

	Conciliateur de justice	Défenseur des droits	Médiateur bancaire
Principe	Le conciliateur de justice a pour but de trouver une solution amiable entre 2 parties qu'elles aient ou non déjà saisi un juge.	En cas de litige avec une administration (quelle qu'elle soit), avant de saisir la justice administrative, il est possible de s'adresser au Défenseur des droits qui a repris les attributions du Médiateur de la République.	Les médiateurs bancaires, désignés par chaque établissement de crédit, examinent et cherchent des solutions aux litiges entre un client et sa banque.
Qui peut saisir ?	Le conciliateur de justice ne peut intervenir qu'avec l'accord de toutes les parties.	Le défenseur des droits peut être saisi par : <ul style="list-style-type: none"> • un particulier (quels que soient sa nationalité, son âge, son domicile) • une association ou un groupement • une société Le Défenseur des droits peut intervenir dans tout litige opposant une administration de l'État (préfecture, centre des impôts, ministère...), un organisme chargé de la gestion d'un service public (caisse primaire d'assurance maladie, caisse d'allocations familiales...), une collectivité locale (mairie, syndicat intercommunal, conseil général...), un établissement hospitalier.	La médiation concerne les litiges : <ul style="list-style-type: none"> • entre un établissement de crédit ou de paiement et un particulier (personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels), • relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats. Il est déconseillé d'intenter une action en justice avant d'avoir épuisé toutes les voies de recours amiable. Dans la quasi-totalité des cas, l'action en justice ne s'avère pas nécessaire.
Domaines d'intervention	Le conciliateur peut intervenir pour des conflits d'ordres civil et commercial tels que : <ul style="list-style-type: none"> • problèmes de voisinage (bornage, droit de passage, mur mitoyen), • différends entre propriétaires et locataires ou locataires entre eux, • litiges de la consommation, • impayés, • malfaçons de travaux. Il n'est pas possible d'y recourir en matière : <ul style="list-style-type: none"> • d'état civil, • de conflits avec l'administration (il faut alors s'adresser au Défenseur des droits) . 	Le Défenseur des droits n'est pas compétent dans les litiges d'ordre privé (famille, voisins, commerçants...). <p>Le problème rencontré peut porter sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un mauvais fonctionnement du service (lenteur, erreur dans la décision, absence de réponse, manque d'informations), • ou l'inexécution d'une décision de justice favorable à un administré. Le Défenseur des droits n'intervient pas dans les rapports hiérarchiques entre l'administration et ses agents, dans une procédure engagée devant un tribunal ou dans un litige avec une administration étrangère.	Votre litige doit être relatif à un service fourni ou à l'exécution d'un contrat. Il peut ainsi concerner : <ul style="list-style-type: none"> • la gestion du compte chèque, • les moyens de paiement, • les opérations courantes, • la gestion des contrats d'épargne, • les instruments financiers, • les contrats de crédits. Attention : vous ne pouvez pas recourir à la médiation <ul style="list-style-type: none"> • pour un refus de prêt : la décision appartient à la banque et dépend de sa politique des risques, • pour le niveau des prix des services qui dépend de sa politique commerciale, • si une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé (sauf accord de la banque). • sans avoir exercé des recours auprès de l'agence et du service Relations Clientèle.

Statut	<p>Le conciliateur de justice est bénévole.</p> <p>Il est nommé par le premier président de la cour d'appel.</p> <p>Il est tenu à l'obligation de secret à l'égard des tiers.</p>		
Quelle démarche ?	<p>Le conciliateur peut être saisi par l'une des parties en conflit ou par le juge.</p> <p><u>Initiative des parties</u></p> <p>Le conciliateur de justice est saisi, par simple lettre ou demande verbale auprès du greffe du tribunal compétent. Le conciliateur convoquera l'autre partie.</p> <p><u>Initiative du juge</u></p> <p>Lorsque le tribunal d'instance a été saisi pour un litige d'ordre civil, le juge peut désigner un conciliateur.</p> <p>Le juge doit alors en aviser les parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> • par lettre simple, • par voie électronique (si les parties ont donné leur accord). <p>Les parties ont 15 jours pour répondre à la proposition du juge. A défaut d'acceptation, le juge procède lui-même à la conciliation.</p> <p>La formation de jugement du tribunal de commerce peut également, avec l'accord des parties, désigner un conciliateur de justice.</p>	<p>Condition préalable à la saisine</p> <p>Avant de saisir le Défenseur des droits, il faut avoir fait toutes les démarches nécessaires auprès de l'administration concernée (recours contre la décision contestée notamment).</p> <p>L'utilisateur peut saisir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le délégué départemental du Défenseur des droits, • le Défenseur des droits : soit par le biais d'un parlementaire de son choix soit en remplissant un formulaire en ligne sur le site Internet du Défenseur des droits. <p>Attention : la saisine du Défenseur des droits ne suspend pas les délais à respecter pour engager une action en justice .</p>	<p>Le médiateur peut être saisi par les clients non professionnels qui rencontrent des difficultés au sujet des services fournis ou de l'exécution des contrats (application des conventions de compte, par exemple)</p> <p>Avant de saisir le médiateur, il faut d'abord avoir adressé une réclamation à sa banque.</p> <p>Ce n'est que si aucune solution n'a été trouvée que le client peut saisir ensuite le médiateur.</p> <p>Le médiateur est saisi par courrier envoyé à l'adresse communiquée par la Banque de France et correspondant à votre banque.</p> <p>À noter : le recours à la médiation suspend le délai de prescription de 2 ans pour agir en justice.</p> <p>Le médiateur est tenu de répondre dans un délai de 2 mois à compter de sa saisine.</p> <p>À l'issue de l'instruction du dossier, le médiateur rend un avis qui doit permettre aux parties de résoudre le litige.</p> <p>Cet avis n'engage cependant pas les parties, qui sont libres de le suivre ou non.</p>
Procédure	<p>Déroulement</p> <p>Les parties doivent être présentes en personne à la réunion de conciliation, accompagnées, si elles le souhaitent, d'une personne de leur choix (avocat, conjoint, concubin, personne attachée à l'entreprise...).</p> <p>Le conciliateur de justice peut se déplacer sur les lieux de la contestation, interroger toute personne dont l'audition lui semble utile, avec l'accord des parties.</p> <p>Le conciliateur tient le juge informé des difficultés qu'il peut</p>	<p>Saisine du Défenseur des droits</p> <p>Compétences des services centraux</p> <p>Les services centraux sont seuls compétents pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • régler un litige avec un organisme ou une administration à compétence nationale, • recevoir, et transmettre à l'interlocuteur compétent, un différend avec une administration étrangère, • intervenir en équité, c'est à dire lorsqu'un 	<p>Ce recours est gratuit. Votre dossier sera étudié et une réponse vous sera apportée dans un délai maximum de deux mois.</p> <p>La compétence et l'impartialité du médiateur faciliteront la recherche d'une solution amiable.</p> <p>Après examen, il prononcera un avis et le soumettra à l'accord des deux parties. Il s'agit toutefois d'une proposition que ni vous ni la banque n'êtes obligés d'accepter. Les banques se conforment assez souvent aux recommandations du médiateur.</p>

	<p>rencontrer.</p> <p>À savoir : le conciliateur de justice ne pourra révéler au juge la teneur des déclarations qu'avec l'accord des parties.</p> <p>Durée</p> <p>La durée de la conciliation est d' 1 mois au plus, renouvelable une fois pour la même durée à la demande du conciliateur. Le juge peut mettre fin à la conciliation, à tout moment, sur son initiative, celle du conciliateur de justice ou à la demande de l'une des parties.</p>	<p>préjudice exceptionnel a été occasionné par une application stricte des textes entraînant des conséquences manifestement inévitables dans un cas particulier,</p> <ul style="list-style-type: none"> • apporter une solution à une situation particulièrement complexe. <p>Saisine en écrivant à un parlementaire (député ou sénateur)</p> <p>L'utilisateur peut remettre un dossier complet, comportant un exposé clair du problème et toutes les pièces concernant son affaire (notamment les courriers de contestation de la décision), au député ou au sénateur de son choix.</p> <p>Saisine directe du défenseur des droits</p> <p>Toute personne peut saisir directement le Défenseur des droits en remplissant un formulaire sur son site Internet.</p>	
<p>Résultat</p>	<p>Accord des parties</p> <p>Si le recours à la conciliation a été décidé par le juge, le conciliateur doit l'informer par écrit du résultat des échanges.</p> <p>Si la conciliation s'est engagée à la demande des parties, le conciliateur peut établir un constat d'accord signé par les parties dans lequel elles s'engagent l'une envers l'autre.</p> <p>Dans ce cas, la rédaction d'un constat n'est obligatoire que lorsque la conciliation a pour effet la renonciation à un droit.</p> <p>Les parties peuvent soumettre le constat d'accord à l'homologation du juge d'instance afin qu'il lui confère force exécutoire .</p> <p>Échec de la conciliation</p> <p>En cas de désaccord, soit parce que l'une des 2 personnes n'est pas présente, soit parce que les parties n'ont pu s'entendre sur un règlement amiable, chacun des adversaires reste libre de faire régler le litige par le tribunal.</p>	<p>Le délégué du Défenseur des droits étudie votre dossier et saisit l'administration concernée au niveau local, pour trouver une solution à l'amiable. Si le problème n'est pas résolu, le délégué aide le réclamant à préparer un dossier qui est transmis au Défenseur des droits. Si votre situation ne relève pas de sa compétence, il vous oriente pour les démarches et services pouvant vous être utiles.</p>	

<p>Qui ?</p>	<p>Permanence au CIAS de Chinon Point d'accès aux droits 02 47 93 92 86</p> <p>Permanence sur site www.conciliateurs.fr, dans les différentes mairies ou maisons des associations des cantons du pays du Chinonais</p>	<p>http://www.defenseurdesdroits.fr/</p> <p>Vous pouvez rencontrer gratuitement les délégués du Défenseur des droits. Ce sont eux qui reçoivent vos réclamations et répondent à toutes vos demandes, lors de permanences d'accueil. Ils sont présents dans divers lieux : préfectures, sous-préfectures, maisons de justice et du droit, maisons de service public, mais aussi sites pénitentiaires.</p> <p>Près de 150 de ces délégués assurent une permanence régulière ou au cas par cas auprès de 164 sites pénitentiaires.</p>	<p>Le médiateur est joignable uniquement par écrit en utilisant l'adresse figurant soit sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • votre relevé de compte, • votre convention de compte, • le site Internet de votre banque. <p>Certains groupes bancaires ont choisi un médiateur national, d'autres, un médiateur par caisse, d'autres encore, ont choisi de faire appel au service de médiation proposé par la Fédération Bancaire Française.</p> <p>Vous pouvez consulter l'annuaire des médiateurs sur le site www.banque-france.fr en cliquant ici.</p>
---------------------	--	---	--