



Médiation

Les Médiateurs



Elyane ZARINE

Responsable ORGECO
Médiation

Médiateur Groupe La Poste

Le médiateur intervient en derniers recours.

Le client doit en premier lieu déposer sa réclamation à son bureau de poste habituel.

Si la réponse apportée à son litige ne lui convient pas ou si dans les deux mois, il n'en a pas eu, il peut alors envoyer son dossier complet au médiateur par l'intermédiaire d'une association de Consommateurs agréée au plan national.

Quelques chiffres :

En 2004, le Médiateur a reçu en total 1744 dossiers contre 1983 en 2003.

Dans l'ensemble 60% des dossiers ont été recevables et soumis à son avis.

Sur les 1744 : 1157 étaient à caractère financier et 537 étaient des litiges courrier et colis.

Médiateur de la Téléphonie fixe et mobile

L'Association Médiation Télécom (AMET) a été mise en place en Juillet 2003.

Le client ne peut saisir le médiateur qu'après avoir épuisé toutes les voies de recours internes mises à sa disposition par chaque opérateur. Le délai maximum fixé est de un an.

Il peut agir seul ou par l'intermédiaire d'une association de Consommateurs à qui il fera parvenir un dossier complet.

La saisine du médiateur suspend les délais maximum pour agir en justice.

Médiateur de la SNCF

La Convention signée entre les Associations Nationales de Consommateurs et la SNCF sur les services nationaux aux voyageurs prévoit à l'article 7 que « les voyageurs peuvent s'adresser aux Services Clientèles de la SNCF. Ils peuvent faire appel de leurs décisions en saisissant la Médiateur de la SNCF par l'intermédiaire d'une des Associations nationales agréées de consommateurs signataires du protocole d'accord Associations-SNCF ... »

Médiateur de la RATP

Sa compétence prend effet le 06/03/1990 lors de la signature d'un Protocole avec les Associations de Consommateurs et d'Usagers des transports.

Ceux-ci après s'être tournés, à la suite d'une infraction contestée vers le service Clientèle peuvent solliciter la saisine du médiateur si la réponse ne leur convient pas ou si passé un mois, ils n'ont pas obtenu de réponse.

Toutefois, la réclamation doit avoir lieu dans les 2 mois qui suivent l'infraction.

Pendant l'exploitation du dossier par le médiateur, qui dispose de 45 jours pour rendre ses conclusions, la sanction est suspendue.

Médiateur Aéroports de Paris

Il s'agit là d'une nouvelle structure dans l'aérien.

Aéroports de Paris a instauré cette instance dans le but d'améliorer la satisfaction aux clients. Cette mesure « s'inscrit dans le droit fil des recommandations exprimées par la Commission Européenne, particulièrement attachée à la promotion des droits du passager, ainsi qu'à la protection de leurs principaux intérêts » (ADP).

Le client doit faire part de sa réclamation :

- au Directeur du terminal concerné ⇒ réponse dans les 30 jours ...puis
- au Service relation Clientèle ⇒ mail : adp-clintele@adp.fr

courrier : Direction Commerciale
94319 ORLY AEROGARE cedex

Des formulaires pré-affranchis sont également disponibles à tous les comptoirs information d'Aéroports de Paris.

Si la réponse ne le satisfait pas, il peut enfin saisir le médiateur, par écrit, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une association de Consommateurs agréée.

Les conclusions doivent être rendues dans un délai de deux mois.

Celui-ci n'intervient qu'en dernier recours.

La saisine du médiateur se fait par écrit. Elle doit être complète et explicite.