

La Directrice générale

## Médiation des litiges de la consommation

Madame la Présidente, Monsieur le Président,  
Madame la Directrice générale, Monsieur le Directeur général,

La médiation des litiges de la consommation a été rendue obligatoire pour tous les « acteurs professionnels » en application de la directive européenne transposée en droit français par une ordonnance du 20 août 2015.

L'USH a mis en place, dès 2017, un service optionnel et externalisé de médiation des litiges à la consommation pour les organismes Hlm avec l'association Médicys.

Comme nous vous l'indiquions dans la lettre circulaire du 3 mars 2021, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECMC) a décidé de ne pas renouveler l'agrément délivré à Médicys, auquel adhéraient plus de 200 organismes Hlm.

L'USH a décidé de renouveler ce dispositif optionnel et externalisé en sélectionnant une nouvelle association de médiation. Après examen de différentes candidatures, l'USH a fait le choix de conclure une convention de partenariat avec l'Association des Médiateurs Européens - AME Conso.

Votre organisme peut, s'il le souhaite, bénéficier dès à présent des services de l'AME. Chaque organisme doit adhérer individuellement en se connectant à la plateforme [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com), puis saisir l'identifiant suivant : USPHabitat ainsi que le code promotionnel : 92nZ==54Bc

### **A quoi vous engage cette adhésion ?**

- Verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant de 90 € au titre des frais administratifs (soit 30 € /an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.
- Permettre à vos locataires et à vos accédants de recourir au médiateur AME Conso en cas de litiges de la consommation.
- Accepter ou non la médiation si celle-ci est recevable.
- Si votre organisme accepte d'entrer en médiation, effectuer le règlement financier des prestations de l'AME suivant le tarif ci-dessous, les factures vous étant transmises directement.

Montant sollicité par le consommateur	Montant à la charge de l'organisme pour les médiations acceptées
Jusqu'à 200 €	60 €
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	150 €
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	300 €
Au-delà de 5.000 €	500 €

En parallèle à votre adhésion, nous vous recommandons d'informer vos locataires et/ou clients accédants de la possibilité qui leur sera offerte de saisir le médiateur

**Nous vous rappelons que les organismes qui le souhaitent peuvent adhérer à un autre médiateur agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).** Nous vous invitons à consulter la liste des médiateurs sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>

Enfin, nous vous informons que l'USH a sollicité une réponse écrite officielle de la CECMC pour clarifier la question de l'application de la réglementation des litiges de la consommation aux baux d'habitation.

Pour toute question complémentaire, je vous invite à contacter les collaborateurs de l'USH en charge du dossier et vous prie d'agréer, Madame la Présidente, Monsieur le Président, Madame la Directrice Générale, Monsieur le Directeur général, l'expression de ma considération distinguée.



Marianne Louis

**Contacts :**

Thierry Piedimonte, Chef de mission Qualité de service, Direction des politiques urbaines et sociales  
[Thierry.piedimonte@union-habitat.org](mailto:Thierry.piedimonte@union-habitat.org)

Fabien Elie, Conseiller Juridique – Pôle gestion locative, Direction des Études Juridiques et Fiscales  
[ush-djef@union-habitat.org](mailto:ush-djef@union-habitat.org)

**Documents disponibles sur le Centre de ressources :**

[Convention de partenariat AME et le bulletin d'adhésion individuelle](#)