



CONVENTION DE DESIGNATION D'UN MEDiateur DE LA CONSOMMATION DES ENTREPRISES ADHERENTES DES ASSOCIATIONS REGIONALES ET SYNDICATS METIERS MEMBRES DE L'ANIA

Entre

Le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, association Loi 1901 dont le siège social est situé au 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, France et dûment représenté par sa Déléguée générale, Madame Sophie Henry (ci-après dénommé le "**CMAP**"),

et

Biscuiterie de l'Abbaye adhérente du syndicat professionnel Alliance 7, membre de l'ANIA, Route du Val 61 700 LONLAY L'ABBAYE, Numéro 376 450 029 00016, représentée par Charles Lebaudy, en sa qualité de Président, (ci-après dénommée le "**Professionnel**"), dont l'activité principale relève du secteur suivant :

- 2 Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio, caviste....)

sont convenus de mettre en place un dispositif de médiation de la consommation permettant à ses clients-consommateurs de bénéficier de la médiation, dans le cadre légal et réglementaire défini, pour le règlement des litiges les opposant au Professionnel.

Le CMAP et le Professionnel sont ci-après dénommés ensemble les "**Parties**".

Ce dispositif est régi par les dispositions du titre 1^{er} du livre VI du code de la consommation en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même code et par les règles ci-après exposées.

Article 1. Champ d'application de la convention

Le CMAP met à la disposition du Professionnel un service de médiation comprenant notamment les services d'un médiateur agréé ainsi qu'un processus de règlement amiable des litiges nationaux et/ou transfrontaliers entre un consommateur et le Professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services par le Professionnel au bénéfice dudit consommateur.



Cette convention couvre les activités suivantes du Professionnel :

Vente de produits alimentaires et non alimentaires dans ses magasins physiques et à distance au travers de son site internet www.biscuiterie-abbaye.com

Article 2. Demande de saisine d'un médiateur du CMAP

Le CMAP peut être saisi par le consommateur d'une demande de médiation, sous réserve des conditions énoncées ci-dessous à l'article 3. Le consommateur doit saisir le CMAP soit :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse www.cmap.fr/consommateurs, ou
- par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris.

Le demandeur à la médiation doit impérativement préciser au CMAP l'objet du litige et lui adresser toutes les pièces du dossier comme indiqué dans le formulaire de saisine. A défaut, la saisine ne pourra être prise en compte. Cette saisine peut être faite en français ou en anglais.

Le CMAP désigne à chaque saisine un médiateur agréé par le CMAP et validé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) et lui transmet les éléments du dossier dans un délai de cinq jours ouvrés. Le médiateur ainsi désigné exerce sa mission en toute indépendance, impartialité et neutralité ainsi qu'en respect du code de la consommation réglementant la médiation de la consommation et de la déontologie des médiateurs.

Les médiateurs désignés pour régler les litiges soumis à cette convention sont :

- M Sébastien MENDES-GIL
- Mme Michèle JAUDEL
- M. Yves BIZOLLON
- M. Yves-Alain ACH

Les médiateurs ci-dessus pourront être désignés sous réserve de leur approbation par la CECMC. Dans l'hypothèse où un ou plusieurs d'entre eux ne seraient pas ou plus approuvés par la CECMC, la liste ci-dessus sera amendée, par voie d'avenant, pour ne faire apparaître que des médiateurs approuvés.

Chaque partie peut être assistée ou représentée par un avocat ou par toute personne de son choix, à sa charge, pendant toute la durée du processus de médiation. Il est rappelé, à ce titre, les obligations de confidentialité s'appliquant à toute personne participant à une médiation et plus spécifiquement développées en article 6 – « Confidentialité » de la présente convention.

Article 3. Etude de recevabilité

Le CMAP désigne un médiateur cité dans la liste prévue à l'article 2 de la présente convention dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la saisine du CMAP par le consommateur.

Le médiateur procède à l'examen de la recevabilité du dossier au regard des conditions prévues à l'article L.612-2 du code de la consommation dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception des éléments du dossier transmis par le CMAP et peut déclarer la saisine irrecevable dans les conditions prévues à l'article L.612-2 du code de la consommation rédigé ainsi :

« Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :



- *Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;*
- *La demande est manifestement infondée ou abusive ;*
- *Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;*
- *Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;*
- *Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.*

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation. »

S'il estime la saisine recevable, le médiateur informe par courrier électronique ou par courrier simple :

- le consommateur des modalités du processus de médiation ; et
- la personne mandatée pour représenter le Professionnel dans les processus de médiation devant le CMAP, conformément à l'article 7 – « Personne de contact » de la présente convention, de la saisine du CMAP par ce consommateur et lui communique les motifs de la saisine.

Dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception de cette notification par le Professionnel, ce dernier informe par écrit le médiateur de sa volonté ou non d'entrer en médiation.

Si le Professionnel refuse d'entrer en médiation ou ne répond pas dans le délai imparti, le médiateur en informe le consommateur par voie électronique ou par courrier simple dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réponse du Professionnel.

Le médiateur peut s'estimer valablement saisi même si toutes les voies de recours interne n'ont pas été remplies et notamment si le consommateur n'a pas reçu de réponse dans un délai de 2 mois après sa réclamation écrite adressée au Professionnel.

Article 4. Rôle du médiateur

Le médiateur intervient afin de favoriser la recherche d'une solution amiable de nature à mettre fin au litige existant entre le consommateur et le Professionnel.

Il conduit sa mission en toute indépendance, impartialité et neutralité sur la base des éléments qui lui seront communiqués par le consommateur et le Professionnel et déclare qu'il n'a aucun lien avec les parties et ne pourra en entretenir pendant la durée de son mandat.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur proposera une solution aux parties.

Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.



Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de sa proposition de solution. Il fixe un délai de 15 jours pour accepter ou refuser sa proposition. Le médiateur indique de plus que passé ce délai, l'absence de réponse de l'une ou l'autre des parties équivaudra à un refus de cette proposition. Le médiateur informe les parties de cette règle dans le courrier de notification de sa proposition et met à leur disposition un formulaire permettant une acceptation expresse de la solution proposée.

Article 5. Processus de médiation

Dans un délai maximum de cinq jours ouvrés après la réponse du Professionnel sur sa volonté de mettre en œuvre la médiation, le médiateur contacte, par voie téléphonique ou électronique, d'une part, le consommateur ou son conseil et, d'autre part, la personne désignée à l'article 7 – « Personne désignée » de la présente convention.

Si, au cours de la médiation, le médiateur estime que les parties ne pourront parvenir à résoudre amiablement leur différend dans le délai de 90 jours à compter de la notification de sa saisine, il leur propose une solution dans les conditions définies à l'article 4 – « Rôle du médiateur » de la présente convention.

En cas de litige complexe, le médiateur peut prolonger ce délai, auquel cas il en avertit les parties au plus tôt.

Si le médiateur estime que le différend ne peut être efficacement traité par téléphone, il peut proposer aux parties une réunion dans un lieu convenu d'un commun accord en privilégiant un lieu situé à proximité du domicile du consommateur. Toute réunion présentielle donnera lieu à facturation des coûts engagés par le médiateur si la réunion n'a pas lieu au CMAP (frais de déplacement et restauration du médiateur, location de salle éventuelle et autres frais liés). Ces frais seront payés par le Professionnel sur présentation des justificatifs correspondants et sur la base de tarifs conformes à la politique du Professionnel, ou agréés par lui.

La procédure de médiation prend fin avec :

- La notification au médiateur de la décision de l'une ou l'autre des parties de se retirer du processus de médiation de la consommation,
- L'acceptation de la proposition de solution de médiation par les deux parties ou le refus implicite ou explicite de cette proposition par l'une au moins d'entre elles.

Le médiateur acte les acceptations ou refus dans un constat de clôture de la médiation qui est adressé aux parties.

Le médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.

Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.



Article 6. Confidentialité du processus de médiation

Conformément à l'article L.612-3 du code de la consommation, la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Le médiateur doit, conformément aux dispositions de l'article 1531 du Code de procédure civile, respecter la confidentialité des entretiens avec les parties et des documents qu'elles peuvent lui communiquer. Il peut solliciter des parties tous documents et informations complémentaires qu'il estime utiles.

Le médiateur ne pourra intervenir à l'occasion d'une instance judiciaire et, d'une manière générale, en toute instance ayant un rapport direct ou indirect avec le litige. Toutefois, il est rappelé que conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, la CECMC peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

Article 7. Personne de contact

Le Professionnel désigne comme son mandataire ayant tous pouvoirs de le représenter et de prendre les décisions nécessaires dans toutes les médiations, de recevoir toute notification et communication du CMAP et assurer l'interface avec le CMAP, et ce jusqu'à notification écrite adressée au CMAP par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou par email dont il aura été expressément accusé réception par un représentant du CMAP, indiquant les coordonnées d'une autre personne :

Mme Bouvier Magali

Titre : Directrice QSE

Adresse : Biscuiterie de l'Abbaye, Route du Val 61 700 LONLAY L'ABBAYE

Email : magali@biscuiterie-abbaye.com,

Tél fixe : 02.33.30.64.64,

Tél. portable : _____

Le Professionnel confirme qu'il a dûment informé la personne nommée ci-dessus de cet engagement et des conséquences de cette désignation et que la personne en question a accepté cette désignation et ce rôle et bénéficie des compétences et de la disponibilité nécessaires.

Le Professionnel s'engage à informer sans délai le CMAP de tout changement d'identité et/ou de coordonnées de la personne de contact.

Article 8. Prix - paiement

Le prix de la prestation de médiation fournie par le CMAP, les honoraires du médiateur et les frais éventuels de déplacements ou location de salles engagés par ce dernier sur demande des parties pour la médiation, sont payés en totalité par le Professionnel. Tous autres frais éventuels, en ce compris notamment les frais d'avocats ou les frais d'expertise demandée par l'une ou l'autre des parties, restent à la charge de la partie qui les a demandés, conformément à l'article R.612-1 du code de la consommation. En cas de médiation en présentiel décidée par les parties, chacune d'entre elles prendra en charge ses propres frais de déplacement.

Le coût de la médiation est supporté uniquement par le Professionnel. La médiation est gratuite pour le consommateur.



Il est fixé conformément au barème ci-joint en Annexe A. Toute modification ultérieure de ce barème, après avis de la CECMC, sera notifiée par le CMAP au Professionnel par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Une telle modification n'entrera en vigueur que 30 jours après avoir été notifiée et uniquement pour les demandes de médiation reçues à l'issue de ce délai.

Les prestations seront facturées à l'issue de la médiation, qu'un accord ait été trouvé ou non. Le paiement est effectué par le Professionnel dans les 30 jours de la date de facture.

Par ailleurs, un droit d'entrée est demandé au Professionnel à la signature de la convention et, le cas échéant, à chaque renouvellement de la convention. Un forfait annuel est également demandé au Professionnel. Les modalités du droit d'entrée et du forfait annuel sont précisées en Annexe B.

Les tarifs indiqués dans la présente convention et ses annexes pourront donner lieu à révision sur proposition du CMAP et avec l'accord de l'autre partie. Les révisions ainsi apportées prendront effet à la date du troisième anniversaire de la Convention, à moins qu'ils ne soient modifiés plus tôt par les Parties d'un commun accord.

Les tarifs feront également l'objet d'une révision en cas de force majeure ou de déséquilibre économique significatif rendant impossible le maintien du contrat dans de telles conditions, notamment du fait d'un changement de loi. La CECMC sera informée de toute modification de tarif.

Article 9. Prise d'effet et durée

La présente convention sera effective, une fois signée par les Parties et le droit d'entrée réglé, sous réserve de la validation de la convention cadre par la CECMC. Elle est valable pour une durée de trois ans renouvelable à compter de la date de signature de la convention. Le CMAP, en tant qu'entité de médiation de la consommation, ne pourra être révoqué par le Professionnel pendant cette période sauf cas de force majeure.

La résolution de la Convention-Cadre conclue entre le CMAP et l'Association entraînera automatiquement la résolution de la présente convention à l'issue d'un délai de trois mois.

La convention sera renouvelée pour une durée identique à défaut de résiliation par l'une des Parties 6 mois avant la date du troisième anniversaire de chaque période, sans indemnité de part ni d'autre.

Pendant ce préavis, les médiations continueront d'être traitées par le CMAP. Les médiations commencées pendant le préavis et encore en cours à la date d'expiration de la présente convention seront menées à leur terme par le CMAP et payées par le Professionnel conformément à la présente convention.

Article 10. Responsabilité

La responsabilité du CMAP est strictement limitée aux obligations expressément définies dans cette convention. En aucun cas le CMAP ne sera responsable des dommages indirects ou immatériels éventuellement subis par le Professionnel, tels que, à seul titre d'exemple, les pertes d'exploitation, les pertes d'affaires, de profits, d'image ou de données. La responsabilité totale et cumulative du CMAP est limitée, toutes causes confondues, au prix perçu par le CMAP pour la médiation qui donne lieu à réclamation, étant entendu que cette limitation ne s'applique pas aux dommages corporels.



Sauf en cas de fraude ou faute intentionnelle, le Professionnel tiendra le CMAP indemne de tout recours, demandes, actions en justice ou réclamation financière des consommateurs à l'encontre du Professionnel et/ou du CMAP du fait de la présente convention ou de toute médiation, qu'elle ait été réalisée ou non, qu'elle ait abouti à un accord ou non.

Le Professionnel se porte fort de la renonciation à recours de ses assureurs contre le CMAP et les médiateurs et contre leurs assureurs respectifs, au-delà des limites et pour les exclusions mentionnées au présent article 10 – « Responsabilité ».

Article 11. Force majeure

Les Parties n'encourront aucune responsabilité lorsque l'inexécution de leurs obligations sera causée par un événement de force majeure tel que défini par la loi en vigueur au jour de la survenance de l'événement.

Article 12. Confidentialité-Secret

La présente convention est confidentielle. Le CMAP conserve le droit d'utiliser les données résultant de la réalisation de ses obligations afin de tenir des statistiques, d'une part, générales et anonymes et, d'autre part, spécifiques au Professionnel.

Le CMAP se réserve également le droit de communiquer, sur son site internet, le nom du Professionnel comme ayant souscrit à ses services de médiation de la consommation.

Article 13. Règlement des différends

Cette convention est régie par et interprétée suivant le droit français.

Tout différend qui naîtrait à l'occasion de la validité, de l'interprétation, de l'entrée en vigueur, de l'exécution ou de l'expiration de cette convention, quelle qu'en soit la cause, et qui n'aurait pu être réglé à l'amiable fera l'objet d'une tentative de règlement de bonne foi par médiation par l'intermédiaire de bMédiation, organisme Belge de Médiation. Si le différend a trait au processus de médiation, le CMAP en informera la CECMC qui statuera sur ce point.

Tout différend ou litige entre les Parties, qui n'a pu être ainsi réglé à l'amiable dans les trois (3) mois du début de la médiation, sera soumis au tribunal compétent de Paris.

Article 14. Protection des données personnelles

Le CMAP collecte et traite les données communiquées par les consommateurs à partir du formulaire disponible en ligne, par mail ou par voie postale conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les données ainsi collectées sont utilisées exclusivement dans le cadre des missions imparties au CMAP par les textes législatifs et réglementaires en vigueur. Leur traitement a pour but exclusif de permettre l'instruction des litiges soumis au CMAP et l'accomplissement par celui-ci de sa mission.

La conservation de ces données ne peut excéder deux ans à compter de leur communication.



Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, et d'effacement de leurs données à caractère personnel.

Ces droits peuvent être exercés à l'adresse suivante : consommation@cmap.fr ou par voie postale, à l'adresse : CMAP – 39 avenue Franklin D. Roosevelt – 75008 PARIS. Il conviendra de préciser, lors de l'envoi de la demande, le nom, prénom, l'adresse postale et d'y joindre une copie recto-verso de la pièce d'identité.

La Déléguée Générale du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) atteste que la présente convention est en tous points conforme à celle validée le 3 mars 2021 par la CECMC.

Fait à Paris
Le

Pour le CMAP

Mme Sophie HENRY

Déléguée générale

P.O.

Mme Emelie LERNÄS

**Juriste - Responsable du Pôle
Médiation de la consommation**

Fait à LONLAY L'ABBAYE

Le 16/09/2025

Signé le 18-09-2025

Pour BISCUITERIE DE L'ABBAYE

M Charles Lebaudy

Titre : Président

Charles Lebaudy

✓ Certified by  yousign



ANNEXE A – BAREME DE MEDIATION

BAREME DES FRAIS ET HONORAIRES DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU CMAP <i>(barème H.T. applicable au 1er mars 2021)</i>			
Frais administratifs et honoraires de médiation		Nationaux	Internationaux
Montant en litige de 0 à 400 €	Médiation à distance	150 €	175 €
Montant en litige de 401 € à 1000 €	Médiation à distance	400 €	500 €
	Médiation en présentiel	500 €	600 €
Montant en litige de 1001 € à 5 000 €	Médiation à distance	500 €	700 €
	Médiation en présentiel	800 €	1 000 €
Montant en litige de 5001 € à 20 000 €	Médiation à distance	700 €	900 €
	Médiation en présentiel	950 €	1 500 €
Montant en litige au-delà de 20 001 € HT	Médiation en présentiel	Sur devis	Sur devis

- Médiation à distance : comprend la saisine et la conduite de la médiation par voie téléphonique, électronique, de visioconférence ou de courrier postal (si l'une des parties n'a pas d'email).
- Médiation en présentiel : Sauf dans le cas des médiations soumises à devis, il s'agit d'un forfait de 4 heures. Au-delà de ces 4 heures, le coût est de cent cinquante (150) € H.T. par heure supplémentaire, au prorata du temps passé.



ANNEXE B – DROIT D'ENTREE ET FORFAIT ANNUEL

DROIT D'ENTREE*	300 € HT
+ FORFAIT ANNUEL** (<i>par année civile</i>)	
0 saisine	0 € HT
1 à 10 saisines	500 € HT
11 à 30 saisines	1 000€ HT
31 à 50 saisines	1 500 € HT
51 à 100 saisines	2 500 € HT
101 à 200 saisines	5 000 € HT
Au-delà de 200 saisines	8 000 € HT
* Le droit d'entrée a été réduit de 1000€ à 300€ pour les entreprises adhérentes des associations régionales et syndicats métiers membres de l'ANIA. Le droit d'entrée est demandé à la signature de la convention et à son renouvellement. Le montant du droit d'entrée sera discuté lors du renouvellement de la Convention-Cadre.	
** Le forfait applicable sera facturé à l'issue de chaque année civile en fonction du nombre de saisines recevables de l'année écoulée.	