sortir de l'impasse.

2

VÉRIFIER LES FONDEMENTS JURIDIQUES

MON PREMIER RÉFLEXE est d'aller consulter Internet, parfois la solution est sous mes yeux !

Si j'ai signé un contrat (contrat de vente, bail, contrat de travail,...), il est fort possible que je trouve la réponse à la question que je me pose dans une de ses clauses. N'oublions pas que juridiquement, le contrat a force de loi entre les parties !

Par exemple :

Je souhaite résilier un contrat de téléphonie pour mon entreprise, et mon prestataire me prévient qu'il facturera jusqu'à échéance. En relisant mon contrat, je peux connaître les conditions de résiliation (délais forme...) et prévoir financièrement ce qui sera réellement dû.

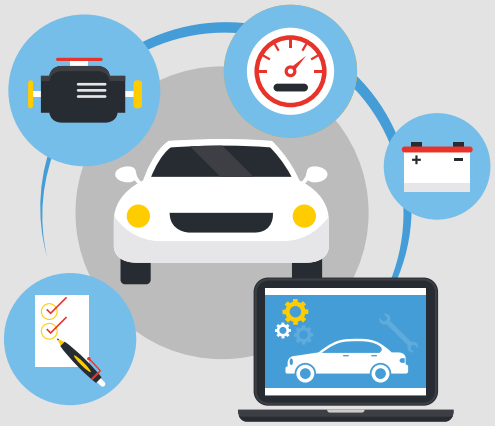
Mais si je souhaite consulter Internet, **attention à la fiabilité des sources !**

Mieux vaut éviter les forums de discussion où chacun peut donner son avis.
En revanche, il existe **des sites officiels** pour connaître mes droits, **faciles d'accès, et dont le contenu est vérifié et mis à jour.**

QUELQUES SOURCES FIABLES POUR EFFECTUER MES RECHERCHES

www.economie.gouv.fr/dgccrf
www.vosdroits.services-public.fr
www.emploi.gouv.fr

Par ailleurs, de plus en plus d'avocats, d'huissiers de justice ou de compagnies d'assurances proposent des services d'informations ou consultations gratuites en ligne. Si je suis à l'aise avec le langage ou les raisonnements juridiques, je peux visiter le site *www.legifrance.gouv.fr* pour vérifier un article de loi, consulter une décision de justice ou un article de ma convention collective.
Ainsi, grâce à ces recherches, je pourrai soit conforter ma position, soit me rendre compte que mes réclamations ne sont pas fondées juridiquement.



Par exemple :

J'achète un véhicule en dépôt-vente chez un concessionnaire. Suite à la vente, je découvre un vice caché. Je pensais que mon désaccord m'opposait au concessionnaire et c'est auprès de lui que j'ai effectué une réclamation ; mais je me rends compte après recherches sur le site economie.gouv.fr, que c'est à l'ancien propriétaire que je dois m'adresser ; en effet le concessionnaire s'est vraiment comporté comme un simple intermédiaire : j'ai réglé le véhicule directement au propriétaire et les documents de vente ne mentionnaient pas le concessionnaire.

5

POSITIVER ET COMMUNIQUER

JE POURSUIS MON OBJECTIF PREMIER : trouver une solution par moi-même !

Pour y parvenir, la façon dont je m'adresse à l'autre est déterminante. Je dois garder cet objectif en tête, et pour y arriver :

- L'autre doit comprendre le but de ma démarche : je cherche une solution, et j'utilise des mots simples et précis pour l'exprimer.
- L'autre doit comprendre que la situation dans laquelle je suis n'est pas acceptable.

JE POSITIVE MON DISCOURS CAR LA SOLUTION EST ENTRE MES MAINS...

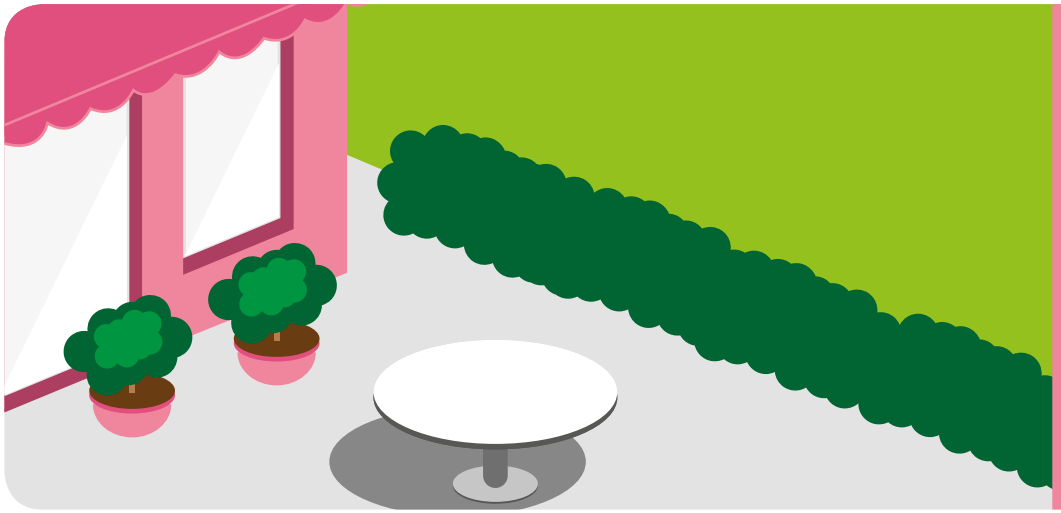
ET SURTOUT JE VEILLE À NE PAS RÉGLER MES COMPTES AVEC L'AUTRE !

Par exemple :
J'ai commandé un article sur internet qui n'arrive pas.

Ma situation :
J'ai payé un objet que je n'ai pas réceptionné.

Mon but :
Je souhaite que l'objet me soit expédié dans les meilleurs délais ou, à défaut, être remboursé.

Vous aurez 80% de chances supplémentaires d'obtenir une réponse à votre demande, en adoptant la stratégie de la « bonne posture » : la clé, c'est POSITIVER



Par exemple :
En tant que professionnel du BTP, j'ai réalisé une chape de béton pour une terrasse en qualité de sous-traitant. Je suis mis en cause par le client final, car il estime que la chape est trop haute. Or, je n'ai fait que suivre les indications du maître d'œuvre.

Ma situation :
Je refuse de reprendre à mes frais cette chape dans la mesure où je n'ai pas commis de faute.

Mon but :
Je souhaite que le maître d'œuvre soit seul tenu responsable de cette erreur.

TÉLÉPHONER OU ÉCRIRE

MÊME SI JE REDOUTE LE CONTACT, C'EST PROUVÉ, UN COUP DE TÉLÉPHONE PERMET SOUVENT DE RÉTABLIR LE DIALOGUE, EN ÉVITANT QUE DES INCOMPRÉHENSIONS NE S'INSTALLENT.

JE DÉCROCHE MON TÉLÉPHONE...
Souvent, rien ne vaut une conversation téléphonique !

Mon interlocuteur appréciera que je fasse la démarche de le contacter pour discuter, je peux lui expliquer la situation, et le laisser exprimer sa position.

Pour que ma démarche ait une chance de réussir, j'utilise ces 6 clés d'une communication efficace :

- J'exprime ce que j'ai observé ou constaté de la situation, sans jugement ou évaluation
- J'exprime les sentiments suscités par la situation
- J'exprime mes besoins
- J'exprime des demandes claires, simples et réalisables
- J'écoute l'autre attentivement sans le couper
- J'accueille ses propos sans idée préconçue et sans jugement

APRÈS L'APPEL TÉLÉPHONIQUE, J'ÉCRIS À L'AUTRE...

Je n'oublie pas qu'au-delà du problème rencontré, il me faudra continuer à vivre avec le même voisin ou poursuivre mes relations commerciales avec ce client !

ATTENTION ! ECRIRE NE VEUT PAS DIRE AGRESSER !

J'ÉCRIS QUOI ?

Dans ma démarche, je dois y aller crescendo !

1. **Je décris la situation, en me concentrant sur les faits :**

   Je commence par rappeler la situation, et le problème que cela me pose, même si tout me paraît évident ! Si nous voyons les choses différemment, c'est que nos positions ne sont pas les mêmes. Chacun voit la chose au travers de son propre prisme.

2. **Je souligne les points d'accord suite à l'appel téléphonique, avant de revenir sur les points de désaccord.**

3. **Je pose clairement ma demande/question, et ce que j'attends de lui.**

Ma situation :
Mon voisin ne taille pas sa haie régulièrement, si bien que des branchages et feuilles dépassent sur mon terrain.

Les points d'accords :
Mon voisin qui était venu constater chez moi la situation, m'avait dit qu'il allait s'en occuper, mais à ce jour, rien n'est fait.

Ma demande :
J'attends donc qu'il fasse le nécessaire et dans un délai raisonnable.

ATTENTION ! LA PRÉCIPITATION RISQUE DE METTRE EN PÉRIL UNE SOLUTION DURABLE ET DÉFINITIVE À MON LITIGE

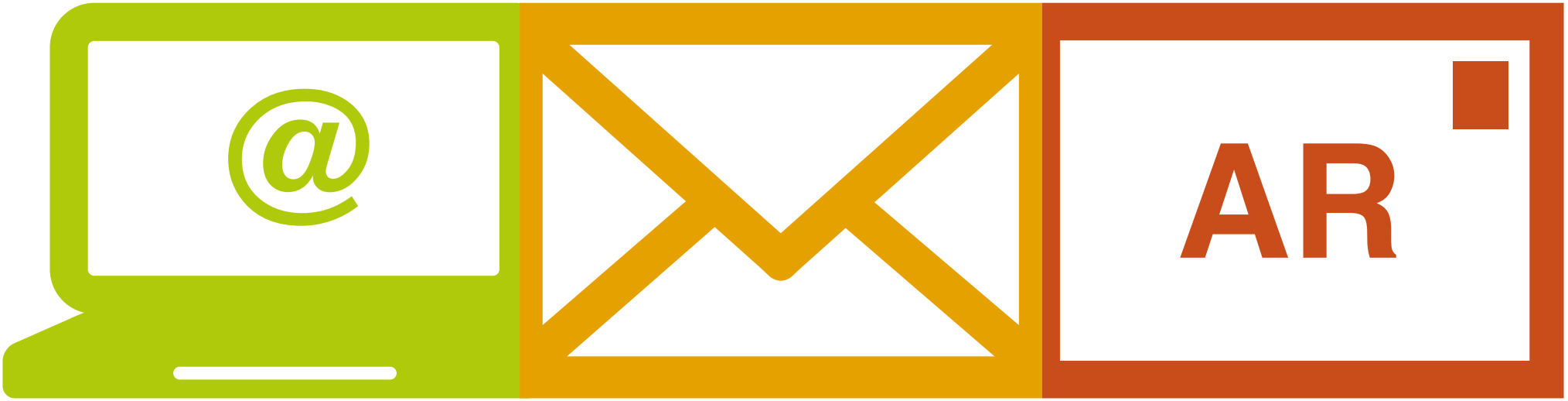
Ma situation :
Mon entreprise a fait installer l'été dernier un nouveau standard téléphonique, et il ne fonctionne plus. Le fournisseur reporte toujours son intervention, et je paye malgré tout, mensuellement, l'organisme de financement du matériel, sans pouvoir utiliser l'appareillage.

Les points d'accords :
L'installateur ne conteste pas sa responsabilité dans la défaillance.

Ma demande :
J'attends que le fournisseur remplace l'installation ou la remette en état le plus vite possible, et me propose une indemnisation pour le préjudice subi depuis plusieurs mois.

J'ÉCRIS COMMENT ?

Voici les étapes à suivre dans mes démarches :
(dans l'ordre jusqu'à ce que cela aboutisse !)



1 **J'envoie un email**
(NB : je peux y ajouter un accusé de réception ou un accusé de lecture pour sécuriser l'envoi)

2 **J'adresse un courrier**
D'abord en pli simple, en laissant un délai de réponse entre 8 jours et un mois selon la situation.

3 **J'adresse ensuite, sans réponse, un courrier recommandé avec accusé de réception.**

ASTUCE

Je clique sur l'onglet "Options" au-dessus de mon email, et je pourrai sélectionner un accusé ou les 2.

Des modèles de courrier sont disponibles sur service-public.fr
Votre assureur protection juridique pourra aussi vous en proposer !

www.cfdp.fr

Cfdp HAUTE PROXIMITÉ JURIDIQUE

5

ABOUTIR À UN ACCORD

Après toutes ces démarches orales et échanges de courriers, je peux me retrouver dans deux cas de figure :

1. Je suis dans mon bon droit et mon adversaire le reconnaît : il me le confirme et s'exécute.

J'ai pu :
- résoudre de manière paisible mon litige,
- aboutir à une solution rapide efficace et gratuite,
- éviter le stress et les frais d'un procès.

2. J'ai accepté de négocier, et même fait des compromis pour arriver à un terrain d'entente avec l'autre.

Il me faut à présent préserver mes intérêts et mes droits. J'ai donc tout intérêt à formaliser cet accord par écrit, par une transaction ou un protocole d'accord écrit.

POINTS IMPORTANTS À GARDER EN TÊTE !

- **Chacun doit avoir bien compris les termes de l'accord, et pris conscience de la portée des engagements.**
- **Chacun doit avoir fait un pas vers l'autre pour parvenir à cet arrangement : c'est ce qu'on appelle les concessions réciproques.**

C'est le code civil qui régit les conditions de validité de cet accord qui peut prendre la forme d'une transaction ou protocole d'accord si la complexité du problème le nécessite.

Doivent être inscrites les clauses suivantes dans le protocole d'accord que nous rédigeons :

A — L'identité des parties
Les parties doivent être clairement identifiables avec nom, prénom et adresse respective.

B — L'historique et le rappel des faits
Il convient de détailler de manière synthétique l'objet de notre litige, nos points de vue, nos prétentions.

C — Les obligations contractuelles de chacune des parties
Nous devons bien indiquer toutes nos concessions et les conditions de leur mise en œuvre.
Il faudra bien préciser dans quel délai le tout sera effectué.
Nos concessions doivent être réciproques et ne pas être dérisoires.
Elles doivent être suffisamment définies et clairement déterminées. Si nos concessions sont insignifiantes ou animées de mauvaises intentions, la transaction pourrait être déclarée comme nulle.

D — Les conditions d'application du présent protocole
Le protocole aura l'autorité de la chose jugée et devra mentionner qu'il ne pourra y avoir de recours.

E — Date et signature des parties
La date et la signature seront suivies de la mention « lu et approuvé – bon pour transaction ».
Chaque page devra être paraphée avec les initiales (prénom + nom) par les deux parties.

En pratique, je dois rédiger par écrit en autant d'exemplaires que de parties. Chacun d'entre nous devra conserver le sien.
Je dois faire mentionner sur la transaction le nombre d'originaux.

Une fois signé, aucune procédure judiciaire ne pourra être engagée à l'encontre de l'autre, pour les faits ayant donné lieu à la transaction. **Le protocole a valeur de jugement entre nous.**

Mais attention, ma transaction ne sera efficace que sur les points décrits ! Toute demande qui aurait été omise et non intégrée dans le cadre du protocole d'accord, pourrait alors faire l'objet d'une action ultérieure ou d'une autre réclamation.

Mon adversaire et moi serons maintenant tenus de l'exécuter. Une fois signé, **le protocole a force exécutoire**. Aussi, si l'une des parties refuse de s'exécuter, pour une raison différente d'un cas de force majeure, l'autre pourra refuser à son tour d'exécuter son obligation, ou bien saisir le tribunal.

Lorsque les enjeux sont importants, il est toujours préférable de se faire accompagner par un professionnel du droit pour la rédaction d'un protocole !

ET SI JE FAISAIS APPEL À UN TIERS, **MAIS LEQUEL** ?

Etre accompagné me semble nécessaire.
Tellement d'intervenants existent, que je ne sais vers qui me tourner...

Conciliateur de justice p.24

Défenseur des droits p.26

Commissions Diverses - Médiateurs spécialisés p.28

Associations de consommateurs p.34

GRATUIT

NON GRATUIT

Assurances de Protection Juridique p.42

Experts amiables p.36

Avocats p.40

Huissiers de justice p.38

CONCILIATEUR
DE JUSTICE
GRATUIT

Le rôle du conciliateur de justice est d'amener une solution négociée, pour tout litige :

- de voisinage (bornage, droit de passage, mur mitoyen),
- entre propriétaires et locataires ou locataires entre eux,
- de consommation,
- d'impayés,
- relatif à des malfaçons dans le cadre de travaux...

MAIS il n'intervient pas pour les litiges :

- d'état civil,
- de droit du travail,
- de conflits avec l'administration (il faut s'adresser au Défenseur des droits).

En 2012,
56% des 63 000 affaires
soumises au conciliateur
sur le plan national,
ont donné lieu à un accord.

Bernard Bangratz,
Premier Président de la Cour d'Appel de Besançon -
audience solennelle de rentrée du 09/01/2015

C'est un auxiliaire de justice bénévole, tenu à l'obligation de réserve et au secret. Il agit donc avec impartialité et discrétion.
Il en existe un ou plusieurs par régions, répertoriés sur le site *www.justice.gouv.fr* ou sur le site *www.conciliateurs.fr*.

Il est aussi possible de trouver ses coordonnées dans **la Maison de la Justice et du Droit**.

LE CONCILIATEUR DE JUSTICE NE PEUT RÉVÉLER AU JUGE LE CONTENU DES DÉCLARATIONS, QU'AVEC L'ACCORD DES PARTIES !

L'appel au conciliateur est gratuit sans formalité compliquée !

Je peux le saisir de façon simple par courrier ou par téléphone ou encore à l'occasion d'un rendez-vous dans une permanence.

La conciliation peut avoir lieu à sa permanence, en mairie, ou sur site.
Elle ne pourra pas durer plus d'un mois, sauf renouvellement pour un mois de plus, à la demande du conciliateur.

Cela peut paraitre évident, mais la conciliation ne peut être envisagée que si toutes les parties sont présentes aux réunions proposées par le conciliateur.

Dès qu'une entente, même partielle, est établie, le conciliateur dresse un constat d'accord que nous devrons signer.

En cas de non-respect de la conciliation, je pourrai alors demander au juge d'homologuer le constat d'accord, qui aura alors la même valeur qu'un jugement, et en demander l'exécution forcée par un huissier de justice.

DÉFENSEUR
DES DROITS
GRATUIT

Il est compétent pour tous les litiges m'opposant à l'administration centrale, comme les collectivités territoriales, mais aussi avec les hôpitaux, les caisses des assurances maladies, le Pôle Emploi, les caisses de retraite...

Institution indépendante de l'Etat, le Défenseur des Droits est nommé par le Président de la République pour 6 ans non renouvelables.

Pour le saisir, il me faudra au préalable, avoir épuisé toutes les démarches administratives amiables de recours, et ne pas avoir engagé d'ores et déjà de procédure devant le tribunal. Le défenseur des droits dispose de délégations présentes dans les préfectures et sous préfectures qui peuvent être saisies directement.

Son intervention est totalement **gratuite**. Je pourrai le saisir directement par le site *www.defenseurdesdroits.fr*

100 000
demandes d'intervention au Défenseur des Droits en 2014

73 000
dossiers ouverts

Source : Argus de l'assurance 14/05/2014

LE DÉFENSEUR DES DROITS EST LIBRE D'ACCEPTER OU DE REFUSER MON DOSSIER. IL EST À NOTER QUE LA DÉCISION QU'IL PRENDRA, NE POURRA PAS FAIRE L'OBJET D'UN RECOURS CONTENTIEUX.

COMMISSIONS
DIVERSES,
MÉDIATEURS
SPÉCIALISÉS
GRATUIT

J'ai un litige avec les fournisseurs d'eau, télécoms et internet, énergie, distribution de courrier ou concernant la banque, l'assurance, le tourisme... J'ai épuisé toutes les voies de recours auprès des services Réclamations (courriers au service clients, au service consommateurs), je vais pouvoir saisir des instances dédiées spécialement à chacune de ces activités.

Leur saisine est gratuite pour les consommateurs et ils interviennent en toute indépendance.

Il me suffit de faire un courrier ou même un email sur le site du médiateur. Le médiateur devra m'apporter une réponse rapide (en règle générale moins de 2 mois), ce qui me permettra de trouver une solution amiable dans un grand nombre de cas.

9/10

Le médiateur des communications électroniques obtient un résultat **positif dans 9 cas sur 10**.

COMMISSION DÉPARTEMENTALE DE CONCILIATION

Domaine :
Litiges entre propriétaires et locataires.

Cette commission siège au sein de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS).

On peut la saisir par courrier recommandé avec accusé de réception, postal ou électronique.

Pour trouver celle de mon département :
https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1216

MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE

Domaine :
Litiges entre les fournisseurs ou distributeurs d'électricité et de gaz naturel et les consommateurs.
https://www.sollen.fr/case/submit/step0#

MÉDIATEUR DE L'EAU

Domaine :
Litiges entre fournisseurs, gérant la distribution d'eau et d'assainissement, et les consommateurs.
Il peut être saisi en ligne :
http://www.mediation-eau.fr/formulaire_mediation_en_ligne.html

Plus d'infos : http://www.mediation-eau.fr/

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

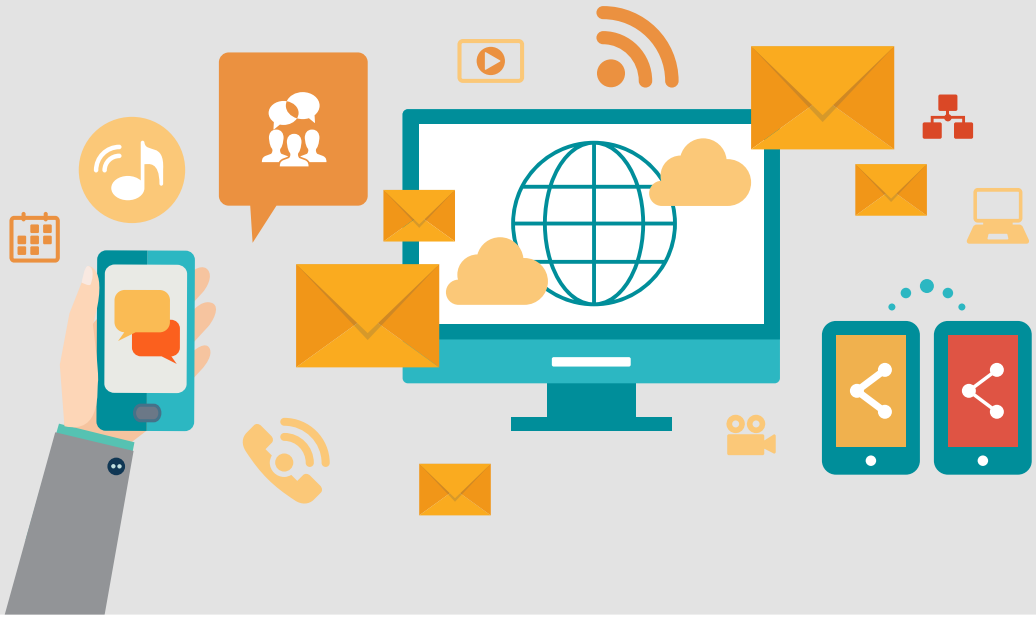
Domaine :

En cas de litiges avec un professionnel (tant pour les litiges nationaux que pour les litiges transfrontaliers).

Le professionnel doit communiquer à partir du 01/01/2016, les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève. Cette mention doit être précisée sur son site web, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté.

NOUVEAUTÉ

ARTICLE R 152-1 DU CODE DE LA CONSOMMATION



MÉDIATEUR DE LA POSTE

Domaine :

Litiges entre La Poste et ses usagers (courriers, colis, et autres services sauf bancaires).
Courrier à adresser au :
Médiateur du groupe La PosteCP F407
44 Boulevard de Vaugirard - 75 757 Paris CEDEX 15
Plus d'infos : http://www.laposte.fr/mediateurdugroupe/

MÉDIATEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Domaine :

Litiges entre les opérateurs de téléphonie ou les fournisseurs d'accès internet et leurs clients.
Il peut être saisi en ligne :
http://www.mediateur-telecom.fr/reclamation/creez_votre_dossier/
Plus d'infos : http://www.mediateur-telecom.fr/index.php/home/

MÉDIATEUR BANCAIRE

Domaine :
Litiges entre une banque et son client.

Je saisis le médiateur de mon établissement bancaire dans la liste :
https://www.banque-france.fr/fileadmin/user_upload/banque_de_france/La_Banque_de_France/saisine-mediateurs.pdf

Plus d'infos :
http://www.abe-infoservice.fr/banque/en-cas-de-litige.html

MÉDIATEUR DES ASSURANCES

Domaine :
Litiges entre un assureur et son client.

Je saisis :
La Médiation de l'Assurance
TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09

Plus d'infos :
http://www.mediation-assurance.org

CONCILIATEUR DE L'ASSURANCE MALADIE

Domaine :

Litiges entre les caisses d'assurance maladie et les usagers.
Il peut également aider les usagers dans la pratique du parcours de soins (médecin traitant, coordination des soins). Pour le saisir, il faut me rapprocher de la Caisse Maladie à laquelle je suis rattaché.
Plus d'infos : http://www.ameli.fr/assures/droits-et-demarches/reclamations-et-voies-de-recours/comment-faire-une-reclamation.php

COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION POUR LES VICTIMES D'ACCIDENTS MÉDICAUX

Domaine :

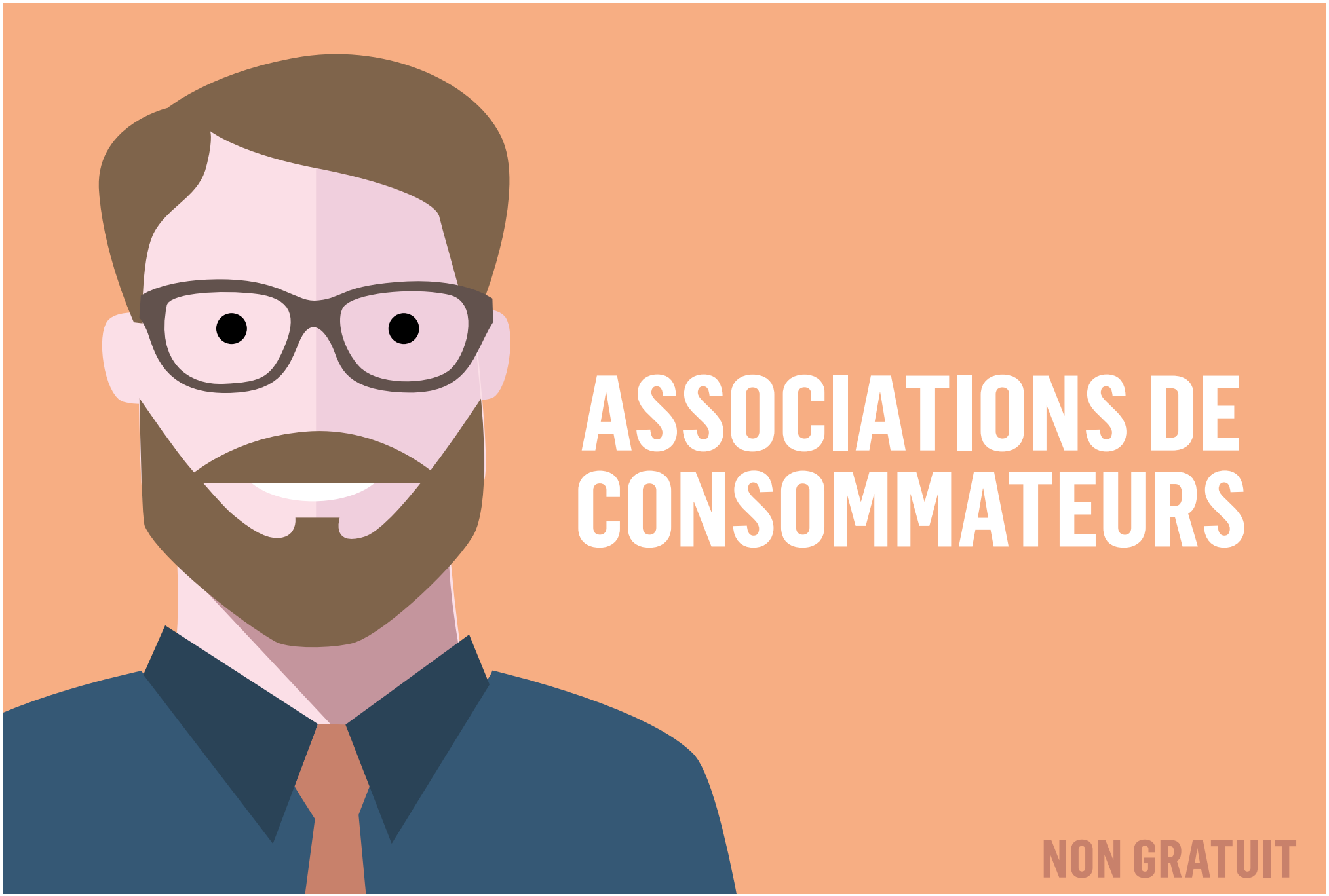
Victime d'un accident médical ou d'une infection nosocomiale.
Formulaire à remplir :
https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_12245.do
Le dossier doit être déposé ou envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de la commission régionale dont je dépends.
Pour trouver ma commission :
http://www.oniam.fr/trouver-ma-commission

MÉDIATEUR DU TOURISME ET DU VOYAGE

Domaine :

Litige avec un fournisseur de services de transport aérien, voyage et tourisme. Ce fournisseur doit être membre de l'une des organisations signataires de la Charte de Médiation.
Pour vérifier l'adhésion de mon fournisseur à cette charte :
http://www.mtv.travel/index.php?page=les-membres

Formulaire à remplir :
http://www.mtv.travel/Formulaire-mtv.pdf
Et à adresser à : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17


ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS
NON GRATUIT

Des associations peuvent m'aider.
Certaines d'entre elles sont agréées, et cela présente des avantages.

Pour bénéficier à titre individuel de l'intervention d'une association dans le traitement amiable de mon litige, il est nécessaire au préalable que je sois adhérent à cette dernière, moyennant le paiement d'une cotisation (sauf pour les actions de groupe pour lesquelles l'adhésion n'est pas obligatoire).

Par exemple :

J'ai un litige suite à un achat par correspondance, j'ai l'impression que certaines clauses contractuelles sont abusives, que j'ai subi une publicité trompeuse...

À quoi vont-elles me servir ?

Les associations de consommateurs me renseignent sur mes droits et m'alertent sur des problèmes rencontrés avec certains produits ou services ; elles peuvent me donner des informations sur les règles applicables, et me confirmer si ma démarche est bien fondée.

En général, les associations se chargent également de m'assister dans les démarches amiables (prise de contact avec mon interlocuteur, envoi de courriers).
Au-delà des consultations juridiques qu'elles peuvent me délivrer à titre personnel, je peux me joindre à une action de groupe car seules ces associations agréées sont autorisées à l'engager.

Pour en savoir plus sur les actions de groupe, voir le site : *www.justice.gouv.fr/le-ministere-de-la-justice-10017/action-de-groupe-27534.html*

Je pourrai aussi saisir par leur biais, certaines instances comme la Commission des clauses abusives ou l'Autorité de la concurrence, lorsqu'un abus est manifeste.

EXPERT AMIABLE
NON GRATUIT

Afin de préserver mes droits, l'expert amiable va examiner mon cas et donner un avis technique, si mon problème relève d'un domaine dont je ne maîtrise pas toutes les subtilités (automobile, construction, travaux, nouvelles technologies...).

Pourquoi recourir à un expert amiable ?

- Pour m'apporter un avis sur l'origine du problème
- Pour déterminer techniquement si la responsabilité du professionnel qui s'oppose à moi peut être engagée
- Pour m'apporter un chiffrage de l'intervention à effectuer pour régler les désordres que je subis

Le mieux pour moi sera d'obtenir une réunion d'expertise contradictoire, où l'expert aura convoqué au préalable, le professionnel, et si nécessaire sa compagnie d'assurances, car :

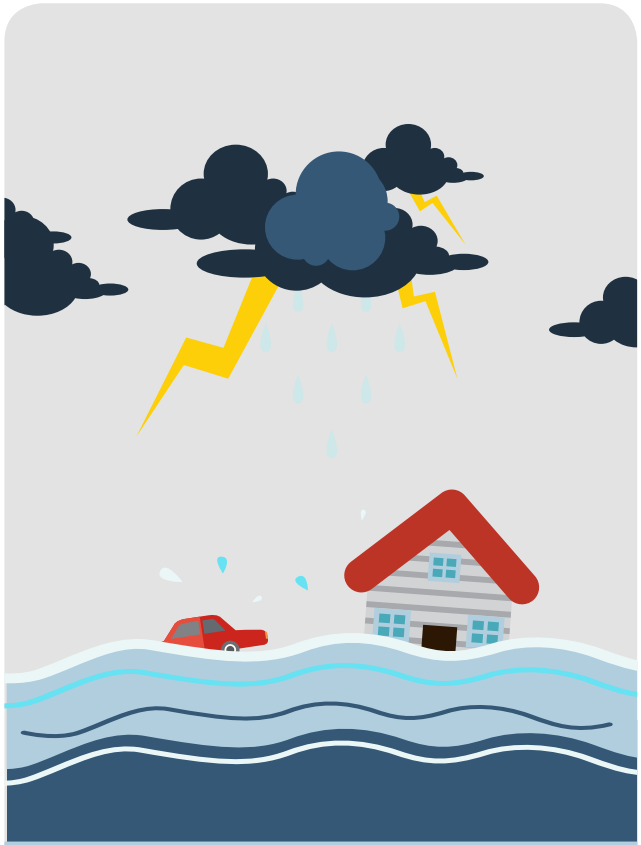
- Les conclusions de mon expert pourront lui être juridiquement opposables
- L'expert pourra entamer une discussion et trouver un accord lors de la réunion

L'expert pourra alors rédiger un protocole d'accord transactionnel comme vu *en page 21*. Si le protocole n'est pas respecté, je pourrai toujours engager une procédure judiciaire.

* Ipsos 2008

HUISSIER
DE JUSTICE
NON GRATUIT

Dans certains cas, j'aurai simplement besoin de faire constater une situation dans l'urgence, et avant qu'elle ne puisse plus être établie.



Par exemple :

Inondation suite à une rupture d'une canalisation, dommages sur un mur suite à des travaux de voirie, dégradations suite au départ d'un locataire, diffamation sur internet, nuisances de voisinage, dégradations sur des abris agricoles ...

L'huissier de justice :

En tant qu'auxiliaire de justice, il établit alors un constat, qui décrit ce qu'il observe, de façon neutre, en y ajoutant éventuellement des photographies ou des captures d'écran.
Son intervention me permettra d'apporter la preuve de mon préjudice ou de la situation que je dénonce.
Au-delà de l'établissement de la preuve de mon préjudice, il pourra également faire une « sommation interpellative » (avant tout procès), permettant de recueillir par Procès Verbal, la position de mon adversaire.

L'huissier de justice peut aussi accomplir un avertissement obligatoire requis par la loi.

Il peut également délivrer un courrier officiel en remise en main propre, ou en boite aux lettres. Je m'assure ainsi que l'information parvienne bien au destinataire et évite que mes courriers recommandés faits sans l'aide de l'huissier de justice, me reviennent avec la mention « non réclamé ».

Mais attention : je ne peux pas choisir n'importe quel huissier de justice, n'importe où en France !

L'huissier de justice choisi doit être rattaché territorialement au ressort du Tribunal de Grande Instance (TGI) de son lieu d'exercice. Lorsqu'il existe plusieurs Tribunaux de Grande Instance implantés dans le département, sa compétence s'étend à l'ensemble de ces tribunaux depuis le 1er janvier 2015.
Cf *www.huissier-justice.fr*

!

JE PEUX SAISIR CERTAINS HUISSIERS DE JUSTICE DIRECTEMENT VIA LEUR SITE INTERNET, PAR LE BIAIS DE FORMULAIRES DE CONTACT DE PLUS EN PLUS RÉPANDUS, QUI ME PERMETTENT DE LEUR TRANSMETTRE PAR TÉLÉCHARGEMENT LES PIÈCES DE MON DOSSIER.

GAIN DE TEMPS ET SÉCURISATION DES ENVOIS ASSURÉS !

Sa rémunération étant réglementée, elle varie selon le type d'actes effectués, selon la valeur des biens ou des montants en jeu, et parfois, selon l'huissier de justice.

AVOCAT
NON GRATUIT

L'avocat :

Il va défendre mes intérêts y compris dans le cadre d'une approche amiable. Il maîtrise les conséquences juridiques de l'arrangement amiable (cf. Loi Macron du 06 août 2015).

Bien souvent, le courrier de mon avocat aura un caractère officiel. Il pourra permettre d'obtenir un dénouement rapide. À défaut, je déciderai avec lui de lancer une action en justice.

!

LES HONORAIRES D'AVOCAT ÉTANT LIBREMENT FIXÉS, LA LOI MACRON IMPOSE DÉSORMAIS L'OBLIGATION D'ÉTABLIR UNE CONVENTION D'HONORAIRES ÉCRITE ET DOIT PRÉCISER SUR QUELS CRITÈRES ILS SERONT CALCULÉS ET COMMENT ILS POURRONT ÉVOLUER SUIVANT L'AVANCÉE DU DOSSIER.

CELA ME PERMETTRA D'ÉVALUER DÈS LE DÉBUT COMBIEN POURRA ME COÛTER LA PROCÉDURE ENGAGÉE !

Comment choisir mon avocat ?

Il existe des avocats généralistes et des avocats spécialisés dans tous types de domaines : Droit pénal, Droit civil, Droit du travail, Droit des successions...

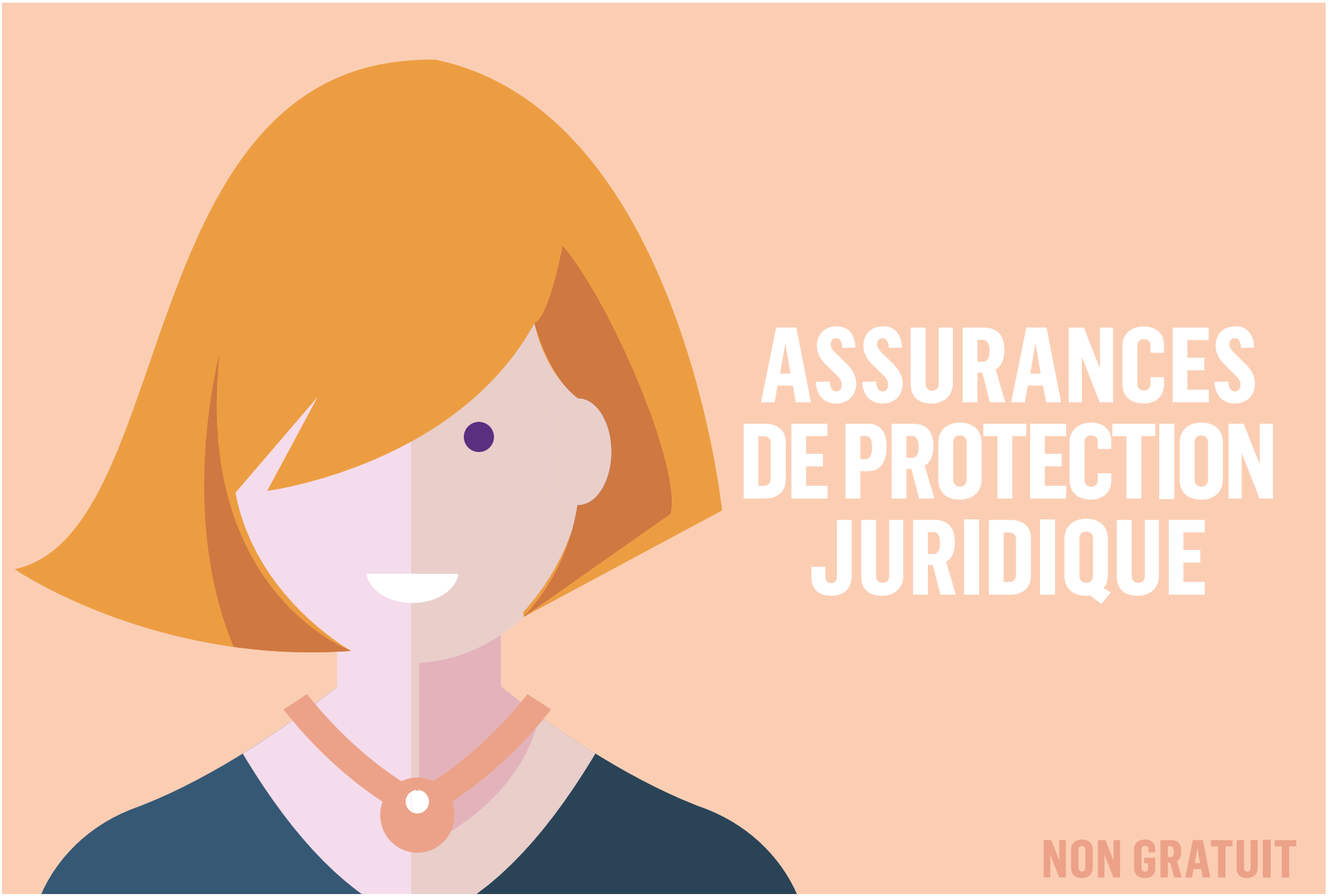
"Le bouche à oreille" **est parfois le moyen le plus rapide pour choisir son avocat, mais je peux aussi trouver** une liste des avocats inscrits au barreau du département, en mairie, au barreau le plus proche de mon domicile, ou bien sur le site du Conseil National du Barreau *www.cnb.avocat.fr/Trouver-un-avocat-en-France_a341.html*
www.annuaires.justice.gouv.fr/

Certains avocats font le choix d'être référencés sur Internet, et notamment sur Application mobile ou sur des annuaires comme *Conseil Juridique.net*, voire se regroupent sur des plateformes d'informations juridiques.

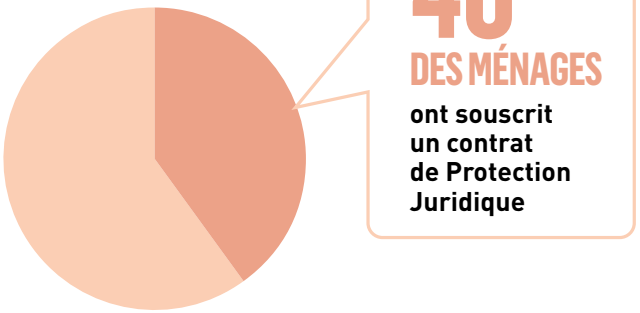
51% de Français se tournent vers l'avocat pour des **conseils sur le contrat de mariage ou pour un divorce***

Dans 77% des cas*, les Français favorisent l'appel à un avocat pour **les conflits de voisinage, de propriété ou de location.**

*Sondage IPSOS 2008


ASSURANCES
DE PROTECTION
JURIDIQUE
NON GRATUIT

Je suis assuré en Protection Juridique, un allié précieux pour moi, face à tous ces acteurs, à cette complexité juridique, et au nombre de problèmes qu'aujourd'hui je peux rencontrer !

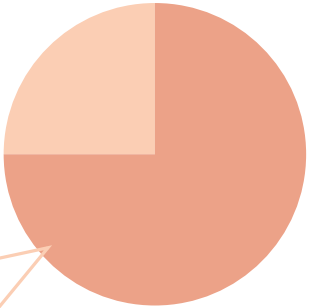


Aujourd'hui près de

40%

DES MÉNAGES

ont souscrit un contrat de Protection Juridique



75%

DES LITIGES

sont résolus à l'amiable dans une durée d'environ 6 mois.

L'assurance de Protection Juridique :

a été reconnue par le Ministère de la Justice, comme un véritable vecteur d'accès au droit ; une campagne a été lancée en 2011 :

« Soyez prêt à défendre vos droits avec l'assurance de Protection Juridique ».

Pour la télécharger :
www.ffsa.fr/sites/jcms/p1_410439/fr/campagne-dinformation-sur-lassurance-de-protection-juridique-pour-un-acces-au-droit-simplifie?cc=c_54489

Mais comment puis-je bénéficier moi aussi de cette protection ?

C'est un contrat d'assurances. Moyennant une prime annuelle, que je sois un professionnel ou une entreprise, un particulier, un membre ou un dirigeant d'association, ou autre, je peux souscrire un contrat adapté à ma situation, et je bénéficierai de garanties sur différents domaines du droit. Je pourrai utiliser les services de ce contrat plusieurs fois si nécessaire dans l'année de couverture d'assurances.

Chaque compagnie d'assurances au travers de son réseau d'intermédiaires en assurances (agents généraux, courtiers), mutuelles, institutions de prévoyance ou organismes bancaires, peut me proposer un contrat.

Il existe sur le marché de la Protection Juridique, bon nombre d'acteurs affiliés à de grands groupes d'assurances, et une seule compagnie indépendante et spécialisée en assurances de Protection Juridique (*p46 Cfdp Assurances*).

Le nombre de litiges pris en charge chaque année représente environ

500 000 AFFAIRES

Source : Argus de l'assurance mai 2014

Lorsque je dispose de ce contrat, comment puis-je l'utiliser dans ma quête de solutions ?

Dès que j'ai connaissance de mon litige, je n'hésite pas à téléphoner à mon intermédiaire d'assurances qui m'indiquera la marche à suivre, et me donnera les premiers renseignements.

Dans un second temps, il m'appartiendra d'adresser une déclaration écrite, avec le numéro de ma police d'assurances, en expliquant la chronologie et les circonstances de mon litige.
Tout étant prévu dans les conditions particulières et générales de mon contrat, mon assureur me précisera, d'abord si mon litige est garanti, et ensuite, les modalités de son intervention.

Selon les cas, ma demande sera traitée par un interlocuteur dédié ou par une plateforme téléphonique.

!

MON CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE NE PAIERA PAS MES DOMMAGES, IL NE SERT PAS À INDEMNISER

Par exemple :

J'ai acheté un véhicule d'occasion sur lequel je suspecte un vice caché, mon assurance Protection Juridique ne me payera pas les frais de réparations du véhicule, mais une fois la preuve du vice établie par expertise, elle pourra mettre en cause mon vendeur pour faire annuler la vente ou exiger les réparations à ses frais.

Le contrat de Protection Juridique a deux niveaux de déclenchement

1. **L'assureur Protection Juridique va tenter de résoudre amiablement mon litige** :
il s'agit là d'un axe majeur qui me permettra de gagner du temps et de ne pas entrer plus avant dans le conflit. À ce titre, les juristes experts de l'assureur de PJ prennent le relais dans mes démarches pour préserver mes intérêts et prendre aussi en charge les frais d'un expert, ou parfois d'un huissier de justice, qui serviront à rechercher les responsabilités ou à établir les faits. Tout dépendra des clauses du contrat souscrit.

2. **Mais si toute tentative amiable échoue**, mon contrat de Protection Juridique prendra aussi en charge les honoraires de l'avocat que j'aurai choisi, en fonction des montants contractuels de remboursement.

Il suivra avec moi toutes les étapes judiciaires en m'apportant des précisions sur la procédure engagée.

LE COÛT MOYEN D'UN LITIGE EN PHASE JUDICAIRE EST ESTIMÉ À ENVIRON 1 200€

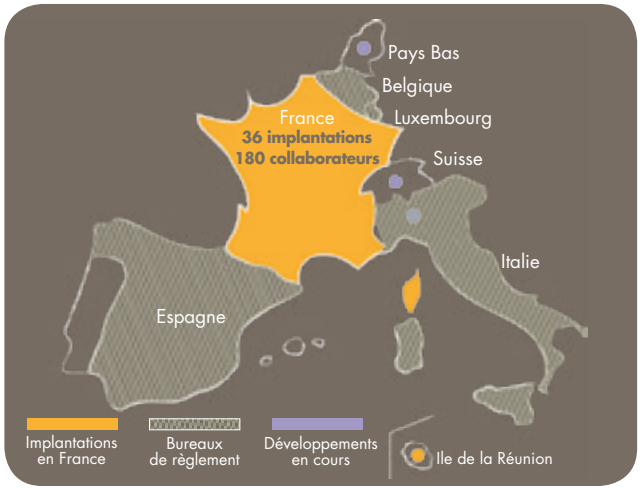
Cfdp
HAUTE PROXIMITÉ
JURIDIQUE

Focus

Cfdp ASSURANCES

Cfdp Assurances : une compagnie unique sur le marché de la Protection Juridique

Seule société de Protection Juridique non-adossée à un groupe d'assurances, Cfdp tire sa force de son implantation géographique avec ses 36 délégations régionales et de la personnalisation des relations qu'elle acquiert avec ses assurés.
Un juriste, un assuré : une véritable relation de confiance, à l'opposé du traitement des litiges par plateformes téléphoniques.



En 70 ans d'existence, Cfdp a su développer un savoir-faire reconnu dans la gestion des litiges, en accompagnant ses assurés tout au long de leur litige.
Les équipes locales, avec leur haut niveau de compétence juridique, mettent l'humain au cœur de leur métier. Cfdp a fait de ses compétences, son label : la HPJ ou Haute Proximité Juridique.

LE TROPHÉE D'OR DE L'INNOVATION EN 2012

avec son contrat @lsina Entreprise permettant de gérer et d'anticiper les nouveaux risques notamment liés au numérique.

LE LABEL D'EXCELLENCE

délivré à Cfdp, par les Dossiers de l'Epargne, pour son contrat Alsina Summum particulier à 2 reprises, en 2014 et en 2015.

4* décernées à ce même produit par la revue Mieux Vivre Votre Argent en 2013.

Parce que Cfdp se veut une entreprise bien dans son époque, elle a pour objectif d'innover sans cesse au service de la relation client.

Elle vient de développer en 2015 un nouveau concept d'accès au droit en toute liberté : **JuriLib'** ! Notre programme : comprendre tout le droit, tout le temps, partout, en toute indépendance, en toute responsabilité.

Avec **JuriLib'**, la protection juridique change de dimension et offre des services d'assistance jamais offerts sur ce marché !

Par ailleurs, Cfdp a ouvert en 2015 son service d'informations juridiques en ligne par la création du site @del pour ses assurés.
Afin de faciliter l'accès à l'information, sont accessibles des fiches juridiques, des modèles de courriers, des lettres types :
@del donne accès à ce service 7j/7 et 24h/24.

Plus d'informations sur : *www.cfdp-ecosysteme-digital.fr*

N'hésitez pas à consulter le site internet de Cfdp *www.cfdp.fr* vous trouverez tous les renseignements nécessaires concernant : la compagnie, les produits, les tarifs, les domaines d'intervention, les modalités de fonctionnement et de prise en charge.

Que trouver de mieux qu'une compagnie d'assurances indépendante pour m'assister dans la résolution de mon litige !

Impartialité et liberté d'action seront les garantes de Qualité de service.

@del Cfdp
L'Accès au Droit En toute Liberté

JuriLib'
Le droit en toute liberté

CONCLUSION

Vous avez, au travers de ce livre blanc, toutes les clefs pour trouver une solution amiable personnalisée à votre litige.

Vous n'êtes plus seul.

1. Je commence par me poser les bonnes questions en déterminant les points de désaccords et en vérifiant si les positions sont justifiées.
2. Je cherche d'abord une solution par moi-même en m'adressant directement au tiers par téléphone ou par courrier.
3. Je peux même aller jusqu'à la rédaction et la signature d'une transaction pour mettre définitivement un terme à mon litige.
4. En cas d'échec ou pour un problème trop complexe, des personnes peuvent m'aider à résoudre mon litige à l'amiable, qu'il s'agisse d'experts techniques, juridiques ou associatifs.

Vous y trouverez quelques avantages

Je suis proactif et maîtrise mieux ma démarche

J'augmente considérablement mes chances de trouver une issue à mon litige, le résultat d'une procédure judiciaire demeurant toujours aléatoire

Je gagne du temps et de l'argent

Je m'épargne du stress

J'évite les risques en cas de perte du procès : une condamnation au paiement d'une somme permettant de rembourser mon adversaire d'une partie de ses frais d'avocat est toujours possible, ainsi que d'une somme correspondant aux frais d'instances, d'actes et de procédures d'exécution appelés dépens.

Et même si une décision favorable était rendue, je peux rencontrer des difficultés pour obtenir l'exécution de ma décision

Le procès et la voie judiciaire existent bien, et heureusement, mais ne sont qu'un ultime recours !

« Entre 2 individus, l'harmonie n'est jamais donnée, elle doit indéfiniment se conquérir. »

Simone de BEAUVOIR

Cfdp
HAUTE PROXIMITÉ
JURIDIQUE

Siège social Immeuble l'Europe
62 rue de Bonnel 69003 LYON

www.cfdp.fr

www.hauteproximitejuridique.com

S.A. au Capital de 1 600 000 €
RCS Lyon 958 506 156 B
Entreprise régie par le Code des Assurances

twitter.com/Cfdp_Assurances
linkedin.com/company/cfdp-assurances
viadeo.com/fr/company/cfdp-assurances

© Coxinélis - Crédit photos : iStock. Mars 2016