

## Pour info:

- ◆ Vous disposez d'un délai maximal de **12 mois** à compter de votre réclamation pour saisir le médiateur.
- ◆ La médiation est totalement gratuite pour le consommateur. Vous n'avez donc pas besoin d'affranchir vos courriers.
- ◆ Toutefois, si vous faites le choix de recourir aux prestations d'un avocat ou d'un expert au cours de la procédure de médiation (ce qui n'est pas obligatoire), vous devrez régler vous-même ces honoraires.
- ◆ Après l'échec des procédures amiables il existe des procédures judiciaires:
  - ⇒ Renseignements auprès du Tribunal
  - ⇒ Conseils et orientations sur la Fiche d'information « J'ai besoin d'un conseil juridique ».

Mise à jour avril 2023

Fiche n°12

Les démarches liées  
à des difficultés sociales  
nécessitent parfois un  
Accompagnement

N'hésitez pas à contacter  
votre assistante sociale  
pour vous aider  
pendant cette période

Le service social se tient à votre  
disposition pour toutes vos questions.  
Les assistantes sociales agissent dans  
le respect de la personne  
Elles sont soumises  
au secret professionnel



Société des Oeuvres d'Hygiène  
du Personnel Michelin

Accueil, renseignements et rendez-vous

04.73.32.27.12 ou 52.712

Du lundi au vendredi :  
de 9h à 12h30  
et de 14h à 17h  
(le mercredi à 16h)

Fermeture le mardi matin et vendredi après-midi

Site internet: [sohpem.fr](http://sohpem.fr)  
Mail: [contact@sohpem.fr](mailto:contact@sohpem.fr)

# Les Médiateurs de la vie quotidienne Pour régler mes litiges à l'amiable



Le service social  
dédié au personnel Michelin  
Favoriser l'équilibre  
vie professionnelle/vie privée



Téléphone : 04 73 32 27 12

## Qu'est ce qu'une médiation ?

La médiation est une démarche **gratuite et confidentielle** dont le but est de régler à l'**amiable** un différent qui vous oppose à un professionnel. Pour ce faire, vous recevez l'aide d'un tiers indépendant et impartial: le médiateur.

Ce dernier, peut intervenir pour un litige avec un professionnel français ou étranger, qu'il s'agisse de la vente d'un produit ou d'un service en magasin, sur Internet ou à domicile.

## Quelle procédure ?

Vous devez tenter au préalable de résoudre le litige en adressant une **réclamation écrite** en lettre recommandée avec accusé réception au professionnel ou son service client;

En cas de réponse non satisfaisante ou pas de réponse du tout dans un délai de 2 mois : saisine du médiateur par courrier ou internet.

Si votre demande est recevable, le médiateur dispose de 90 jours pour faire aboutir la conciliation.

## Saisine des administrations

- **Le conciliateur fiscal départemental** pour un litige avec le centre des impôts sur le calcul et le montant de votre impôt, de rejet ou d'admission partielle de votre réclamation, rejet de vote demande de délai de paiement ou de votre demande de remise gracieuse des pénalités:

Conciliateur Fiscal Départemental  
BP 50303—63008 Clermont-Ferrand :  
[conciliateurfiscal63@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:conciliateurfiscal63@dgfip.finances.gouv.fr)

- **Le défenseur des droits** pour un litige avec une administration de l'état, une collectivité locale ou un établissement hospitalier :

Défenseur des droits - Libre réponse 71120  
75342 Paris cedex 07  
Par téléphone: **09 69 39 00 00**

## Saisine des services marchands

- **Le médiateur des communications:** pour un litige avec un opérateur de téléphonie fixe, mobile ou internet:

Médiateur des communications électroniques,  
CS 30342- 94257 Gentilly Cedex  
En ligne : [mediation-telecom.org](http://mediation-telecom.org)

- **Le médiateur de l'énergie** pour un litige sur l'exécution du contrat avec le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel:

Médiateur National de l'énergie  
Libre réponse N°59252,  
75443 Paris Cedex 09  
En ligne : [Sollen.fr](http://Sollen.fr)

*A noter : les fournisseurs EDF et ENGIE ont mis en place des médiateurs internes*

- **Le médiateur de l'eau :** pour un litige avec le fournisseur de distribution d'eau ou d'assainissement des eaux usées:

Médiateur de l'Eau, BP 40463,  
75366 Paris Cedex 08  
En ligne: [mediation-eau.fr](http://mediation-eau.fr)

*A noter: le litige doit dater de moins de 2 ans*

- **Le médiateur bancaire** pour un litige lié aux services ou à l'exécution d'un contrat bancaire:

Adressez vous à la Banque de France ou à votre

banque pour connaître l'adresse du médiateur correspondant à votre établissement bancaire.

- **Le médiateur SNCF** pour un litige survenu à l'occasion d'un transport par la SNCF ou pour une contravention de la police des chemins de fer:

Médiateur SNCF voyageurs TSA 37701  
59973 Tourcoing Cedex  
En ligne: [mediation-sncf.force.com](http://mediation-sncf.force.com)

- **Le médiateur des assurances** pour un litige né de l'exécution du contrat d'assurance:

Le Médiateur de l'assurance, TSA 50110,  
75441 Paris Cedex 09  
En ligne: [mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org)

- **Le Médiateur de la Poste** pour un litige concernant les colis et les courriers de la Poste:

Médiateur du groupe La Poste,  
5 rue du Colonel Pierre Avia, Case Postale Y812,  
75757 Paris Cedex 15  
En ligne: [mediateur.grounelaposte.com](http://mediateur.grounelaposte.com)

- **Médiateur de la banque postale** pour un litige concernant les produits financiers de la Banque Postale :

Médiateur de la Banque Postale,  
115 rue de Sèvres, case postale G009,  
75275 Paris cedex 06

- **Médiateur du tourisme et du voyage:** pour un litige avec opérateur signataire de la Charte de Médiation du Tourisme et du voyage

Médiation Tourisme Voyage, BP 80303,  
75823 Paris Cedex 17  
En ligne: [mtv.travel](http://mtv.travel)