

Fédération des EPL
Mardi 14 mars 2017



MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

Bruno Chupin
06 72 87 66 25

Le projet

Au niveau international et européen, les pouvoirs publics incitent au développement des modes amiables de résolution des différends (MARD). En France, dans le cadre de son projet de « Justice du 21^{ème} siècle », le Ministère de la Justice, prévoit la nécessité de « favoriser les modes alternatifs de règlement des litiges » (proposition n°7).

Cette tendance répond à un véritable besoin

Trop souvent, les personnes aux prises avec un conflit de basse intensité (c'est-à-dire portant sur un faible montant ou un faible enjeu juridique) n'entreprennent pas de démarches spécifiques devant les tribunaux pour trouver une solution à leur problème et obtenir satisfaction. Plus généralement, les enquêtes statistiques montrent que les français déclarent préférer une solution amiable à la saisine de la juridiction pour bon nombre de litiges du quotidien (source: *Infostat/ Bulletin d'information statistique du Ministère de la Justice n° 125 - janvier 2014*).

Les causes

Le coût financier, le délai des procédures, la complexité, la nécessité de recourir parfois à des tiers pour être assistés, la disproportion entre le montant demandé et les frais engagés (déplacement, procédures, retenues sur salaires pour pouvoir se rendre au tribunal ...). Ainsi, le nombre de dossiers soumis aux tribunaux d'instance et aux juridictions de proximité ne cesse d'augmenter.

L'Europe

À l'échelle européenne, les incitations à la diffusion des MARD se multiplient. Ainsi, en droit de la consommation, la Directive n° 2013/11/UE oblige déjà les États membres à garantir que, pour les contrats conclus avec un professionnel, les consommateurs puissent recourir à une entité de résolution extrajudiciaire de litiges de consommation. Cette directive doit être transposée dans les États membres de l'Union européenne d'ici le 9 juillet 2015. Et en 2016, ce mouvement doit s'accélérer avec la mise en œuvre d'une plateforme européenne d'aide à la résolution en ligne des litiges en droit de la consommation.

Le numérique

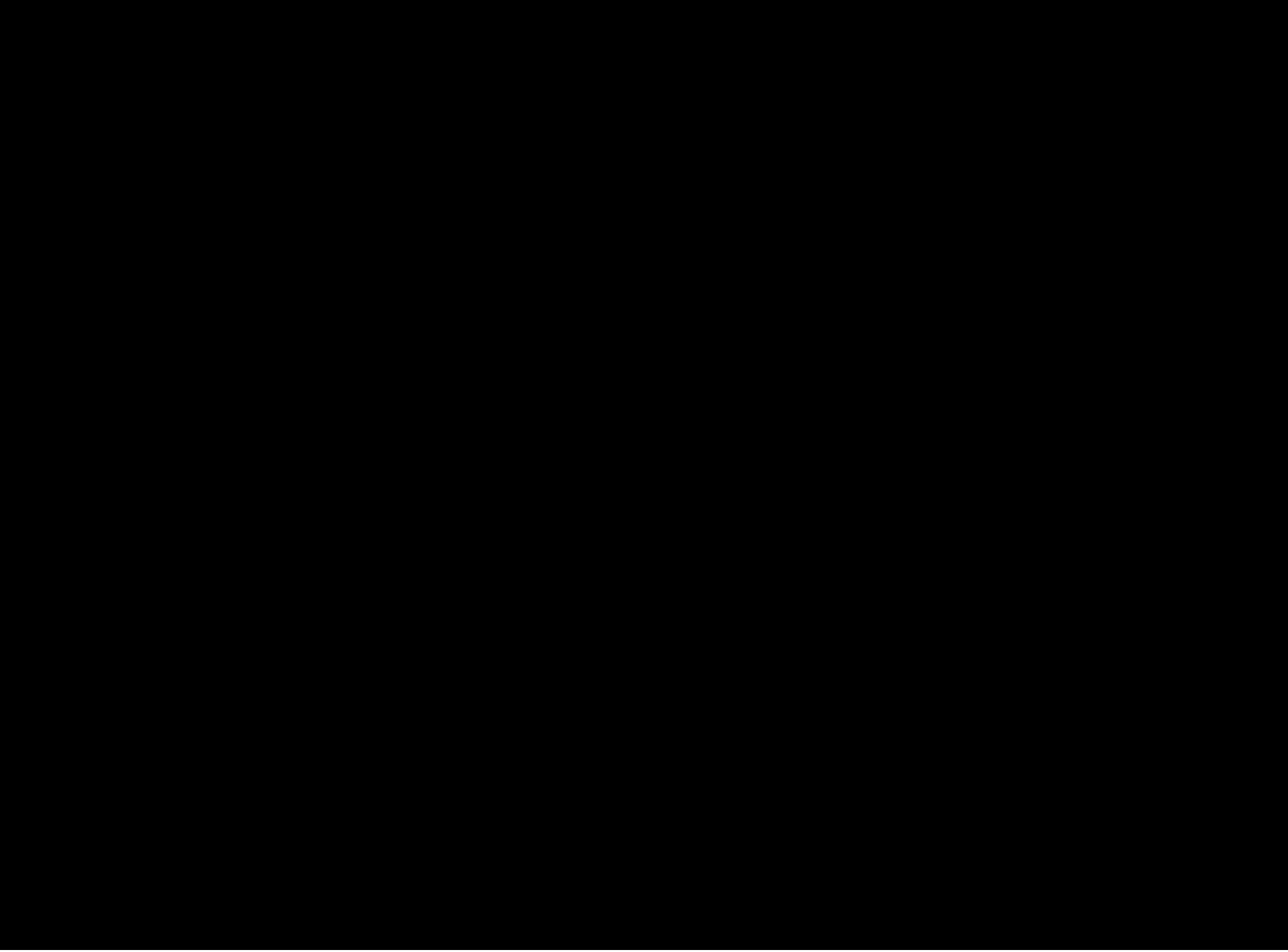
La dématérialisation des procédures constitue l'un des enjeux essentiels de la modernisation de la justice. Au niveau mondial, les initiatives liées au développement des modes amiables de résolution des différends en ligne se multiplient. Relevant le défi, la Chambre nationale des huissiers de justice a placé cette dématérialisation au cœur de sa contribution au débat pour la Justice du 21^{ème} siècle.

Médicys

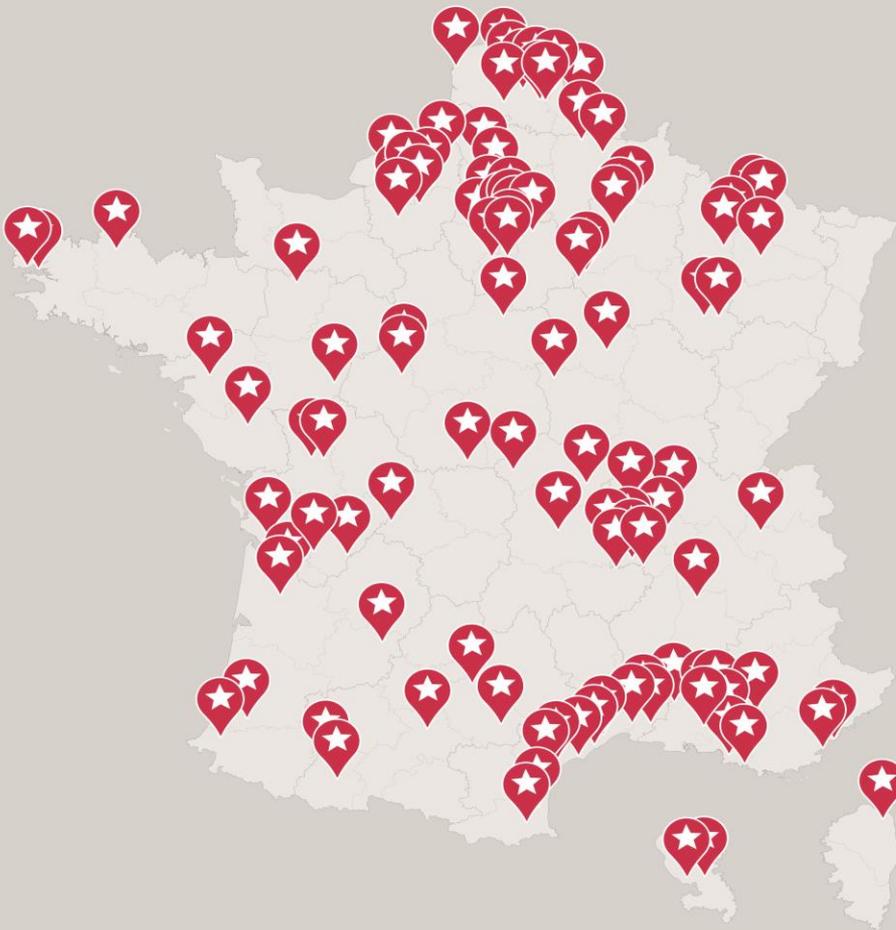


Médicys offre une solution structurée et organisée sur base nationale pour la médiation et les modes amiables de résolution des différends réalisés par les huissiers de justice médiateurs.

Autour de sa plateforme informatique Medicys organise un réseau d'huissiers de justice formés à la médiation et aux MARD. Medicys s'inscrit dans cette dynamique numérique innovante, en phase avec les directives européennes et lois françaises.



Répartition des huissiers de justice médiateurs formés au jour de l'ouverture de Médicys



De nombreux huissiers de justice médiateurs sont également en cours de formation

Pour toute information

Vous pouvez consulter notre site www.medicys.fr
ou nous joindre au 01 49 70 15 93 ou par courriel à contact@medicys.fr



MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÉGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

Un outil en ligne

The banner features a background image of two women looking at a laptop. The Medicys logo is in the top left. Navigation links 'Se connecter' and 'Consommateurs' are in the top right. Two red buttons with white text 'Choisir Medicys pour vos médiations' are positioned in the top right and center. The main headline is 'Votre partenaire de médiation en ligne' in large white font, with the sub-headline 'Régler vos litiges clients en quelques clics à partir de 10€' below it.

MEDICYS

Se connecter Consommateurs

Choisir Medicys pour vos médiations

Votre partenaire de médiation en ligne

Régler vos litiges clients en quelques clics à partir de 10€

Choisir Medicys pour vos médiations

Pourquoi choisir Medicys ?



Zéro Stress

Laissez-vous guider par nos médiateurs expérimentés.



Gagnez du temps

Bienvenue dans l'ère de la médiation en ligne, simple et rapide.



Économisez

Offre simple de 10€ par an puis médiations à partir de 60€.

Domaines de compétence Medicys

Activités d'enquête - Agences matrimoniales et clubs de rencontre - Ameublement - Appareils sanitaires - Assainissement - Automobile - Bâtiments et travaux publics - Bijouterie / Horlogerie - Bricolage / Jardinier / Animalerie - Chauffage / Climatisation - Commerce électronique - Commerces de proximité non alimentaire - Culture - Cycle - Déménagement - Ecole de conduite automobile - Electroménager - Energie - Entretien et rénovation des bâtiments - Équipement de la maison - Esthétique / Parfumerie / Cosmétiques - Hôtellerie de plein air - Hôtellerie-restauration - Immobilier - Jouet / Puériculture - Maisons individuelles - Matériaux de construction - Matériel électrique - Menuiserie / Serrurerie - Motorcycle - Multimédia - Musique - Mutuelles - Sécurité privée - Sport / Loisirs - Travaux du bâtiment - Vente à distance



MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

Focus Immobilier

Union Sociale pour l'Habitat



SNPI



PREMIER SYNDICAT FRANÇAIS
DE L'IMMOBILIER
DEPUIS 1960

CNASIM



Laforêt immobilier

Square Habitat





MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

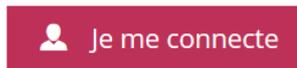
***Inscription et dépôt
de la demande
de médiation***



Accueil

Bienvenue sur la plateforme de Médicys, Centre de médiation et de cyber-services de règlement amiable des huissiers de justice.

J'ai déjà un compte Médicys



Je n'ai pas de compte Médicys



Création de votre compte

Merci de saisir vos informations personnelles pour créer votre compte utilisateur.
Les champs précédés d'un "*" sont obligatoires.

* Nom d'utilisateur

* Prénom

* Nom

* Adresse courriel

Confirmer l'adresse courriel

* Mot de passe

Le mot de passe doit contenir entre neuf et vingt caractères dont au moins :

- une lettre majuscule
- une lettre minuscule
- un chiffre
- et un caractère spécial parmi: !*@\$%^&+=

Confirmer le mot de passe

* Validez que vous êtes humain

Je ne suis pas un robot 
reCAPTCHA
Confidentialité - Conditions

Annuler

 Je m'inscris



1

Identification



2

Identification de la partie invitée



3

Validation du nombre de parties au dossier



4

Identification du type de litige



5

Validation des conditions d'utilisation

Processus d'ouverture d'un dossier

Il existe deux types de service de médiation. Dépendamment du type de litige et des parties impliquées, vous serez dirigé vers le bon type de service. Les alternatives possibles sont

- E-Médiation
- Sur mesure

■ S'agit-il d'un cas de médiation judiciaire (ordonnée par un juge)? Oui Non

Annuler

Continuer

3. Validation des parties au dossier

Votre partie demanderesse



Sandrine Martin

cnhj.jungels@huissier-justice.fr

44 rue de douai

paris, 75009

France

Seconde partie



Optic

Commerçant

cnhj.jungels@huissier-justice.fr

44 rue de douai

Paris, 75009

France

+ Ajouter une partie

En ajoutant une partie supplémentaire, vous serez dirigés vers la médiation sur mesure.

Réinitialiser

Continuer

En poursuivant sans ajouter de partie, vous serez dirigés vers la caractérisation du litige afin de nous permettre de proposer le meilleur outil adapté à votre situation.



MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

E-MEDIATION

4. Identification du type de litige

- Est-ce que le litige relève du droit à la consommation ? **Oui** **Non**

Un litige relève du droit à la consommation s'il est basé sur une transaction :

- *entre un particulier et un professionnel*
- *entre deux professionnels dont l'acquéreur n'œuvre pas dans le même domaine que le fournisseur du produit ou du service*

- Un contrat a-t-il été conclu avec le professionnel qui vous oppose ? **Oui** **Non**

Veillez ajouter votre contrat au dossier dans les étapes suivantes.

- Avez-vous, au préalable, adressé une réclamation écrite au professionnel qui vous oppose ? **Oui** **Non**

Veillez ajouter votre réclamation au dossier dans les étapes suivantes.

- Cette réclamation date-t-elle de moins d'un an ? **Oui** **Non**

- Catégorie du litige

Vente/retard/objet défectueux/non-conformité



Choix du formulaire

Vous devez choisir le jeu de formulaire correspondant le mieux à votre situation

Consommateur en demande

Détails

Commerçant en demande

Détails

Réinitialiser

Annuler

Enregistrer

Dossier : 201500085FJ - Sandrine Martin et Optic

Vérifier l'exactitude des informations fournies avant de soumettre le dossier. Les autres parties seront ensuite invitées à participer à la médiation. ×

Avant de pouvoir envoyer une invitation aux autres parties, vous devrez :

- fournir une description du litige
- indiquez ce que vous attendez en formulant une proposition initiale de solution
- joindre tous documents pertinents au dossier (facture, contrat, photos...)

1 Identification des parties ↓

2 Description du litige ↑

Pas de description

 Modifier la description

Suivant

3 Proposition ↓

4 Dépôt des documents ↓

Biens et services

- Bien non reçu ou service non fourni (ou fourni partiellement)
- Retard dans la livraison du bien ou la fourniture du service
- Bien défectueux, de mauvaise qualité ou endommagé**
- Commande non traitée
- Bien ou service non conforme à ce qui avait été convenu
- Bien ou service non commandé / transaction non autorisée
- Refus d'entretenir ou de réparer le bien
- Réparation ou entretien du bien insuffisant ou insatisfaisant
- Refus de reprendre le bien ou de l'échanger

Questions financières

- Somme due (remboursement intégral ou partiel du prix, remboursement de frais, rabais, compensation ou crédit, dédommagement, etc.)

Pratiques commerciales

- Annulation du contrat par le commerçant, entrepreneur, prestataire de service, vendeur non professionnel ou propriétaire du bien
- Problème lié à la garantie
- Refus de vendre le bien ou de fournir les services
- Information inexacte ou insuffisante (ex. : publicité ou représentation fautive ou trompeuse)

Autre description

J'ai commandé des verres + monture le 12/06/2014.
Le 20/07/2015 le verre gauche est tombé et s'est brisé.

Caractères restants : 919

Soumettre

1 Identification des parties



2 Description du litige



3 Proposition



Pas de proposition initiale

 Compléter la proposition

Suivant

4 Dépôt des documents



Soumettre

Biens et services

- Livraison du bien ou fourniture du service
- Réparation ou entretien du bien
- Remplacement ou échange du bien
- Retour du bien aux frais du consommateur
- Retour du bien aux frais du commerçant
- Traitement de la commande

Quand ? 26/09/2015

Questions financières

- Versement de la somme due (remboursement intégral ou partiel du prix, remboursement de frais, rabais, compensation ou crédit, dédommagement, etc.) 

Pratiques commerciales

- Annulation du contrat
- Respect de la garantie
- Conclusion d'une vente ou fourniture d'un service
- Fourniture d'informations

Informations additionnelles

Veillez spécifier vos motifs pour cette proposition

J'ai besoin de mes lunettes et souhaite que celles-ci soient réparées rapidement.

Tableau des propositions

VOTRE PROPOSITION EN TANT QUE PREMIÈRE PARTIE.

 **Date :** 21/09/2015 05:39:09

 **Motif :** J'ai besoin de mes lunettes et souhaite que celles-ci soient réparées rapidement.



Statut : En attente de réponse de la seconde partie.

DÉTAILS

Réparation ou entretien du bien

26/09/2015

Remplacement ou échange du bien

DÉCISION



Formuler une proposition basée sur celle-ci

PROPOSITION DU MÉDIATEUR

 **Date :** 21/09/2015 12:17:52

 **Motif :** Nous ne pourrons pas procéder aux réparations pour la date souhaitée mais pour le 30/09/2015. Serait il possible de ramener la date au 28/09/2015?



Statut : En attente de réponse des deux parties.

DÉTAILS

Réparation ou entretien du bien

Remplacement ou échange du bien

30/09/2015

DÉCISION



Accepter la proposition



Formuler une proposition basée sur celle-ci

PROPOSITION DE : OPTIC (SECONDE PARTIE)

 **Date :** 21/09/2015 12:04:05

 **Motif :** Nous ne pourrons pas procéder aux réparations pour la date souhaitée mais pour le 30/09/2015.



Statut : En attente de votre réponse.

DÉTAILS

Réparation ou entretien du bien

Remplacement ou échange du bien

30/09/2015

DÉCISION



Accepter la proposition



Formuler une proposition basée sur celle-ci



MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

SUR-MESURE

 Gestionnaire délégué

Aucun gestionnaire délégué.

 Statut du dossier

Médiation

 Médiateur

Marie BOUTON
44 rue de douai
75009 PARIS
00

 Paielements

Frais de médiation (HT):
payé

 Identification des parties

Nom de la partie		Nom du représentant	
1 Charles Baudelaire 44 rue de douai 75009 Paris		Charles Baudelaire 44 rue de douai 75009 Paris 0149701593	
2 Gustave Flaubert 44 rue de douai 75009 paris		Gustave Flaubert 44 rue de douai 75009 Paris	
3 Victor Hugo 44 rue de douai 75009 paris		Victor Hugo 44 rue de douai 75009 paris 0149701593	

 Description du litige**1 Charles Baudelaire**

Test

2 Gustave Flaubert

Aucune description du litige pour cette partie.

3 Victor Hugo

test test

Sommaire du dossier

Documents au dossier

Forum

Agenda du dossier

[Retour à la liste des messages](#)

Conversation : Présentation

De : **Marie BOUTON**

(Médiateur)

À : **Gustave Flaubert, Charles Baudelaire, Victor Hugo**

Le mercredi 21 octobre 2015 à 08:49

Bonjour,

Je suis le médiateur en charge de votre dossier.

Je vais vous proposer plusieurs dates afin que nous puissions nous rencontrer.

N'hésitez pas à me contacter pour tout renseignement dont vous auriez besoin.

Cordialement,

Marie Bouton

Répondre

Rencontre ?

Votre choix de réponses a été enregistré avec succès.



Rencontre - Tentative de médiation 1

Lieu : Paris

Description : Présenter le processus et renouer le dialogue

Parties invitées	22/10/2015 13:30 - 15:30	23/10/2015 14:00 - 16:00	26/10/2015 9:00 - 11:00
Charles Baudelaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gustave Flaubert	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Victor Hugo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

[Retour](#)[Modifier](#)



MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

***Invitation à participer à
la médiation***

Répondre à tous	Supprimer un dossier	Déplacer vers un dossier	Créer une règle	Autres actions	Bloquer l'expéditeur	Ceci n'est pas indésirable	Classer	Assurer un suivi	Marquer
Répondre	Actions				Courrier indésirable		Options		

De : Médicys pour François Laporte [no-reply@medicys.fr]
 À : Pro-fenêtres
 Objet : Médicys - Invitation à la E-médiation, dossier : 201500124FJ - François Laporte et Pro-fenêtres



Invitation à la E-médiation

Bonjour Pro-fenêtres,

Médicys pour François Laporte vous invite à une médiation afin que vous puissiez résoudre votre conflit.

Utilisez le lien ci-dessous pour consulter les informations au dossier afin de choisir si vous souhaitez rejoindre la médiation ou non.



Si le lien ne fonctionne pas, vous pouvez copier-coller celui-ci dans la barre d'adresse de votre navigateur:
<https://testmr.cyberjustice.ca/fr/Home/JoinNegotiation?recapId=b8ff6b05-ccf5-4b42-972a-d34aa0ed69e2&ValidationId=a9a208bb-1f78-4b17-ac8f-9670ad498db9&fid=f793300d-1fdf-4c05-8874-3ab6c429e064>

Note : Ce courriel vous est acheminé automatiquement. Nous vous remercions de ne pas y répondre.

MEDICYS - 73 Boulevard de Clichy - 75009 PARIS

01 40 70 15 03 ou contact@medicys.fr

Rejoindre une e-médiation en ligne ?

Vous avez été invité à une médiation en ligne afin que vous puissiez résoudre un conflit.

Utilisez le bouton ci-dessous pour consulter les informations au dossier afin de choisir si vous souhaitez joindre la médiation ou non. Nous vous rappelons que sauf disposition législative ou réglementaires contraires vous avez la possibilité de mettre fin à tout moment à la médiation.

[Consulter le dossier](#)

Note: pour avoir accès à l'information complète (y compris le contenu des documents) vous devez approuver la demande de médiation.

En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des [Conditions Générales d'Utilisation](#) du site MEDICYS et je les accepte.

J'accepte les conditions d'utilisation du service

Refuser

Accepter

Description	Proposition	Document(s)	Somme due
-------------	-------------	-------------	-----------

Partie demanderesse : François Laporte
 Partie opposante : Pro-fenêtres

Description du litige :

- Bien ou service non conforme à ce qui avait été convenu :
- La porte d'entrée qui m'a été livrée n'est pas identique à celle que j'avais commandé.

Fermer

demande de médiation.

La partie invitée prend connaissance :

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÉGLEMENT AMIABLE DES HUSSIERS DE JUSTICE

Récapitulatif du dossier - 201500124FJ - François Laporte et Pro-fenêtres

Description	Proposition	Document(s)	Somme due
-------------	-------------	-------------	-----------

Proposition :

- Remplacement ou échange du bien : 08/01/2016

Motifs pour cette proposition : Je souhaite qu'on me livre le modèle que j'avais commandé.

Fermer

1. De qui demande la médiation
2. De l'objet du différend

DE RÉGLEMENT AMIABLE DES HUSSIERS DE JUSTICE

Récapitulatif du dossier - 201500124FJ - François Laporte et Pro-fenêtres

Description	Proposition	Document(s)	Somme due
-------------	-------------	-------------	-----------

Document(s)

Devis et facture	Description : Preuve	
------------------	----------------------	--

Fermer

3. De ce que souhaite la partie en demande de médiation pour mettre fin au différend

4. Du tarif de la médiation

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÉGLEMENT AMIABLE DES HUSSIERS DE JUSTICE

Récapitulatif du dossier - 201500124FJ - François Laporte et Pro-fenêtres

Description	Proposition	Document(s)	Somme due
-------------	-------------	-------------	-----------

Les frais de médiation qui vous incombent pour le dossier François Laporte et Pro-fenêtres

Total HT	60,00 €
TVA 20%	12,00 €
Total TTC	72,00 €

TVA acquittée sur les encaissements

Fermer

Êtes-vous sûr de vouloir refuser la médiation? Le dossier de médiation sera fermé et une attestation de tentative de médiation sera émise.

Veillez fournir les raisons de votre refus :

Choisir



Fermer

Continuer

Vous avez été

Utilisez le bouton
médiation ou

possibilité de mettre fin à tout moment à la médiation.

joindre la
s avec la

Consulter le dossier

Note: pour avoir accès à l'information complète (y compris le contenu des documents) vous devez approuver la demande de médiation.

En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des **Conditions Générales d'Utilisation** du site MEDICYS et je les accepte.

J'accepte les conditions d'utilisation du service

Refuser

Accepter



MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE CYBER-SERVICES
DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

Issues de la médiation

Attestation de tentative de médiation

ENTRE :

Paul Verlaine demeurant au
44 rue de douai
75009 Paris
France

D'UNE PART

ET :

Arthur Rimbaud demeurant au
44 rue de douai
75009 paris
France

D'AUTRE PART,

NATURE DU DIFFEREND : Conflit de voisinage

Paul Verlaine ci-dessus désigné(e) a souhaité tenter de résoudre le différend qu'il/elle rencontre par le recours à une médiation organisée sous l'égide du Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice « MEDICYS » sis 73 boulevard de Clichy 75009 Paris.
Une invitation à participer à celle-ci a été adressée à Arthur Rimbaud à l'adresse électronique suivante :
cnhj.jungels@huissier-justice.fr

Arthur Rimbaud a refusé de participer à la médiation au(x) motif(s) suivant(s) :

Autre : j'ai déjà réglé ce problème avec M. Verlaine

Fait à Paris le : 08/12/2015

Le Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice

Procès-verbal d'accord de médiation

ENTRE :

François Laporte demeurant au
44 rue de Douai
75009 Paris
France

D'UNE PART

ET :

Société Pro-fenêtres prise en la personne de son représentant en exercice, ayant son siège social sis
23 rue Blanche
75009 Paris

D'AUTRE PART,

Les parties ci-dessus désignées ont souhaité tenter de résoudre le différend qu'elles rencontrent et qui est ci-après relaté par le recours à une médiation organisée sous l'égide du centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice « MEDICYS » sis 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris.

Avec leur accord, Cédric KIEFFER a été désigné en qualité de médiateur.

TYPOLOGIE DU DIFFÉRENT : conventionnel

NATURE DU DIFFEREND : Vente/retard/objet défectueux/non-conformité

TERMES DE L'ACCORD DES PARTIES :

Les parties, soucieuses d'apporter une solution amiable à leur différend, s'engagent selon les termes suivants :

- 1- Pro-fenêtre s'engage à livrer la porte portant la référence 1255456 au plus tard le 18/01/2016
- 2 -.....
- 3 -.....

Il est rappelé aux parties qu'elles ont la possibilité de faire homologuer cet accord par un juge afin de lui donner force exécutoire.

Fait en 3 exemplaires

Le : 08/12/2015

Signatures:

Cédric KIEFFER
Médiateur

François Laporte

Pro-fenêtres

Procès-verbal d'échec de médiation

ENTRE :

M. / Mme. : Dimitri Lhuillier demeurant au
73 boulevard de clichy
75009 Paris
France

D'UNE PART

ET :

Société Yamaha prise en la personne de son représentant en exercice, ayant son siège social sis
24 rue Lepic
75009 Paris
France

D'AUTRE PART,

Les parties ci-dessus désignées ont souhaité tenter de résoudre le différend qu'elles rencontrent et qui est ci-après relaté par le recours à une médiation organisée sous l'égide du centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice « MEDICYS » sis 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris.

Avec leur accord, M./ Mme Marie BOUTON a été désigné en qualité de médiateur.

TYPLOGIE DU DIFFERENT : conventionnel

NATURE DU DIFFEREND : Vente/retard/objet défectueux/non-conformité

Les parties n'ont pas trouvé d'accord et ne souhaitent pas poursuivre la médiation.

Fait en triple exemplaire

Le : 27/10/2015

Signature:

Marie BOUTON
Médiateur