

Guide pour les conférences de médiation



Nous pouvons vous aider à résoudre votre litige sans les coûts et le stress des procédures judiciaires.

Qui nous sommes

L'AFCA (Autorité australienne des réclamations dans le domaine de la finance) aide les particuliers et les petites entreprises à résoudre les litiges concernant les produits et services financiers. Nous offrons un service équitable, gratuit et indépendant.

Nos valeurs

- équité et indépendance - nous nous assurons que toutes les parties ont la possibilité de s'exprimer de manière adéquate
- transparence et responsabilité - nous expliquons les raisons derrière les décisions que nous prenons
- honnêteté et respect - nous sommes des professionnels et nous traitons chaque personne avec respect
- proactivité et orientation client - nos services sont ouverts à tous



Qu'est-ce que la médiation et comment peut-elle m'aider ?

La médiation est l'une des méthodes l'AFCA peut utiliser pour résoudre les litiges et, selon notre expérience, c'est l'un des moyens les plus rapides et les plus efficaces.

Nous organisons une conférence téléphonique qui réunit vous-même, votre société financière et un médiateur de l'AFCA pour parler de votre réclamation d'une manière ouverte et informelle.

Nous appellerons cette conférence téléphonique **conférence de médiation** dans le reste de cette brochure. La plupart des conférences de médiation que nous organisons se font par téléphone même si nous convoquons parfois des réunions en personne lorsque c'est nécessaire.

Nos médiateurs sont indépendants et qualifiés dans le domaine de la médiation. La présence d'une personne expérimentée pour guider la conversation permet à chacun de parler plus facilement du litige.

Le but d'une conférence de médiation est de tenter de résoudre le jour même le litige à l'amiable. Cela n'est pas toujours le cas mais, selon nous, une conférence de médiation peut être une manière efficace pour chacun d'acquérir une meilleure compréhension des problèmes et des situations.

La plupart des conférences de médiation prennent entre une et deux heures mais certaines durent plus longtemps. Vous pouvez demander une interruption des débats à tout moment.

Qui décide de la convocation d'une conférence de médiation ?

Lorsque votre réclamation est confiée à un chargé de dossier de l'AFCA, ce dernier analysera les faits et décidera si une conférence de médiation pourrait être utile.

Si votre réclamation porte sur une pension de retraite, nous pourrions vous demander dans certains cas de participer à une conférence de médiation. Nous ne ferons cela que si nous pensons qu'il est important pour vous d'y participer et nous vous en parlerons toujours préalablement.

Par ailleurs vous pouvez vous-même nous demander d'organiser une conférence de médiation. Votre société financière peut elle aussi demander une conférence de médiation. Nous examinerons ces demandes et nous vous contacterons pour évaluer si, dans votre situation, cette possibilité pourrait être utile.

Pouvez-vous m'en dire plus sur les procédures de médiation ?

Avant la conférence téléphonique :

- Nous vous contacterons vous-même et votre société financière pour discuter de votre réclamation, pour confirmer la procédure de médiation et pour fixer une date et une heure pour la conférence de médiation.
- Si nous ne pouvons pas vous joindre, nous déciderons d'un jour et d'une heure et nous vous les confirmerons par écrit. Si vous ne pouvez pas être présent à cette date et à cette heure, vous devrez nous en avvertir aussitôt que possible.

Pendant la conférence téléphonique :

- Au début de la conférence de médiation nous vous demanderons de résumer votre réclamation et nous demanderons à la société financière de nous préciser sa réponse.
- La conférence de médiation est l'occasion pour vous et votre société financière de vous parler directement, le médiateur étant là pour guider la conversation.

Le rôle du médiateur :

Le médiateur pourra être, mais ce n'est pas toujours le cas, la personne en charge de votre réclamation à l'AFCA. Pendant la conférence téléphonique, le médiateur :

- Accueillera et présentera les participants.
- Expliquera leur rôle et les règles à respecter pendant la conférence de médiation.
- Établira les points principaux de la réclamation ainsi qu'un ordre du jour.
- Vous invitera, vous et la société financière, à parler des points qui vous préoccupent de façon plus détaillée. Il vous aidera à identifier quelles sont les possibles options pour résoudre votre réclamation mais se gardera de plaider en votre faveur ou en faveur de la société financière.
- Parlera séparément avec vous et avec la société financière pour préciser et éclaircir les problèmes ou les questions soulevées.
- Fournira, si nécessaire, des informations sur d'autres possibilités de résoudre le litige (sans pour autant donner d'avis juridique).
- S'assurera que chacun comprend ce qui a été décidé.
- Mettra fin à la conférence de médiation s'il constate un abus de la procédure par un participant.

Qu'attend-on de moi ?

- Participez à la conférence de médiation à l'heure fixée
- Abordez la conférence de médiation en bonne foi avec l'esprit ouvert.
- Préparez-vous à vous exprimer ouvertement sur votre litige et sur vos principaux sujets de préoccupation.
- Assurez-vous que vous disposez du pouvoir de résoudre le litige le jour de la réunion. Cela signifie que vous aurez peut-être à obtenir le consentement préalable d'une autre personne avant d'accepter une solution particulière.
- Prévenez-nous à l'avance si des circonstances exceptionnelles, par exemple une urgence médicale, vous empêchent de participer à la conférence de médiation à l'heure fixée.

Que se passe-t-il si on parvient à un accord lors de la médiation ?

- Nous consignerons par écrit les termes de l'accord et nous vous ferons parvenir par la suite une confirmation écrite.
- Si vous avez des réserves quelconques sur les termes de l'accord vous devez nous en faire part dans les sept jours.
- Parfois la société financière préparera un document de règlement qu'elle vous demandera de signer. Ce document doit refléter ce qui a été convenu lors de la conférence de médiation. Si ce n'est pas le cas, vous devez nous le faire savoir.
- Rappelez-vous que vous n'êtes pas obligé de résoudre le litige lors de la conférence de médiation.

Que se passe-t-il si on ne parvient pas à un accord à l'issue de la médiation ?

- Si vous ne parvenez pas à un accord à l'issue de la conférence de médiation ou après de nouvelles négociations, il est probable que nous procéderons à une enquête plus approfondie de votre réclamation.
- Dans certains cas, nous pourrions vous donner une idée lors de la conférence de médiation du résultat probable de notre enquête. Dans d'autres cas, nous pourrions vous demander, à vous ou à votre société financière, de nous fournir des informations complémentaires avant que nous puissions prendre une décision concernant votre réclamation.

Types de résultats obtenus par la médiation

C'est vous-même et votre société financière qui décideront du résultat de la conférence de médiation.

Exemples de résultats possibles :

- Un accord pour résoudre, entièrement ou en partie, le litige.
- Un accord pour fournir des informations complémentaires.
- Un accord sur la façon dont le service financier vous sera offert à l'avenir.
- Un accord pour mettre un terme au service financier qui vous était offert.
- Des excuses.
- Dans les affaires de difficultés financières, de nouvelles modalités de remboursement ou la fixation d'un calendrier pour la vente des biens garants du prêt, dans le cas où le prêt ne peut pas être remboursé d'une autre manière.

Dois-je me faire représenter ?

- Vous n'avez pas besoin d'avoir un représentant légal ou tout autre type d'assistance payante lorsque vous participez à une conférence de médiation de l'AFCA.
- Vous pouvez choisir d'être représenté, par un avocat par exemple, mais dans ce cas les frais encourus sont de votre responsabilité.
- Même si vous choisissez d'être représenté, vous devez vous-même participer à la conférence de médiation.

Puis-je avoir une autre personne avec moi lors de la conférence ?

Vous pouvez avoir avec vous une autre personne lors de la conférence de médiation : par exemple un membre de votre famille, un conjoint ou un ami. Si vous décidez d'avoir le soutien d'une autre personne, veuillez préalablement nous donner son nom (ou son numéro de téléphone si cette personne n'est pas dans le même lieu que vous).

Une assistance gratuite est-elle disponible ?

Certains particuliers peuvent bénéficier d'une aide juridique ou d'une assistance en matière de conseils financiers gratuite. Pour plus d'information consultez le site de la National Legal Aid (Aide juridique nationale) nationallegalaid.org ou vous pouvez appeler l'assistance téléphonique de la National Debt Helpline (Service national d'assistance pour les problèmes d'endettement) au 1800 007 007 pour parler à un conseiller financier. Le site internet de la National Debt Helpline (ndh.org.au) offre également des guides étape-par-étape sur la façon de résoudre les problèmes financiers.

Liste de contrôle avant la conférence :

- Vérifiez que vous êtes libre le jour la conférence de médiation et laissez-vous suffisamment de temps pour le cas où la réunion durerait plus que les deux heures prévues.
- Réfléchissez aux questions fondamentales de votre litige, à ce que vous souhaitez dire et à la solution potentielle qui vous donnerait satisfaction
- Réfléchissez pour savoir si vous souhaiteriez qu'une personne soit assise avec vous pour vous apporter un soutien. Assurez-vous que cette personne est disponible et informez-en l'AFCA.
- Examinez le litige sous tous les angles, y compris du point de vue de la société financière.
- Préparez des copies de tous les documents et de toute la correspondance dont vous pourriez avoir besoin pendant la réunion de médiation.
- Assurez-vous que vous disposez du pouvoir de résoudre le litige le jour de la réunion. Il est possible en effet que vous ayez besoin du consentement préalable d'une autre personne avant d'accepter en son nom une solution particulière.
- Lisez la fiche d'information de l'AFCA *Assister à une conférence de médiation* (afca.org.au/publications) pour un aperçu plus détaillé de la procédure de médiation, notamment la façon dont nous examinons et utilisons les informations que vous nous fournissez.





Pour nous contacter

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (appel gratuit)
(de 9.00 h à 17.00 h du lundi au vendredi)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (courriel)

afca.org.au/complaints (formulaire de réclamation)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au