

# QUE CHOISIR

pratique

Numéro 137 • septembre 2023  
• 6,95 € • ISSN 1773-9713

## *Bien armé face aux* **LITIGES**

Nos lettres  
types et  
adresses  
utiles

Commerce

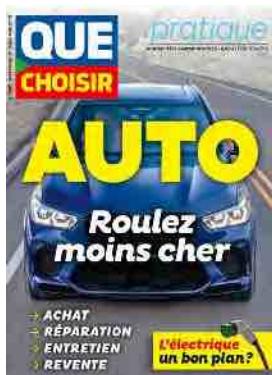
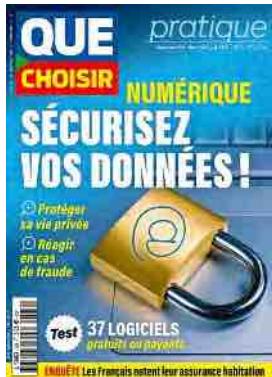
Voisinage

Administration

Banque...

Tests

**HIGH-TECH** Les produits au  
meilleur rapport qualité-prix



Consultez chaque trimestre nos

# NUMÉROS PRATIQUES

6,95 €  
chaque  
numéro

Vous avez entre les mains la toute dernière édition de **Que Choisir Pratique**. Mais ce n'est pas la seule ! Quatre fois par an, nous publions ces hors-séries sur des sujets aussi variés et spécifiques que **l'immobilier, l'héritage, les conflits de voisinage, la banque...**

Véritables encyclopédies de la consommation, les *Que Choisir Pratique* traitent la question abordée de manière approfondie, et sous tous ses aspects. Ils vous permettent **d'étendre vos connaissances, de mieux orienter vos choix et vos actions**, tout en déjouant les pièges.

## POUR COMMANDER

### PAR COURRIER

Remplissez, photocopiez ou recopiez sur papier libre le bulletin ci-dessous, et envoyez-le à :

Que Choisir - Service Abonnements  
45, avenue du Général-Leclerc  
60643 Chantilly Cedex

### PAR INTERNET

[Kiosque.quechoisir.org](http://Kiosque.quechoisir.org)



ou en flashant  
le QRcode  
ci-contre

Nom .....

Prénom .....

Adresse .....

Code postal .....

Ville .....

NUMÉRO COMMANDÉ	QUANTITÉ	PRIX	TOTAL
<input type="checkbox"/> 133 Auto - Roulez moins cher		6,95 €	
<input type="checkbox"/> 134 Habitat - Bien gérer vos travaux		6,95 €	
<input type="checkbox"/> 135 Alimentation - Halte au gaspillage !		6,95 €	
<input type="checkbox"/> 136 Numérique - Sécurisez vos données !		6,95 €	

#### Participation aux frais d'expédition

Je commande 1 numéro, j'ajoute 1,50 €

Je commande 2 numéros ou plus, j'ajoute 2 €

**TOTAL** (commande + frais d'expédition)

Je joins mon règlement par chèque à l'ordre de Que Choisir.

## Édito

# NE RESTEZ PAS SEUL FACE À VOTRE LITIGE !

À

l’UFC-Que Choisir, le Département d’information juridique (DIJ) traite gratuitement les questions posées par les abonnés à tous nos magazines (19 numéros par an). Et il a du pain sur la planche, avec près de 35 000 appels reçus chaque année ! Parmi les sujets le plus souvent abordés, citons les fraudes bancaires, les difficultés à résilier un contrat avec un opérateur de téléphonie, les conflits de voisinage ou encore les commandes sur Internet qui se passent mal. Ce palmarès est une excellente source de renseignements pour nous autres journalistes. Il nous donne également une sorte de «météo» des litiges récurrents dans notre société. À chaque fois, les consommateurs cherchent des réponses, des textes juridiques, des moyens de défense contre un professionnel ou l’Administration. Et il faut reconnaître que, si nul n’est censé ignorer la loi, la justice, quoi qu’elle en dise, ne se rend pas toujours accessible à tous. Conscients de cette situation, nous avons voulu, avec ce numéro de *Que Choisir Pratique*, mettre à la disposition du lecteur des outils lui permettant de faire valoir ses droits. Nous y détaillons les étapes à suivre, de la tentative de résolution à l’amiable jusqu’au tribunal en passant par le recours aux antennes locales de l’UFC-Que Choisir, présentes partout en France. Vous trouverez dans ces pages des explications claires, des adresses utiles, des lettres types... Bref, toutes les armes nécessaires à la défense d’un citoyen informé.

Pascale Barlet

## UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR

Association à but non lucratif - 233, boulevard Voltaire - 75555 Paris CEDEX 11 - Tél. : 01 43 48 55 48

[Quechoisir.org](http://Quechoisir.org)

**Service abonnements :** 01 55 56 71 09

**Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros: 44 € • 1 an + 4 hors-séries: 62 €

1 an + 4 hors-séries + 4 numéros Que Choisir Pratique: 90 €

### PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE DES PUBLICATIONS

Marie-Amandine Stévenin

### DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

Jérôme Franck

### RÉDACTRICE EN CHEF

Pascale Barlet

### SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA RÉDACTION

Laurent Suchowiecki

### CONCEPTION GRAPHIQUE

Les 5 sur 5

### DIRECTEUR ARTISTIQUE

Ludovic Wyart

### RÉDACTION

Isabelle Gallay, Anna Kervellec, Camille Gruhier (cheffe de rubrique tests)

### SECRÉTAIRES DE RÉDACTION

Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes-Maillet, Fabien Maréchal

### RÉDACTRICES-GRAPHISTES

Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot

### ILLUSTRATEUR

Baptiste Stéphan/Marie Bastille

### INFOGRAPHISTES

Inès Blanlard, Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens

### ICONOGRAPHIE

Catherine Métayer

### ODLC

Grégory Caret (directeur)

### ESSAIS COMPARATIFS

Éric Bonneff (directeur)

### ASSISTANTE DE LA RÉDACTION

Catherine Salignon

### DOCUMENTATION

Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal

### DIFFUSION/MARKETING

Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Anaïs Wernle

### JURIDIQUE

Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Lidell, Véronique Louis-Arcène, Candice Méric, Mélanie Saldanha

### INSPECTION DES VENTES/ RÉASSORTS MP Conseil

### IMPRESSION / COUVERTURE

BLG Toul, 2780, route de Villey-S-Étienne 54200 TOUL

### DISTRIBUTION MLP

### COMMISSION PARITAIRE

n° 0722 G82318  
Imprimé sur papier Perlen Value (Suisse)

Taux de fibres recyclées : 57%  
Certification: Écolabel FSC PEFC  
Eutrophisation : 620 kg CO<sub>2</sub>/T papier

Photo de couv.: Alessandro Guerriero/  
Adobe Stock



Les informations personnelles collectées font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de l'UFC-Que Choisir située 233, bd Voltaire, 75011 Paris, aux fins de gérer les abonnements et commandes de produits/services et leur suivi, de réaliser des statistiques, d'effectuer du profilage pour adresser des offres personnalisées et, enfin, de compléter ces données afin de mieux connaître nos interlocuteurs. Une partie de celles-ci proviennent des associations locales et de courtiers en données (données d'identification, coordonnées, information sur la demande, etc.). Les données à caractère personnel peuvent être transmises à nos services internes, aux entités de l'UFC-Que Choisir, à des organismes de presse français partenaires, à des associations caritatives – dont une liste exhaustive figure dans notre politique de confidentialité (accessible sur Quechoisir.org/dcp) – mais aussi à des prestataires externes, dont certains hors Union européenne. L'UFC-Que Choisir s'assure des garanties appropriées préalablement à tout transfert, dont une copie peut être obtenue en écrivant à l'adresse précisée. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement des données ainsi que d'opposition au traitement ou à sa limitation, et définir des directives post-mortem, via le formulaire en ligne sur Quechoisir.org/dpo. Il est également possible de faire une réclamation auprès de la Cnil. Les données à caractère personnel sont conservées de manière sécurisée trois ans à compter du terme d'un contrat (abonnement, commande...), sans écarter les dispositions réglementaires propres à certaines catégories de données, imposant une durée de conservation particulière ou leur suppression. Le traitement des informations personnelles, suivant les finalités poursuivies, est nécessaire soit à l'exécution d'un contrat, soit à la réalisation des intérêts légitimes de l'UFC-Que Choisir (analyse de son audience, promotion de son activité), ou encore reposant sur votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

# Sommaire



<b>S'INFORMER</b>	6
<b>TROUVER UNE SOLUTION</b>	32
<b>SAISIR LE BON TRIBUNAL</b>	50
<b>SE BATTRE APRÈS LE JUGEMENT</b>	82
<b>FACE À L'ADMINISTRATION</b>	94
<hr/>	
<b>HIGH-TECH</b> <b>ÉQUIPEZ-VOUS SANS TROP DÉPENSER !</b>	111
<hr/>	
Infos conso	124
Associations locales	129

## SOMMAIRE

- 8 Les 5 étapes à respecter**
- 10 Se constituer un dossier**
- 12 Se renseigner et se faire conseiller**
- 14 Les associations de consommateurs : mode d'emploi**
- 18 À chaque situation, son courrier type**
- 20 13 modèles de lettres**



# S'informer



Comme chacun sait, la vie n'est pas un long fleuve tranquille... Vous avez commandé un article en ligne et il n'arrive pas ? Votre caisse d'allocations familiales vous demande de lui rembourser de l'argent ? Votre garagiste effectue des réparations non sollicitées ? Votre opérateur mobile augmente ses tarifs sans crier gare ? Votre bailleur refuse de vous restituer votre dépôt de garantie ? Voilà quelques exemples des 1001 litiges du quotidien qui empoisonnent l'existence. Des problèmes plus ou moins complexes à résoudre, et qui demandent souvent des connaissances juridiques. La marche à suivre pour vous informer sur vos droits, trouver de l'aide et tenter de régler votre différend à l'amiable.

# L'approche amiable

## LES 5 ÉTAPES À RESPECTER

Vous devez résoudre un litige dans les secteurs de la consommation, des transports, de la banque, de l'assurance, de l'immobilier, de l'automobile, ou d'autres domaines encore ? Voici la marche à suivre.

### 1 ENTAMEZ LA DISCUSSION

Quand vous avez un différend avec un professionnel, et ce quel que soit son secteur d'activité, prenez contact avec lui en lui rendant visite ou en l'appelant. Décrivez-lui de vive voix votre problème et tentez de comprendre les points de blocage. Les entreprises doivent, en principe, mettre un numéro de téléphone non surtaxé à la disposition de leurs clients. Une fois en relation, gardez votre calme autant que possible, montrez-vous courtois, mais aussi ferme et précis dans vos explications et vos demandes. N'hésitez pas, ensuite, à lui passer un coup de fil ou à lui écrire un e-mail tous les 15 jours, puis chaque semaine, pour vous assurer que le traitement de votre réclamation suit son cours. Des solutions sont, la plupart du temps, trouvées à ce stade. Par contre, si votre interlocuteur est aux abonnés absents ou que vous doutez de sa bonne foi, inutile de perdre un temps précieux en l'abreuvant de messages. Passez directement à l'étape suivante.

### 2 CHERCHEZ DE L'INFORMATION

On a coutume de dire que le savoir, c'est le pouvoir. Cet adage se vérifie particulièrement lorsqu'il s'agit de se renseigner sur les droits et les devoirs de chacun. Car si nul n'est censé ignorer la loi, en pratique, les textes qui régissent les domaines de la consommation, de l'assurance ou de l'immobilier sont souvent incompréhensibles et, en plus, ils changent sans cesse. Pas étonnant, donc, que sur la moindre question, démêler le vrai du faux relève du casse-tête.

Grâce à ses milliards de pages, Internet permet de dénouer quelques fils. Toutefois, surfer des heures sur des forums ou des sites soi-disant spécialisés peut, à l'inverse, embrouiller encore plus. De fait, pour comprendre le jargon juridique, il faut souvent un décodeur. Où le trouver ? En piochant parmi une profusion d'interlocuteurs accessibles sur l'ensemble du territoire : les permanences d'avocats, de notaires et de juristes assurées dans les mairies et les points-justice (lire p. 12); les associations de consommateurs (p. 14); les juristes des agences départementales d'information sur le logement (Adil); les agents des points conseil budget (PCB), dédiés aux questions financières et d'endettement, et de France services, concernant tout ce qui touche aux services publics. Sans oublier les juristes de votre protection juridique (p. 13) si vous en avez une.

### 3 CONSIGNEZ TOUT ACCORD ORAL

C'est bien connu, les paroles s'envolent, les écrits restent. Dès lors, à la suite de toute discussion de visu ou par téléphone avec un particulier, un professionnel ou un agent administratif, envoyez-lui un courrier en lettre simple ou un e-mail résumant la teneur des propos échangés. Mettez noir

**Notre conseil**



**Ne laissez jamais poindre la moindre menace** dans vos courriers, afin de ne pas vous fermer définitivement toute possibilité de dialogue.



sur blanc l'arrangement exprimé verbalement. Ce conseil vaut également en matière de litige de voisinage. Par exemple, si vous parvenez, après négociation, à ce que votre voisin vous autorise à couper les branches de votre arbre qui dépassent sur son terrain, prenez la peine de rédiger un accord et de le cosigner. Cette trace constitue une preuve concrète qui aura toujours plus de valeur que la simple parole donnée.

## 4 ENVOYEZ UNE MISE EN DEMEURE

Après ces premières approches, si rien ne se passe ou que vous n'obtenez pas gain de cause, et surtout si vous devez respecter des délais spécifiques afin de faire valoir vos droits, ne perdez pas de temps ! Histoire de marquer votre détermination, adressez une lettre recommandée avec avis de réception (p. 18) à la personne, l'entreprise ou l'administration avec laquelle vous êtes en conflit. Ce genre de message provoque généralement une réaction : soit elle vous donne satisfaction parce qu'elle reconnaît le bien-fondé de votre action; soit elle conteste et avance ses propres arguments. Dans le cas où l'on ne vous répond pas ou que l'on rejette votre requête, vous pourrez, grâce à ce courrier, démontrer que vous avez tenté de résoudre à l'amiable votre différend. Cela constitue un préalable indispensable aux étapes suivantes. En effet, il est demandé d'apporter la preuve de ses démarches et de fournir un double de ses correspondances à chaque niveau, amiable puis contentieux.

## 5 SOLICITEZ LES INSTANCES OFFICIELLES

En parallèle de vos tentatives de résolution du litige, signalez tout professionnel aux pratiques contestables ou carrément malhonnêtes, susceptibles de faire d'autres victimes, auprès des organismes compétents.

➤ **Notifier une difficulté avec une société**, en ligne sur [Signal.conso.gouv.fr](http://Signal.conso.gouv.fr), par téléphone au 0809 540 550 (numéro d'appel non surtaxé) ou par courrier à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), RéponseConso, BP 60, 34935 Montpellier Cedex 9.

➤ **Signaler des contenus illicites sur le Web** sur [Internet-signalement.gouv.fr](http://Internet-signalement.gouv.fr) – et des spams dans sa messagerie (téléphone ou e-mail), sur [Signal-spam.fr](http://Signal-spam.fr) ou 33700.fr (appels et SMS indésirables), ou encore par SMS au 33700.

➤ **Solliciter une enquête vis-à-vis d'un professionnel** auprès de la Direction départementale de la protection des populations du siège de l'entreprise concernée ([Economie.gouv.fr/dgccrf/](http://Economie.gouv.fr/dgccrf/) coordonnees-des-DDPP-et-DDETSPP).

➤ **Déposer une plainte auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés**, lui demander aussi de vérifier certains fichiers ou lui adresser une alerte sur [Cnil.fr](http://Cnil.fr).

➤ **Indiquer son désaccord vis-à-vis d'une banque, d'un assureur ou d'un intermédiaire financier** sur [Acpr.banque-france.fr](http://Acpr.banque-france.fr), site de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution. ■

# SE CONSTITUER UN DOSSIER

N'attendez pas de saisir le médiateur ou d'aller en justice avant de recueillir des pièces permettant d'établir les faits et de prouver la réalité de votre situation ! Zoom sur les bons réflexes à adopter pour préparer votre défense.

**P**renez l'habitude, lorsque vous réalisez des opérations coûteuses (travaux immobiliers, location d'appartement ou de voiture, voyage, achat de véhicule ou de matériel hi-fi, intervention de chirurgie esthétique...), de conserver systématiquement tous les justificatifs à votre disposition tels que le descriptif de commande, la publicité, le devis, le contrat, la facture, la garantie, le ticket de caisse ou l'ordonnance. En cas de pépin, c'est souvent le moyen le plus simple de montrer que vos droits ont été lésés.

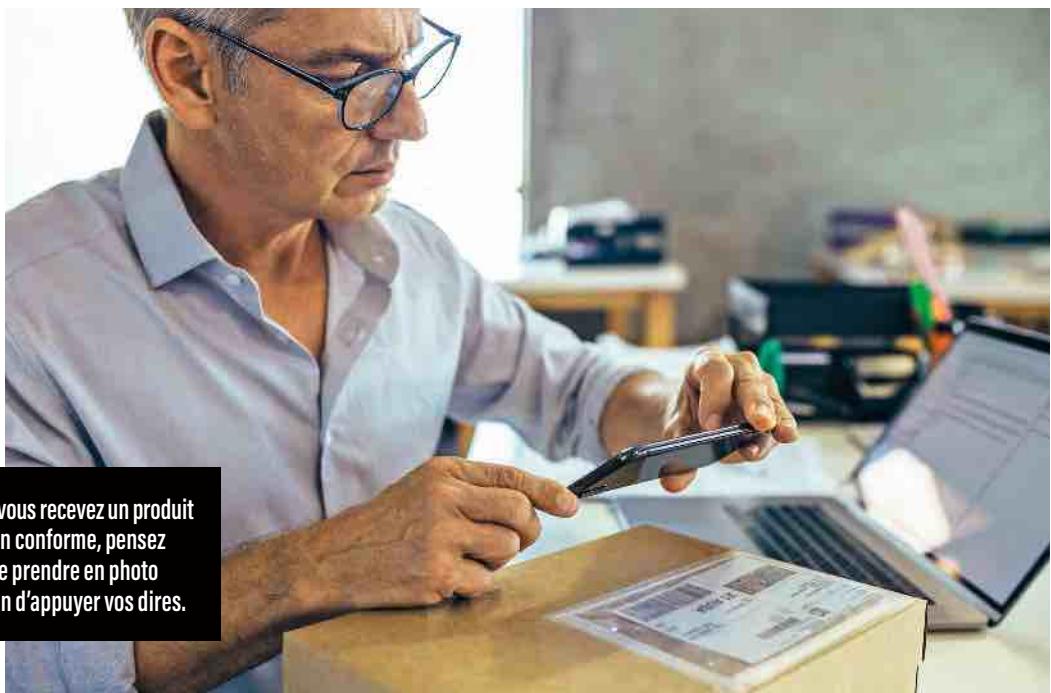
## Une affaire de preuves

Ne pas pouvoir prouver son droit équivaut à ne pas en avoir. C'est ce qu'exprimait déjà le droit romain avec l'adage *Idem est non esse aut non probari* («ne pas être, ou ne pas être prouvé, c'est la même chose»). Aujourd'hui, on retrouve cette idée dans

nos textes de loi: c'est au demandeur de démontrer les faits qu'il avance, et donc de constituer un dossier solide. L'enjeu est de taille, car dans le cas contraire, sa demande risque d'être rejetée. Tour d'horizon des pièces à recueillir pour l'étayer.

**> Descriptif ou fiche technique** Quand vous effectuez des achats en ligne, faites des captures d'écran des étapes clés. Idem pour les locations saisonnières, les nuits d'hôtel, les abonnements ou les prestations de service. Autant que possible, collectez toutes les informations sur le tarif, les caractéristiques précises du bien ou du service, les délais de livraison (en stock ou pas) et les conditions générales de vente, dont les modalités d'application des garanties.

**> Devis, bon de commande, bail, reconnaissance de dette...** La copie d'un de ces documents signés ainsi que celle des conditions générales



Si vous recevez un produit non conforme, pensez à le prendre en photo afin d'appuyer vos dires.

et particulières d'un contrat représentent le cœur de votre dossier. En effet, ils fixent le cadre des relations commerciales qui vous lient au professionnel, ou des engagements pris par un tiers (locataire, emprunteur...). S'agissant de l'achat d'un produit ou d'une prestation de service, ils détaillent la qualité, la quantité, les prix hors taxes et toutes taxes comprises et les délais d'exécution. En cas de litige, si le bien n'est pas conforme ou que la réalisation ne correspond pas à ce qui a été convenu à l'origine, il est possible d'adresser une réclamation en se reportant aux éléments qui y figurent. Ces pièces vous seront aussi demandées si vous saisissez un médiateur de la consommation (lire p. 35), un conciliateur de justice (p. 46) ou un tribunal (p. 52).

**> Justificatifs de paiement** Gardez précieusement vos tickets de caisse, récépissés, notes remises par un prestataire de service et relevés bancaires attestant que votre compte a bien été débité. En effet, une facture (pouvant être éditée sur un site d'e-commerce) prouve qu'un contrat de vente a été conclu. Elle récapitule les articles de votre panier, leur coût unitaire, le prix total et la date d'achat. En cas de problème, quand l'article livré n'est pas celui commandé ou qu'il ne fonctionne pas, elle permet de réclamer l'application des garanties commerciales ou de conformité. Par ailleurs, pour solliciter, à l'amiable ou en justice, la réparation d'un préjudice causé par la faute d'un professionnel, vous devez être en mesure de le prouver et de le chiffrer. Si un retard de train ou d'avion vous a fait rater votre correspondance et contraint à louer une voiture, à dormir à l'hôtel ou à acheter un nouveau billet, gardez-en la trace.

## Photos, constat ou expertise ?

Quoi qu'il en soit, vos explications seules ne suffiront jamais à convaincre un tribunal de vous suivre. Vous devrez toujours tenter d'établir les faits et de prouver la réalité de la situation rencontrée. Comment ? Parfois, en prenant des photos. Ce sera le cas, par exemple, si vous avez réservé pour les vacances un spacieux appartement avec terrasse donnant sur la mer, mais que vous vous retrouvez dans une studette avec une vue imprenable sur un parking. Ici, des clichés peuvent permettre d'emporter la conviction du juge.

### Notre conseil

**Q C** Pour étayer et corroborer votre version des faits,

le témoignage de voisins, de proches ou de passants, appelé « attestation de témoin », peut s'avérer utile. Afin d'être recevable devant un tribunal, il doit être rédigé de la main même de ce dernier, comporter différents éléments (son nom, sa profession, son lien de parenté éventuel) et s'accompagner d'une copie recto verso de sa pièce d'identité signée. Pour se faciliter la vie, il est possible de remplir le **formulaire Cerfa n° 11527\*03**, téléchargeable

gratuitement sur [Service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11307](http://Service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11307). Attention ! Un témoin ne décrira que de ce qu'il a vu et entendu personnellement et directement. En aucun cas, il n'a le droit de colporter des rumeurs ou des faits relatés par d'autres. Son témoignage sera précis, circonstancié (date, heure, lieu), objectif et écrit avec le plus grand soin (sans rature).

«Cependant, le caractère probant des photographies reste à la libre appréciation des magistrats, rappelle Régis Granier, vice-président de la Chambre nationale des commissaires de justice. Le recours à un constat dressé par un commissaire de justice (ex-huissier de justice) sera donc toujours préférable pour verser une preuve irréfutable à votre dossier. Cet acte a effectivement la plus haute valeur juridique qui soit en justice. Il peut servir dans le cadre de litiges de voisinage ou permet d'enregistrer des malfaçons sur un chantier et de mettre ensuite le professionnel fautif en demeure.»

**A noter** Comme les commissaires de justice fixent librement leurs tarifs pour l'établissement de ces constats (de 150 à 300 € de l'heure), n'hésitez pas à demander plusieurs devis et à les comparer. Vous voulez, par exemple, faire jouer la garantie des vices cachés après l'achat d'un véhicule d'occasion, ou contester l'indemnisation proposée par votre assureur à la suite d'un dommage matériel ou corporel ? Ce type de situation nécessite la réalisation d'une expertise amiable par un cabinet spécialisé. Cependant, celle-ci a ses limites et le juge peut toujours ordonner une expertise judiciaire contradictoire. ■

# SE RENSEIGNER ET SE FAIRE CONSEILLER

Livraison en retard, chantier à l'arrêt, allocations non perçues, appareil en panne, voisin bruyant... Ces problèmes de la vie quotidienne peuvent être résolus dès la phase amiable, avec le soutien d'acteurs dédiés.

## **Où trouver de l'information juridique ?**

Avant de contester, il est important de connaître vos droits, vos obligations et les démarches à accomplir en tant que consommateur ou usager d'un service public. Pour accéder à un premier niveau d'information généraliste, vous vous tournez d'abord vers des sources «sûres» et clairement identifiées comme des médias spécialisés, des sites administratifs et des associations:

**> Les médias spécialisés en consommation**  
*Que Choisir* (version papier et/ou web), par exemple, est une mine de renseignements. Ses abonnés profitent, en outre, d'un accès privilégié (par téléphone) au service d'information juridique de l'association UFC-Que Choisir; ils peuvent lui poser gratuitement quatre questions par an portant sur des litiges en la matière.

**> Les sites administratifs** Ils offrent de bonnes ressources, entre autres, ceux de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF, Economie.gouv.fr/dgccrf), de l'Administration française (Service-public.fr) et de l'Institut national de la consommation (Inc-conso.fr). Sans oublier les plateformes Impots.gouv.fr, pour toute question fiscale, et Legifrance.gouv.fr, si vous souhaitez consulter les différents codes (civil, pénal, des assurances...), les lois, les arrêtés, les décrets et la jurisprudence.

**> Les numéros nationaux dédiés** Ils fournissent également des informations juridiques, notamment celui d'Allô Service Public, au 3939 (prix d'un appel local à partir d'un fixe). Les agents de ce centre d'appels répondent à un très grand nombre d'interrogations relevant de la vie quotidienne (travail, famille, logement...). Autres

numéros très utiles: le 0809 540550 de Réponse-Conso (DGCCRF) sur le droit de la consommation; le 01 53 62 40 30 de la ligne Santé Info Droits (France-assos-sante.org) sur celui de la santé; le 3414 d'Assurance Banque Épargne Info Service (Abe-infoservice.fr) sur les problématiques liées à l'argent (placements financiers, produits bancaires...).

**> Les associations et les cliniques du droit**  
Elles peuvent vous recevoir sur rendez-vous (lire p. 14). Mais aussi les maisons France services (adresses sur Economie.gouv.fr/particuliers/france-services), pour des questions concernant une administration (caisse de retraite, Assurance maladie, CAF...), ou les points conseil budget (Solidarites.gouv.fr/point-conseil-budget-pcb), en particulier sur le sujet du surendettement. De leur côté, les centres communaux d'action sociale (CCAS) et les travailleurs sociaux orientent et accompagnent les personnes en difficulté et à la recherche d'aides adaptées à leur situation.

## **Où recevoir des conseils ?**

Pour affiner votre stratégie de défense et savoir quoi faire précisément dans votre cas, vous pouvez solliciter, gratuitement ou presque, un grand nombre d'acteurs, notamment:

**> Une association de consommateurs agréée ou spécialisée** Elle vous renseignera sur vos droits et les arguments pour les faire valoir, et vous épaulera dans vos démarches. À noter: pour un conseil juridique personnalisé, une adhésion préalable d'une trentaine d'euros (lire p. 14) sera requise.

**> Un point-justice** Sous cette appellation sont regroupés les maisons de la justice et du droit (MJD), les relais d'accès au droit (RAD) et les points d'accès

au droit (PAD). Ces différentes structures d'accueil vous informent sur vos recours et les procédures à suivre. Elles peuvent intervenir dans la résolution amiable de votre litige. Avec ou sans rendez-vous, vous y rencontrez gratuitement des avocats, des notaires, des commissaires de justice (ex-huissiers), des associations et des délégués de la Défenseure des droits (lire p. 110). Ils assurent des permanences pour une information d'ordre général ou plus spécialisée (droit de la famille, des étrangers, du travail, du logement, de la consommation, etc.). Adresses de ces points-justice sur [Lannuaire.service-public.fr/navigation/permanence\\_juridique](http://Lannuaire.service-public.fr/navigation/permanence_juridique).

**> Un avocat** Même si son assistance n'est pas toujours nécessaire, un entretien avec ce spécialiste du droit peut vous permettre d'obtenir des précisions sur vos possibilités de recours, amiables et judiciaires. Certains de ces professionnels participent à des permanences organisées par les mairies, les tribunaux et les points-justice, au cours desquelles ils reçoivent et conseillent gratuitement. Profitez-en ! Renseignements auprès de votre mairie ou du Service d'accueil unique du justiciable (Sauj) de votre département. À noter, les notaires, commissaires de justice et experts-comptables assurent également ce type de consultations (plus d'informations dans les conseils départementaux de l'accès au droit, ou CDAD).

## > Le Centre européen des consommateurs

**France** Mis en place par la Commission européenne, le CEC France vous informe sur vos droits en Europe, et vous aide gratuitement à résoudre un litige avec un professionnel situé dans un autre État membre de l'Union, en Islande et en Norvège. Son site, [Europe-consommateurs.eu](http://Europe-consommateurs.eu), vous donne accès à une mine d'informations, vous permet de poser une question et de transmettre votre réclamation via un formulaire en ligne. Enfin, vous pouvez aussi prendre rendez-vous avec un juriste au siège du CEC, en Allemagne (Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl), ou par téléphone (0049 7851 991480 ou 0820200999 - 0,12 €/min).

## > Un juriste de votre « protection juridique »

Cette garantie peut être incluse, sans que vous le sachiez, dans votre contrat multirisque habitation, automobile ou de carte bancaire, ou bien encore faire l'objet d'une assurance spécifique. En cas de litige vous opposant à une personne, une entreprise ou une administration, elle vous apporte une assistance juridique par téléphone. Elle prévoit également la prise en charge de certains frais de procédures amiable et contentieuse (constats de commissaire de justice, avocat...), dans la limite de plafonds et de franchises fixés au contrat. Relisez ce dernier ou renseignez-vous auprès de votre assureur ou de votre mutuelle. ■



# Les associations de consommateurs

## MODE D'EMPLOI

Un certain nombre de structures peuvent vous aider en cas de problème. Certaines sont agréées par l'État, d'autres non. (Re)découverte.

**L**es associations nationales et leurs antennes locales sont souvent plus ou moins spécialisées sur telle ou telle thématique (banque, démarchage à domicile, santé, famille, assurances...). C'est le cas, par exemple, de la Confédération générale du logement (CGL) et de la Confédération nationale du logement (CNL), ou encore de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut). Un conseil, donc: avant de vous déplacer, pensez à vous faire préciser leurs sujets de prédilection.

**Que peut-on leur demander ?**  
Ces associations vous délivrent gratuitement des informations générales sur vos droits et vos devoirs. Elles vous indiquent également les démarches à entreprendre afin de trouver un accord de gré à gré ou de vous pourvoir en justice. Elles peuvent, en outre, vous épauler dans votre recherche de solutions amiables (lire « 3 questions à... Alain Bazot » p. 17).

**Quelles sont leurs limites ?**  
Elles n'ont pas le droit de vous assister ni de vous représenter devant un tribunal ou toute instance ayant la compétence de trancher votre litige. Elles ne peuvent pas missionner un expert ou un auxiliaire de justice, comme un avocat ou un commissaire de justice (ex-huissier de justice). Enfin, elles ne sont pas autorisées à interférer dans des matières ne relevant pas de leurs statuts (à l'UFC-Que Choisir, c'est le cas notamment de tous les conflits entre particuliers). Elles

n'interviennent pas non plus dans des questions de droit pur (fiscalité, travail, famille...) ou pour des problèmes avec la police, par exemple.

### Combien ça coûte de les solliciter ?

Des renseignements d'ordre général vous sont souvent fournis gratuitement, sans nécessité d'adhérer aux structures. En revanche, dans le cas où vous souhaitez qu'une association de consommateurs examine votre dossier pour vous produire des conseils spécialement adaptés à votre litige et/ou vous dispenser une consultation juridique personnalisée, vous devrez au préalable en devenir membre, comme l'exige l'article 63 de la loi du 31 décembre 1971. Tablez sur une cotisation annuelle de 15 à 60 € selon les associations (30 €, en moyenne). Des tarifs qui restent très abordables si on les compare aux honoraires d'un avocat, qui facture entre 150 et 300 € l'heure.

### Où trouver leurs coordonnées ?

Pour obtenir l'adresse du siège social ou l'URL de l'une des 16 associations de consommateurs nationales agréées la plus proche de votre domicile, consultez le site internet de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF – [Economie.gouv.fr/dgccrf/Lista-et-coordonnees-des-associations-nationales](http://Economie.gouv.fr/dgccrf/Lista-et-coordonnees-des-associations-nationales)) ou celui de l'Institut national de la consommation (Inc-conso.fr/trouvez-un-contact-pour-vous-aider).



L'UFC-Que Choisir peut vous aider à résoudre vos litiges à l'amiable. N'hésitez pas à contacter une de ses 135 associations locales.



## L'UFC-QUE CHOISIR, À VOS CÔTÉS

Depuis plus de 70 ans, l'UFC-Que Choisir est une des principales associations de défense des consommateurs.

Indépendante, elle a su s'adapter aux évolutions de la société sans jamais perdre de vue ses missions : défendre les intérêts des consommateurs et promouvoir une consommation responsable. Pour ce faire, elle dispose de quatre magazines (Que Choisir, Que Choisir Argent,

Que Choisir Pratique, Que Choisir Santé) et d'un site web, Quechoisir.org. Ses journalistes, ingénieurs, statisticiens et juristes produisent des enquêtes, des tests, des études et des dossiers qui informent sans concession les citoyens-consommateurs. L'UFC-Que Choisir porte également en justice des combats dans divers secteurs (Internet, immobilier, banques...) et mène des actions

de lobbying afin de faire évoluer les lois. Un dynamisme possible grâce aux 135 associations locales présentes en France et à leurs bénévoles, qui vous aident à résoudre vos litiges, vous renseignent sur vos droits ou lancent des campagnes telles que « Je ne suis pas une data ». Sachez qu'il existe 15 autres associations comme la nôtre, elles aussi reconnues d'utilité publique : par exemple, CLCV, Familles rurales ou l'Adéic.

&gt;&gt;

## Existe-t-il des alternatives ?

Vous faites réparer votre voiture par des élèves mécaniciens, couper vos cheveux par des apprentis coiffeurs... Alors, pourquoi ne pas vous faire expliquer la loi par des étudiants? C'est possible grâce aux cliniques du droit. «*Rattachées à la plupart des facultés, elles ont une double vocation*, précise Ludovic Pailler, directeur de celle de l'université Jean-Moulin Lyon 3. *D'un côté, confronter nos étudiants au réel et à la complexité des situations individuelles. De l'autre, favoriser l'accès au droit du plus grand nombre, avec une offre de service gratuit. À Lyon, la clinique assure des permanences et reçoit sur rendez-vous. Elle dispense des informations juridiques sur tout type de sujets: droit de la consommation, des étrangers, de la propriété intellectuelle et des sociétés (pour les créateurs d'entreprise).*»

Liste des adresses sur Cliniques-juridiques.org.

Enfin, même s'ils ne sont pas agréés «associations de consommateurs» par les pouvoirs publics, des organismes et des associations chargés par l'État d'une mission d'intérêt général peuvent vous informer sur vos droits et vous aider dans vos démarches. Comme n'importe qui a la possibilité de monter une association, y compris des escrocs et des professionnels peu scrupuleux désirant capter de nouveaux clients, des précautions s'imposent. Avant d'envoyer votre bulletin d'adhésion et de confier votre dossier, renseignez-vous sur sa date de création, le nombre de ses membres, ses statuts, etc. Assurez-vous également de son indépendance vis-à-vis des entreprises concernées par votre litige. Ici aussi, la vigilance est de mise. Pour ne pas vous tromper, nous recensons, dans le tableau ci-dessous, quelques structures qui font référence dans leur domaine. ■

## LES ASSOCIATIONS OU ORGANISMES SPÉCIALISÉS

NOMS	THÈMES	COORDONNÉES
<b>ARC</b> Association des responsables de copropriétés	Information réservée aux adhérents (conseils syndicaux, syndics non professionnels...). Assistance sur les copropriétés et les A.S.L. <sup>(1)</sup> : juridique, comptable, travaux, chauffage, etc.	Tél. : 01 40 30 12 82 Internet: Arc-copro.fr
<b>ANIL</b> Association nationale pour l'information sur le logement	Information gratuite dispensée par des juristes spécialisés sur les droits et obligations en matière de logement: location, copropriété, construction, fiscalité, urbanisme...	SOS impayés de loyers au 08 05 16 00 75 (appel et service gratuit) - Internet: Anil.org Trouver une agence au 08 20 16 75 00 (0,06 €/min + prix d'un appel local)
<b>CIDB</b> Centre d'information sur le bruit	Droits et démarches en matière de bruit. Permanence gratuite de conseil aux particuliers en acoustique des logements (demander la permanence Info bruit).	Permanence téléphonique au 01 47 64 64 64 du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h - E-mail : contact@cidb.org Internet: Bruit.fr
<b>MOBILITÉ CLUB FRANCE</b> (ex-Automobile club association)	Information, conseil et assistance juridiques en matière de mobilité (automobile, deux-roues, marche, nouvelles mobilités...) par des juristes. Réservé aux membres de l'association.	Tél. : 09 70 40 11 11 (prix d'un appel local) Internet: Automobile-club.org
<b>CIDFF</b> Centres d'information sur les droits des femmes et des familles	Conseil et information gratuits, centres ouverts à tous sur les droits des femmes et des familles.	Trouver un centre proche de chez vous sur Lannuaire.service-public.fr/navigation/cidff
<b>FRANCE VICTIMES</b> Fédération nationale d'aide aux victimes et de médiation	Droits des victimes : écoute, soutien, reconnaissance de toutes les victimes et prise en charge globale et pluridisciplinaire gratuite (juridique, psychologique et sociale).	Tél. : 116 006 (gratuit) - E-mail : victimes@116006.fr. Internet: France-victimes.fr Trouver une association sur France-victimes.fr/index.php/component/association.

(1) Les associations syndicales libres sont des groupements de maisons individuelles organisées en lotissements ou de plusieurs bâtiments construits sur un seul et même terrain.

## 3 questions à...

### ALAIN BAZOT

Président d'honneur  
de l'UFC-Que Choisir



# « NOUS AIDONS JUSQU'À LA PORTE DU TRIBUNAL »

#### Q C De quels litiges s'occupe l'UFC-Que Choisir ?

**Alain Bazot** Par le biais de nos points d'accueil (contact sur Quechoisir.org/un-litige/dpt.php) et de notre service de traitement en ligne des litiges (Quechoisir.org/soumettre-un-litige-n48324), nous pouvons être sollicités sur tous les conflits opposant un consommateur à un professionnel ou à un service public commercial; c'est-à-dire que nous couvrons un périmètre extrêmement large, de la consommation au logement en passant par les transports, la santé, la banque, l'assurance, les fournisseurs d'énergie ou encore les communications électroniques et le commerce en général.

#### Q C De quelle façon accompagnez-vous les particuliers ?

**A. B.** Face à une relation conflictuelle, la première utilité de notre association est de permettre au consommateur d'identifier ses droits et les textes applicables. Après un diagnostic juridique personnalisé, il sait ce qu'il peut revendiquer ou non. En pratique, dans un premier temps, nous vérifions avec lui qu'il a bien entrepris une démarche préalable auprès du professionnel. S'il ne l'a pas effectuée, nous rédigeons une lettre de signalement dans laquelle nous exposons sommairement sa situation. Puis nous prévenons l'entreprise que l'UFC-Que Choisir locale est saisie de l'affaire et lui demandons de nous informer de ses intentions. Dès ce stade, un certain

nombre de professionnels prennent des mesures pour rétablir le consommateur dans ses droits. À défaut, nous écrivons un courrier argumenté, sur la base des textes de droit et de la jurisprudence. Nous rappelons les faits et mettons l'établissement en demeure de s'exécuter à l'amiable. À cette étape, plus de la moitié des demandes trouvent une issue favorable. C'est là toute la force de notre implantation territoriale, via nos 135 associations locales, combinée à la notoriété de la marque UFC-Que Choisir, très présente sur les réseaux sociaux et dans la presse. Les sociétés redoutent la mauvaise publicité et la stigmatisation de leurs pratiques douteuses. Nombreuses sont celles qui préfèrent transiger. Dans le cas contraire, nous épaulons le particulier dans un processus de médiation (lire p. 35) – il est d'ailleurs plus que vivement recommandé de ne pas se lancer seul.

#### Q C Où votre intervention s'arrête-t-elle ?

**A. B.** La réglementation ne nous autorise ni à assister ni à représenter le consommateur en justice, et nous n'avons pas le droit de nous substituer à lui. En revanche, jusqu'à la porte du tribunal, nous pouvons l'aider à monter son dossier. C'est particulièrement important pour les litiges, au civil, jusqu'à 5 000 €, lorsque l'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire. Ici, son dossier doit être d'autant mieux préparé qu'une fois son affaire jugée, il n'aura pas la possibilité de faire appel de la décision, mais seulement de se pourvoir en cassation (p. 92). ■

## À CHAQUE SITUATION, SON COURRIER TYPE

Lorsque les échanges par courriel ou par téléphone ne donnent aucun résultat ou échouent, envoyez une lettre de mise en demeure.

**A**fin de ne pas vous tromper, d'utiliser les bons raisonnements juridiques et de trouver les mots justes en rédigeant votre réclamation, n'hésitez pas à solliciter une association de consommateurs locale. L'usage de son papier à en-tête donnera davantage de poids à votre lettre. Dans un très grand nombre de cas, ce coup de pouce permet d'obtenir gain de cause.

### À qui écrire ?

Tout dépend de votre interlocuteur (particulier, professionnel, administration...), de sa taille (petite ou grande entreprise, en ligne ou pas...) et de son organisation. Pour un litige locatif, envoyez votre lettre au propriétaire bailleur. Votre conflit concerne un particulier ? Expédiez-la à son adresse personnelle. Une petite structure ? Ciblez son siège social (les coordonnées sont indiquées, en principe, sur le contrat, la facture, le devis, etc., ou sur des sites comme Infogreffre.fr ou Societe.com). S'il s'agit d'un

e-commerçant, la marche à suivre en cas de litige et les coordonnées du service client figurent sur le site, à la rubrique «Conditions générales de vente (CGV)» ou «Mentions légales». Quant aux administrations, elles doivent toujours spécifier les recours dont vous disposez dans leurs courriers, ainsi que les délais à respecter et les contacts à connaître pour les exercer.

### Quand utiliser l'envoi en recommandé ?

Une lettre en recommandé avec accusé de réception (LRAR), traditionnelle comme électronique, coûte trop cher<sup>(1)</sup> pour que l'on s'en serve à tort et à travers. Il faut donc la réserver aux situations dans lesquelles vous devrez prouver l'expédition ou la réception d'un document important. C'est le cas notamment:

**> Si la loi vous y oblige** Par exemple, lors de la résiliation d'un bail. Adresser son congé à son propriétaire, ou à son représentant, par courrier simple n'est pas valable. Seule la date de réception du recommandé permet de définir la date légale de début du préavis de départ.

**> Lorsque ce formalisme est prévu au contrat qui vous lie à un professionnel** Relisez-le afin de connaître les modalités à respecter.

**> Dans le cas où vous souhaitez mettre fin à un contrat** (assurance, entretien, complémentaire santé...) ou à un abonnement (téléphonique, box, télé...). Même en l'absence d'obligation, recourez à la LRAR par précaution. À noter: depuis le 1<sup>er</sup> juin 2023, on peut également résilier

#### Notre conseil

**QC** Si votre lettre recommandée vous est retournée, conservez-la sans l'ouvrir.

Au besoin, elle servira de preuve de vos démarches et de la mauvaise foi éventuelle de votre interlocuteur.



## 9 ÉTAPES POUR RÉUSSIR VOTRE LETTRE

**1** **Précisez** que le courrier est envoyé en recommandé et le numéro de l'avis.

**2** **Indiquez** toutes vos coordonnées ainsi que celles du destinataire.

**3** **Rappelez** les références de votre contrat ou de tout autre élément à votre disposition (devis, facture...) pouvant vous identifier.

**4** **Signalez** clairement la nature du problème rencontré, autrement dit, décrivez les faits de façon précise, et concise, et uniquement les faits.

**5** **Mentionnez**, si vous le connaissez, le texte réglementaire applicable dans votre cas et/ou les règles juridiques sur lesquelles vous fondez votre demande, et reportez-le(s) dans votre courrier.

**6** **Formulez** avec clarté ce que vous voulez: livraison, exécution de travaux, remboursement...

**7** **Mettez en demeure** le professionnel de s'exécuter dans un délai «raisonnable»: entre 8 et 15 jours selon la nature du problème. Spécifiez qu'à défaut d'obtenir gain de cause, vous vous verrez contraint de saisir la justice. Ajoutez que vous sollicitez aussi l'organisme d'État compétent pour qu'une enquête soit ouverte à son encontre.

**8** **Complétez**, si nécessaire, votre courrier en joignant des copies de documents utiles à la compréhension de votre affaire.

**9** **N'oubliez pas**, enfin, d'apposer votre signature.

ses abonnements, ses assurances et ses mutuelles souscrits en ligne en un clic, grâce à un «bouton résiliation» obligatoirement présent sur le site du professionnel. C'est facile et gratuit (hors pénalités éventuelles).

**> Dès qu'un délai légal conditionne le bénéfice d'un droit** Par exemple, on privilégie ce mode d'envoi pour demander la liquidation de

sa retraite ou exercer son droit de rétractation après un achat en ligne ou un démarchage à domicile. Dans les autres cas, en principe, l'envoi d'un courrier simple ou, encore mieux, d'un e-mail (car on en garde la trace) peut suffire. ■

(1) Lettre en recommandé avec accusé de réception traditionnelle, jusqu'à 20 g: 4,83 € + 1,25 € d'avis de réception papier. Tarif valable au 1<sup>er</sup> juillet 2023.

&gt;&gt;

# 13 MODÈLES DE LETTRES

## *Achat en ligne*

### ANNULER LA COMMANDE EN CAS DE RETARD

● **CE QUE DIT LA LOI** La date de livraison prévue est dépassée, et le e-commerçant ne réagit pas positivement à vos relances. Si vous le souhaitez, vous pouvez annuler cette commande et exiger d'être remboursé... mais pas immédiatement. Vous devez procéder en deux temps.

#### ● **LA MARCHE À SUIVRE**

**1/ Adressez au vendeur une mise en demeure** de vous livrer, dans un délai raisonnable (huit jours, par exemple), soit par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR), soit sur tout autre support «durable» (e-mail).

**2/ Envoyez au cybermarchand une demande de résolution de contrat**, par LRAR ou sur autre support durable, dès que le délai fixé est écoulé.

Vous êtes livré avant que le site ne reçoive cette nouvelle missive ? Votre requête en annulation ne sera pas prise en compte. Dans le cas contraire, le commerçant est tenu de vous rembourser sous 14 jours après la réception de votre demande. Des pénalités sont prévues s'il tarde; elles s'élèvent à 10% de la somme à restituer quand le retard est inférieur ou égal à 30 jours; à 20% lorsqu'il court de 31 à 60 jours; à 50% au-delà de 60 jours. Enfin, dans le cadre d'une vente, il est toujours possible de revendiquer des dommages et intérêts pour préjudice lié au défaut de délivrance dans les temps convenus, en invoquant l'article 1611 du Code civil.

Sources: art. 1221, 1222, 1610 et 1611 du Code civil, art. L. 216-1 et suivants et L. 241-4 du Code de la consommation.

#### MISE EN DEMEURE DE LIVRER

Vos prénom et nom

Nom et adresse du vendeur

Votre adresse

Lettre recommandée avec avis de réception

N° de commande

#### Objet: mise en demeure de livrer

Madame/Monsieur,

Le (**date**), j'ai effectué sur votre site internet (**URL**) un achat pour un montant de **X €** que vous deviez me livrer en date du (**précisez**). Or, à ce jour (**précisez**), je n'ai toujours pas été livré.

En conséquence, conformément aux articles L. 216-6 du Code de la consommation et 1610 du Code civil, je vous mets en demeure de me livrer le/les article(s) commandé(s) (**précisez**). À défaut, je ne manquerai pas de dénoncer le contrat, conformément aux dispositions de l'article L. 216-6 du Code de la consommation.

Je me réserve, par ailleurs, le droit de saisir le médiateur de la consommation puis, éventuellement, la juridiction compétente, aux fins d'obtenir des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi.

Veuillez agréer, Madame/Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Signature, date et lieu

## DEMANDE D'ANNULATION DE COMMANDE

Vos prénom et nom

Nom et adresse du vendeur

Votre adresse

Lettre recommandée avec avis de réception

N° de commande

### Objet: demande d'annulation de commande

Madame/Monsieur,

Le (**date**), j'ai effectué sur votre site internet (**URL**) un achat pour un montant de **X €** que vous deviez me livrer en date du (**précisez**). Or, à ce jour (**précisez**), malgré une mise en demeure adressée le (**précisez**), je n'ai toujours pas été livré.

En conséquence, conformément aux articles L. 216-1 et suivants du Code de la consommation et 1610 du Code civil, je vous demande de bien vouloir procéder à la résolution du contrat sans délai, et de me rembourser la somme de **X €** au plus tard dans les 14 jours. Si vous ne respectez pas ce délai, je me verrai dans l'obligation de demander le versement des pénalités prévues à l'article L. 241-4 du code précité.

Je me réserve, par ailleurs, le droit de saisir le médiateur de la consommation puis, éventuellement, la juridiction compétente aux fins d'obtenir des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi.

Veuillez agréer, Madame/Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Signature, date et lieu

## CAS PARTICULIERS

### ● Aucune date n'est précisée sur les documents

Quand aucune date ni délai de livraison ne figurent sur votre bon de commande ou dans les conditions générales de vente, le cybermarchand dispose de 30 jours maximum pour vous livrer. Tant que ce délai n'est pas écoulé, il n'est pas en retard. Vous ne pouvez donc pas le mettre en demeure de vous livrer ni annuler votre commande.

### ● La date de livraison constitue une condition essentielle du contrat

Si le respect du délai de livraison était un élément capital – robe de mariée non livrée à temps, par exemple –, vous pouvez zapper le premier courrier et annuler directement votre achat.



>>

# Achat en ligne

## EXERCER SON DROIT DE RÉTRACTATION ET SE FAIRE REMBOURSER

● **CE QUE DIT LA LOI** Lorsque vous exercez votre droit de rétractation dans les délais, le webmarchand doit vous restituer les sommes déjà versées, y compris les frais de livraison standard, dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de votre décision (art. L. 221-24 du Code de la consommation). Toutefois, pour une vente de biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à leur récupération, ou jusqu'à ce que le consommateur lui fournisse une preuve de leur expédition.

● **LA MARCHE À SUIVRE** Si le commerçant tarde à s'exécuter, rappelez-le à ses obligations. Adressez-lui une lettre recommandée avec avis de réception selon le modèle ci-dessous. Dans le cas où il s'agit d'un vendeur professionnel, dites-lui que son comportement l'expose à une amende pouvant atteindre 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale (art. L. 242-13 du Code de la consommation).

Sources: art. L. 221-24, L. 242-4 et L. 242-13 du Code de la consommation.

### DEMANDE DE REMBOURSEMENT APRÈS L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Vos prénom et nom

Nom et adresse du vendeur

Votre adresse

Lettre recommandée avec avis de réception

N° de commande

#### Objet: demande de remboursement après l'exercice de mon droit de rétractation

Madame/Monsieur,

Je vous écris ce jour pour vous informer que, conformément à l'article L. 221-24 du Code de la consommation, vous êtes tenu de me rembourser de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, soit un total de **X €**, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle vous avez été informé de ma décision de me rétracter.

D'après l'avis de réception en ma possession, cette information vous est parvenue en date du **(mentionnez le jour figurant sur l'avis)**, soit il y a déjà **(précisez)**. Or, à ce jour **(précisez)**, je n'ai reçu aucun remboursement de votre part. De plus, je vous ai retourné le produit par voie postale **(ou je vous l'ai déposé au relais-colis) le (date)**.

En conséquence, je vous demande de bien vouloir me rembourser au plus vite. À défaut, je me verrais contraint de saisir la Direction départementale de la protection des populations (DDPP), compétente pour prononcer des amendes administratives pouvant atteindre 75 000 € dans un tel cas (art. L. 242-13 du code précité).

Je vous rappelle également que les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal (6,82% au 2<sup>nd</sup> semestre 2023) si le remboursement intervient au plus tard 10 jours au-delà des 14 jours, de 5% si le retard est compris entre 10 et 20 jours, de 10% entre 20 et 30 jours, de 20% entre 30 et 60 jours et de 50% entre 60 et 90 jours (art. L. 242-4 du code précité).

En vous remerciant de votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur,  
l'expression de mes sentiments distingués.

Signature, date et lieu

# Livraison endommagée ou non conforme

## FAIRE JOUER LA GARANTIE DE CONFORMITÉ

● **CE QUE DIT LA LOI** Tous les produits vendus par un professionnel dans l'Union européenne bénéficient de la garantie légale de conformité de deux ans dès leur livraison. En cas de panne ou de non-conformité, demandez, au choix, la réparation ou le remplacement du bien. Si rien n'est possible dans le mois suivant votre réclamation, vous pouvez restituer l'article et exiger un remboursement intégral, ou le garder et solliciter une réduction de prix.

● **LA MARCHE À SUIVRE** Reportez-vous au contrat ou aux conditions générales de vente du site pour connaître les modalités à mettre en œuvre,

ou appelez la hot-line de votre vendeur. Selon les cas, rapportez le produit au magasin où vous l'avez acheté, ou déposez-le à un point relais contre récépissé. Ou encore, retournez-le avec une lettre recommandée avec avis de réception (modèle ci-dessous), en expliquant que vous désirez faire jouer la garantie de conformité. Vous mettrez en avant la présomption de défaut de conformité si la livraison date de moins de 24 mois pour un produit neuf, et de 12 mois pour un achat d'occasion. Au-delà, vous devrez établir la preuve de l'antériorité du défaut.

Sources: art. L. 217-3 et suivants du Code de la consommation.

### DEMANDE DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT D'UN BIEN NON CONFORME

Vos prénom et nom

Nom et adresse du vendeur

Votre adresse

Lettre recommandée avec avis de réception

N° de commande ou de facture

#### Objet: demande de réparation (ou de remplacement) d'un article non conforme

Madame/Monsieur,

Je vous écris ce jour pour vous informer qu'en date du (**précisez le jour figurant sur le bon de commande ou la facture**), j'ai commandé auprès de votre société le(s) article(s) suivant(s): (**mentionnez lesquels et leurs références**). Or il s'avère (**décrivez la situation rencontrée**):

- que la livraison intervenue le (**date**) n'est pas conforme à ma commande (**si nécessaire, écrivez « comme en témoigne mon refus de la livraison ou les réserves émises »**).

- qu'il(s) ne fonctionne(nt) plus ou dysfonctionne(nt) (**indiquez éventuellement la nature de la panne**).

Les articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation disposent que le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. L'article L. 217-7 du code précité, quant à lui, précise que les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois à partir de la délivrance d'un bien neuf (**12 mois pour de l'occasion**) sont présumés exister au moment de la délivrance.

Je vous serais donc reconnaissant de procéder (**précisez: au remplacement ou à la réparation**) de ce(s) bien(s) sous (**huit jours, par exemple**). En l'absence de réaction de votre part sous 30 jours, conformément à l'article L. 217-14 du code précité, je vous demanderai de me rembourser sans délai.

En vous remerciant de votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Signature, date et lieu

>>

# Retard d'avion

## EXIGER D'ÊTRE INDEMNISÉ

● **CE QUE DIT LA LOI** Les droits du passager diffèrent en fonction de son délai d'attente:

➤ **Au départ**, si l'avion s'envole avec un retard d'au moins cinq heures et que vous renoncez à votre voyage, vous avez la possibilité de réclamer le remboursement de votre billet.

➤ **À l'arrivée**, si l'appareil accuse un retard de trois heures ou plus, vous pouvez prétendre à une indemnisation forfaitaire en fonction de la distance parcourue: 250 € pour les vols jusqu'à 1 500 km; 400 € pour des vols de plus de 1 500 km dans l'Union européenne (UE), ou compris entre 1 500 et 3 500 km hors UE; 600 € pour des vols supérieurs à 3 500 km hors UE, à condition d'avoir au moins quatre heures de retard (300 € pour un retard entre trois et quatre heures). Ce dédommagement sera versé à l'usager par virement bancaire, par chèque ou en espèces.

Par ailleurs, la compagnie aérienne vous doit une assistance sous certaines conditions. Attention, ce dispositif s'applique uniquement aux vols au départ de l'UE, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse, quel que soit l'aéroport d'arrivée et quelle que soit la nationalité du transporteur; et à destination de l'UE, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse, quel que soit l'aéroport de départ, dès lors que le transporteur est européen.

● **LA MARCHE À SUIVRE** Pour bénéficier de ce système de compensation légal, encore faut-il le solliciter... Formulez votre demande d'indemnisation auprès de la compagnie aérienne par lettre recommandée avec avis de réception.

Sources: règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004, et jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne.

### DEMANDE D'INDEMNISATION EN CAS DE RETARD DE PLUS DE 3 HEURES

Vos prénom et nom

Nom et adresse de la compagnie aérienne

Votre adresse

Lettre recommandée avec avis de réception

N° de vol

#### Objet: demande d'indemnisation en cas de retard de plus de 3 heures

Madame/Monsieur,

J'ai réservé auprès de votre compagnie un billet sur le vol (n°) en date du (précisez) au départ de (lieu) et à destination de (lieu).

Je suis arrivé à (destination) avec X heures de retard par rapport à l'heure prévue, soit plus de trois heures.

Je vous demande donc de m'indemniser dans les mêmes conditions qu'en cas d'annulation de vol prévues par le règlement CE n° 261/2004, soit la somme de (précisez 250 €, 400 € ou 600 € x nombre de passagers).

À défaut d'obtenir, dans un délai de (X jours, fixez un délai raisonnable), une réponse favorable de votre part, je me verrai dans l'obligation de saisir la juridiction compétente afin de vous y contraindre et d'alerter, par ailleurs, les services de la DGAC en charge de veiller à l'application du règlement CE n° 261/2004.

Je vous prie de croire, Madame/Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Signature, date et lieu

# Détérioration de bagages enregistrés

## OBTENIR UN DÉDOMMAGEMENT

● **CE QUE DIT LA LOI** En cas de dégât ou de perte de bagages enregistrés, la compagnie aérienne est responsable. Une indemnisation des dommages subis (que l'on appelle droits de tirage spéciaux) est prévue. Elle diffère suivant le pays dans lequel votre transporteur est établi.

➤ **S'il est européen**, c'est la convention de Montréal qui s'applique. Au 1<sup>er</sup> juillet 2023, le plafond d'indemnisation atteint environ 1 600 € par passager.

➤ **S'il n'est pas européen**, c'est la convention de Montréal ou celle de Varsovie qui s'applique. Le montant plafond de l'indemnisation de cette dernière s'élève, au 1<sup>er</sup> juillet 2023, à environ 27 € par kilogramme de bagage et par passager. En

principe, le nom de la convention est précisée sur le billet d'avion – à défaut, posez la question à la compagnie aérienne.

● **LA MARCHE À SUIVRE** En cas de détérioration de vos bagages, vous devez adresser une demande d'indemnisation par écrit auprès du transporteur aérien, au plus tard dans un délai de trois jours (convention de Varsovie) ou de sept jours (convention de Montréal). Accompagnez votre courrier de justificatifs: bordereau d'enregistrement, photos des valises abîmées, factures de vos effets personnels...

Sources: convention de Montréal du 17 juin 2004 et convention de Varsovie du 12 octobre 1929.

### DEMANDE D'INDEMNISATION DE BAGAGES ENDOMMAGÉS

Vos prénom et nom

Nom et adresse de la compagnie aérienne

Votre adresse

Lettre en recommandé avec avis de réception

N° de vol

#### Objet: demande d'indemnisation de bagages endommagés

Madame/Monsieur,

En date du (**précisez**), j'ai pris un vol de votre compagnie pour me rendre de (**lieu de départ**) à (**destination**).

À l'arrivée de ce vol (**n°**), j'ai constaté que mes bagages enregistrés avaient été endommagés. En conséquence, j'ai émis une protestation le (**date**) auprès de vos services.

En vertu de l'article 18 de la Convention de Varsovie/l'article 17 de la Convention de Montréal (**choisissez selon celle applicable**), en votre qualité de transporteur aérien, vous êtes responsable des dommages aux bagages enregistrés. En conséquence, vous êtes tenu de m'indemniser à hauteur du montant du préjudice subi.

C'est pourquoi, je vous demande, à titre de règlement amiable, de m'allouer la somme de **X €** à titre de compensation du/des dommage(s) subi(s). Faute d'obtenir une réponse favorable de votre part dans un délai de 30 jours, je saisirai le médiateur de la consommation et, si nécessaire, la juridiction compétente afin de vous y contraindre.

Vous remerciant, je vous prie de croire, Madame/Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Signature, date et lieu

Pièces jointes: **bordereau d'enregistrement, photos, justificatifs de votre préjudice...**

>>

# Location

## RÉCUPÉRER SON DÉPÔT DE GARANTIE

● **CE QUE DIT LA LOI** Pour accepter de louer un logement à titre d'habitation, le propriétaire peut exiger, au moment de la signature du contrat, la remise par le locataire d'un dépôt de garantie. Celui-ci prend généralement la forme d'un chèque ou d'un virement bancaire. Cette exigence n'est légale que si son montant ne dépasse pas un mois de loyer (hors charges). En fin de bail, la caution doit être rendue au locataire. Quand ? Au plus tard, dans le mois suivant la remise des clés (art. 22 de la loi du 6 juillet 1989), à condition que l'état des lieux de sortie soit conforme à celui d'entrée, c'est-à-dire qu'aucune dégradation ne puisse être reprochée à l'occupant, et déduction faite, le cas

échéant, des sommes restant dues au bailleur. Le délai de restitution est porté à deux mois maximum dans les autres cas. Voilà pour la théorie.

● **LA MARCHE À SUIVRE** En pratique, certains loueurs tardent à reverser la caution. L'envoi d'une lettre de mise en demeure s'impose alors. L'occasion de rappeler au propriétaire que s'il ne rend pas le dépôt de garantie dans le délai fixé par le législateur, il sera contraint de s'acquitter d'intérêts de retard. Un conseil : pensez à transmettre votre nouvelle adresse à votre ex-bailleur car, à défaut, il ne pourra pas être sanctionné s'il ne vous redonne pas votre argent dans les temps.

Source : art. 22 de la loi du 6 juillet 1989.

### MISE EN DEMEURE DE RESTITUER LE DÉPÔT DE GARANTIE

Vos prénom et nom

Nom et adresse du bailleur/de son représentant

Votre adresse

Lettre recommandée avec avis de réception

**Objet : mise en demeure de restituer le dépôt de garantie**

Madame, Monsieur,

Le (**date**), il a été convenu, par courrier recommandé avec accusé de réception, une date de fin du bail que nous avions contracté pour votre location, située au (**adresse**).

Conformément à ce que nous avions convenu, je vous ai restitué les clés du logement le (**indiquez la date, et ajoutez éventuellement « remise dont vous m'avez donné acte par écrit daté et signé »**).

Alors que l'état des lieux de sortie était conforme à celui d'entrée, à ce jour (**précisez la date**), le délai d'un mois à compter de la remise des clés aux fins de me restituer le chèque ou le virement de caution (**choisissez selon le cas**), prévu à l'article 22 de la loi du 6 juillet 1989, est dépassé. En conséquence, je vous mets en demeure par la présente de me restituer la somme de **X €** correspondant à mon chèque ou virement de caution (**choisissez selon le cas**), et ce sous huit jours à compter de la réception de la présente.

Je vous rappelle à toutes fins utiles qu'à partir de l'expiration de ce délai d'un mois, le montant dû est majoré d'une somme égale à 10 % du loyer mensuel en principal, pour chaque période mensuelle commençée en retard. Enfin, à défaut de remboursement dans les délais impartis, je me verrai contraint de saisir la Commission départementale de conciliation (CDC) puis, éventuellement, le juge des contentieux de la protection territorialement compétent pour obtenir gain de cause dans cette affaire, ainsi que l'octroi de dommages et intérêts supplémentaires en raison de votre résistance abusive.

Veuillez agréer, Madame/Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Signature, date et lieu

# Bruit

## FAIRE CESSER UN TROUBLE DE VOISINAGE

● **CE QUE DIT LA LOI** Abolements de chien, musique trop forte, tondeuse, pétards, travaux... l'article R. 1336-5 du Code de la santé publique dispose qu'«*aucun bruit particulier ne doit, par sa durée, sa répétition ou son intensité, porter atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme, dans un lieu public ou privé, qu'une personne en soit elle-même à l'origine ou que ce soit par l'intermédiaire d'une personne, d'une chose dont elle a la garde ou d'un animal placé sous sa responsabilité*».

● **LA MARCHE À SUIVRE** «*En matière de bruits de voisinage, a fortiori domestiques, mieux vaut s'efforcer, dans un premier temps, de trouver un arrangement*

*avec le voisin indélicat plutôt que d'engager immédiatement les hostilités*», recommande le Centre d'information sur le bruit (Bruit.fr). Cherchez ensemble les solutions pouvant réduire les nuisances sonores. Toutefois, si la situation ne change pas malgré toutes vos démarches, confirmez vos griefs à votre voisin – d'abord par lettre simple ou par e-mail. Puis, après deux semaines sans amélioration, par lettre recommandée avec avis de réception, en vous inspirant du modèle ci-dessous.

Sources: Centre d'information sur le bruit, art. R. 1336-4, R. 1336-5 et R. 1337-7 du Code de la santé publique, arrêtés municipaux ou préfectoraux éventuels.

### DEMANDE D'ARRÊTER TOUTE NUISANCE SONORE

Vos prénom et nom

Nom et adresse du voisin

Votre adresse

Lettre recommandée avec avis de réception

**Objet: demande amiable de cesser toute nuisance sonore**

Madame/Monsieur,

Comme je vous l'ai indiqué dans mon précédent courrier en date du (**précisez**), nous sommes particulièrement gênés par les bruits importants provenant de votre domicile, qui dépassent largement le seuil de tolérance acceptable de nuisance sonore. Ils consistent notamment en: (**énumérez de façon concise et précise les bruits perçus**).

À ce jour (**date**), malgré nos remarques répétées, vous continuez à nuire à notre tranquillité sans changer de comportement. Je vous informe donc qu'en étant à l'origine de bruit excessif, vous contrevenez aux dispositions de l'article R. 1337-7 du Code de la santé publique, qui prévoit une amende maximale de 450 €.

De nuit, les bruits peuvent constituer une infraction pour tapage nocturne, que le Code pénal sanctionne par des amendes ou des peines d'emprisonnement en cas de récidive. Mais surtout, votre responsabilité civile risque d'être recherchée si vous créez un inconvénient anormal de voisinage, troubles pouvant donner lieu à l'attribution de dommages et intérêts.

En conséquence, nous vous demandons une dernière fois et, au besoin, vous mettons en demeure de cesser vos nuisances sonores dès réception de cette lettre et de prendre toutes les dispositions qui s'imposent pour faire cesser ce trouble. À défaut, nous nous verrions dans l'obligation d'introduire une procédure à votre encontre. Nous espérons toutefois ne pas en arriver là.

Dans l'attente d'une attitude bienveillante de votre part, nous vous prions d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Signature, date et lieu

>>

# Garagiste

## EXIGER LA REPRISE DE RÉPARATIONS INSUFFISANTES

● **CE QUE DIT LA LOI** Le garagiste est tenu à une obligation de résultat. Il doit donc rendre le véhicule réparé et en bon état de fonctionnement. Vous n'avez pas besoin d'apporter la preuve de sa faute, celle-ci est présumée. Par conséquent, si vous constatez la même panne en sortant de son atelier que celle pour laquelle vous lui aviez confié votre voiture, sachez qu'il est obligé de la reprendre et de procéder à une seconde réparation à ses frais; c'est-à-dire sans avoir le droit de prétendre à une rémunération.

De plus, si la première intervention vous a causé un préjudice, vous pouvez lui demander de vous indemniser les dommages occasionnés par sa faute.

● **LA MARCHE À SUIVRE** Quels recours avez-vous quand votre auto ne fonctionne toujours pas correctement? Si vous ne parvenez pas à un accord verbal avec le garagiste, prévenez-le que vous allez lui envoyer une lettre recommandée avec avis de réception le mettant en demeure de reprendre les réparations.

*Source: art. 1231-1 du Code civil.*

### DEMANDE DE REPRISE DES RÉPARATIONS INSUFFISANTES

Vos prénom et nom

Nom et adresse du garage

Votre adresse

Lettre recommandée avec avis de réception

N° de facture

**Objet: demande de reprise de réparations insuffisantes**

Madame/Monsieur,

En date du (**précisez**), je vous ai apporté mon véhicule (**marque, modèle**) immatriculé (**n°**) afin que vous procédiez à (**précisez la nature des réparations**). Je l'ai récupéré le (**date**), après règlement de la facture n° (**référence**) de **X €**.

Malheureusement, la même panne s'est produite (**X jours ou semaines**) après votre intervention. Dès lors, il apparaît que les réparations n'ont pas permis le bon état de fonctionnement de mon véhicule. En conséquence, conformément à l'article 1231-1 du Code civil, dans le cadre de votre obligation de résultat, je vous mets en demeure de procéder, à vos frais, à la remise en état de marche de mon véhicule.

(**Le cas échéant**) Cette nouvelle intervention m'ayant causé un préjudice, à savoir (**précisez, par exemple, l'immobilisation du véhicule et donc la nécessité d'en louer un de remplacement**), je sollicite par ailleurs le versement de dommages-intérêts pour un montant de **X € (coût du préjudice)**.

À défaut de réponse favorable à ma demande sous (**fixez un délai raisonnable, 10 jours, par exemple**), je me verrai contraint de saisir le médiateur de la consommation puis la juridiction compétente.

Je vous prie de croire, Madame/Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Signature, date et lieu

Pièces jointes: **copie de la facture acquittée, des frais de remorquage, de location d'un véhicule de remplacement...**

# Abonnement téléphonique

## RÉSILIER SON CONTRAT QUAND L'OFFRE EST MODIFIÉE

● **CE QUE DIT LA LOI** À tout moment, votre opérateur peut augmenter ses prix ou modifier son offre, sous réserve de vous en informer au moins un mois avant leur entrée en vigueur. De votre côté, vous disposez de quatre mois, à compter de la notification, pour résilier votre abonnement sans frais et sans pénalités. Si vous ne recevez pas l'information préalable prévue par le législateur, alors

les changements ne sont pas valables. Vous êtes en droit de contester l'application du nouveau tarif et de demander le remboursement du trop-versé avant de révoquer le contrat.

● **LA MARCHE À SUIVRE** Contactez le service client de votre opérateur, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Sources: art. L. 224-33 et L. 224-39 du Code de la consommation.

### DEMANDE DE RÉSILIATION FAISANT SUITE À UNE HAUSSE TARIFAIREE

Vos prénom et nom

Nom et adresse du service client de son opérateur

Votre adresse

Lettre recommandée avec avis de réception

N° de téléphone ou référence client

#### Objet: demande de résiliation faisant suite à une hausse tarifaire

Madame, Monsieur,

Vous m'avez adressé un courrier en date du (**précisez**) m'informant de l'application d'un nouveau tarif. Conformément à l'article L. 224-33 du Code de la consommation, qui prévoit cette possibilité dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification, je vous demande de mettre fin à mon contrat sans pénalités. La résiliation prendra effet au plus tard 10 jours<sup>(1)</sup> à compter de la réception de la présente lettre par vos soins (art. L. 224-39 du code précité).

### DEMANDE DE RÉSILIATION APRÈS UNE HAUSSE TARIFAIREE SANS INFORMATION PRÉALABLE

#### Objet: demande de résiliation après une hausse tarifaire sans information préalable

Madame, Monsieur,

Je m'étonne de recevoir ce jour une facture affichant un nouveau tarif sans en avoir été informé préalablement. Conformément à l'article L. 224-33 du Code de la consommation, le projet de modification aurait dû me parvenir au moins un mois avant son entrée en vigueur. À défaut, ce changement ne peut m'être appliqué. En conséquence, je vous mets en demeure de me rembourser la somme de **X €** correspondant au trop-versé (en pièce jointe, copie de ma facture).

Par ailleurs, ces nouvelles conditions tarifaires ne me convenant pas, merci de mettre fin à mon contrat d'abonnement. La résiliation prendra effet au plus tard 10 jours<sup>(1)</sup> à compter de la réception de la présente lettre par vos soins (art. L. 224-39 du code précité).

Je vous prie de croire, Madame/Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Signature, date et lieu

Pièce jointe: **copie de ma facture.**

(1) Il s'agit d'un délai imposé aux professionnels, mais vous pouvez demander que votre résiliation prenne effet au-delà des 10 jours.

# Fraude à la carte bancaire

## CONTESTER UNE OPÉRATION ET EN RÉCLAMER LE REMBOURSEMENT

● **CE QUE DIT LA LOI** Lorsqu'une opération de paiement non autorisée est réalisée à votre insu avec votre carte bancaire, alors que vous êtes en sa possession, la banque doit vous indemniser, à moins qu'elle prouve que vous avez commis une fraude ou une négligence grave. Cela dit, si le dispositif d'authentification renforcée (code sécurisé, identification biométrique...) n'a pas été utilisé lors de la transaction, la banque ne peut s'exonérer de son obligation de remboursement, quel que soit le cas.

● **LA MARCHE À SUIVRE** Signalez sans tarder les paiements frauduleux que vous n'avez pas autorisés à votre banque et, si nécessaire, faites

opposition à votre carte bancaire. En parallèle, contestez les opérations concernées et demandez le remboursement des sommes indûment débitées auprès de votre agence. Pour ce faire, contactez le service client par téléphone, adressez-lui un courriel et, idéalement, une lettre recommandée avec accusé de réception. Cela vous permettra de garder une trace de toutes les démarches effectuées. Autant que possible, pour chaque transaction litigieuse, mentionnez sa date, le libellé figurant sur votre relevé de compte et son montant.

Sources: art. L. 133-18, L. 133-19 et L. 133-44 du Code monétaire et financier.

### LETTRE DE CONTESTATION D'OPÉRATIONS FRAUDULEUSES

Vos prénom et nom

Nom et adresse de votre banque

Votre adresse

Lettre recommandée avec avis de réception

N° de compte bancaire

**Objet: contestation d'opérations non autorisées par carte bancaire, et demande de remboursement**

Madame/Monsieur,

Mon compte de dépôt (**n°**) laisse apparaître des opérations de paiement non autorisées pour un montant total de **X €**, selon le décompte suivant:

- opération d'un montant de **X €** en date du (**précisez**), portant la référence (**n°**).
- opération d'un montant de **X €** en date du (**précisez**), portant la référence (**n°**).

.../...

Conformément aux dispositions de l'art. L. 133-18 du Code monétaire et financier, je vous remercie de recréder immédiatement mon compte des sommes indûment débitées, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la réception de cette lettre.

**(À insérer dans votre courrier si, du fait de l'opération frauduleuse, des frais ont été prélevés par votre banque)** Par ailleurs, merci de me restituer les agios et/ou frais bancaires liés à ces opérations litigieuses, afin de rétablir mon compte dans l'état où il se serait trouvé si les opérations de paiement que je n'ai pas autorisées n'avaient pas eu lieu. Ces agios et frais bancaires représentent, sauf erreur, la somme de (**X €**).

Restant à votre disposition pour tout complément d'information, je vous prie de croire, Madame/Monsieur, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Signature, date et lieu

# Assurance

## REFUSER LA PROPOSITION D'INDEMNISATION APRÈS UN SINISTRE

● **CE QUE DIT LA LOI** Si l'offre d'indemnisation de votre assureur vous paraît très inférieure au montant des préjudices subis, vous n'êtes pas obligé de l'accepter. Lorsque, notamment, les sommes en jeu sont élevées, il est même vivement conseillé de refuser en bloc la proposition et de solliciter une contre-expertise amiable, au cours de laquelle vous vous ferez accompagner d'un expert d'assurés de votre choix. Notre conseil: au moment de le sélectionner, faites jouer la concurrence et demandez-lui de vous préciser en amont son mode de rémunération.

● **LA MARCHE À SUIVRE** Pour obtenir une meilleure prise en charge, contestez, par lettre recommandée avec accusé de réception, l'offre financière tout en argumentant de façon concise et précise. Vous pouvez vous inspirer du modèle qui figure ci-dessous. Adressez ce courrier à votre interlocuteur habituel (assureur, mutuelle, cabinet de courtage...). Si nécessaire, avertissez que vous envisagez de demander une contre-expertise amiable auprès d'un expert d'assurés et communiquez ses coordonnées à votre compagnie d'assurances.

### LETTRE DE REFUS DE LA PROPOSITION D'INDEMNISATION À LA SUITE D'UN SINISTRE

Vos prénom et nom

Nom et adresse de votre assureur ou cabinet de courtage

Votre adresse

Lettre recommandée avec avis de réception

N° de contrat et/ou de client

N° de sinistre

**Objet: refus de la proposition d'indemnisation faite à la suite d'un ( cambriolage, accident de la route...)**

Madame/Monsieur,

Je me permets de vous écrire à la suite du sinistre (**survenu ou parvenu à ma connaissance**) le **(date)**.

En effet, en date du **(précisez)** vous m'avez adressé, par courrier/e-mail, une offre d'indemnisation de **X €** alors que j'avais déclaré, justificatif(s) à l'appui, un préjudice pour une somme totale estimée à **X €**. Je conteste le montant de cette indemnisation dans la mesure où **(détaillez)**. En conséquence, je sollicite auprès de vos services la révision de mon dossier et l'envoi, dans les meilleurs délais, d'une nouvelle proposition d'indemnisation à la hauteur de mon préjudice.

**(Ajoutez éventuellement dès ce courrier, sinon plus tard)** En cas de refus, je vous informe d'ores et déjà de ma volonté de faire procéder à une contre-expertise amiable contradictoire. À cette fin, j'ai missionné **(Madame/Monsieur X., titre)**, dont les coordonnées sont les suivantes: **(précisez)**.

**(Ajoutez éventuellement si c'est le cas)** Mon contrat incluant une garantie honoraires d'expert, je vous serais extrêmement reconnaissant de bien vouloir me confirmer les modalités de votre prise en charge des frais de cette contre-expertise.

Restant à votre disposition pour tout complément d'information, je vous prie de croire, Madame/Monsieur, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Signature, date et lieu

## SOMMAIRE

**34** Des propositions amiabes

**35** La médiation :  
qui, quand et comment ?

**42** Carnet d'adresses pour contacter  
les médiateurs de la consommation

**46** Jouer la conciliation

**48** Les commissions  
départementales de conciliation (CDC)

**49** Deux autres façons  
de régler  
les contentieux



# Trouver une solution



Vous avez un conflit avec un voisin, votre banque, votre garagiste, une compagnie aérienne, un site marchand ou tout autre professionnel. Vous connaissez vos droits après avoir consulté une association de consommateurs locale. Vous avez appelé. Vous avez écrit en utilisant nos modèles de lettre (lire p. 18)... Mais vos premières démarches ont échoué. Arrivé à ce stade, vous êtes peut-être tenté d'en découdre au tribunal ? Avant de saisir la justice, toutefois, explorez en premier lieu la voie amiable, en recourant notamment aux services d'un médiateur de la consommation ou d'un conciliateur de justice. Et ce y compris lorsque cela reste facultatif (litiges de plus de 5 000 € ou non chiffrables).

# Résolution des conflits DES PROPOSITIONS AMIABLES

Pour régler un litige, il n'est pas toujours nécessaire de passer par le tribunal. D'autres voies existent. Elles visent la conclusion d'un accord entre les parties, vite et à moindre coût, grâce au concours d'un tiers neutre.

**P**our résoudre un conflit de façon plus pacifique et plus rapide que celle proposée par la voie judiciaire, tout en dépendant moins, on peut se tourner vers la médiation de la consommation ou la conciliation de justice. Le recours à ces modes de règlement des litiges est d'ailleurs encouragé depuis plusieurs années. Il a été rendu obligatoire en 2020, par décret, pour les conflits de voisinage et du quotidien portant sur un montant jusqu'à 5 000 €. Cette disposition, brièvement annulée par le Conseil d'État, fin 2022, a été rétablie par décret le 11 mai 2023. Elle s'applique aux actions engagées devant un tribunal à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2023. En résumé, pour de petits litiges civils, il est désormais obligatoire de rechercher un accord amiable avant de saisir le juge. C'est aussi le cas concernant certains problèmes qui nécessitent de saisir au préalable la commission départementale de conciliation (lire aussi p. 48). Par ailleurs, si cette

démarche n'est pas imposée pour les plus gros litiges, en pratique, quelles que soient les sommes en jeu, elle reste fortement recommandée.

## De quoi s'agit-il précisément ?

La voie amiable est définie comme «*tout processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en dehors de toute procédure judiciaire, en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence*» (art. 1530 du Code de procédure civile). Ce tiers neutre – un médiateur de la consommation, un conciliateur de justice, etc. – va encourager les parties en présence à trouver une solution. Attention: il n'est nullement juge ! Autrement dit, sa mission ne consiste pas à trancher le litige. Enfin, son intervention peut être gratuite, mais également payante; un point à éclaircir avant de se lancer. ■

## LA MÉDIATION PERMET LA SUSPENSION DE LA PRESCRIPTION

**A**fin de faciliter la recherche d'une solution alternative au règlement des conflits, la loi prévoit que la prescription (le délai pour faire valoir ses droits) est suspendue à compter du jour où vous et votre adversaire convenez de recourir à un médiateur

ou à un conciliateur de justice. Elle recommence à courir dès la notification aux parties de la solution proposée, pour une durée ne pouvant être inférieure à six mois, en application de l'article 2238 du Code civil. En clair, si vous avez une année pour saisir le tribunal

judiciaire mais que, cinq mois après avoir envoyé votre réclamation, vous entamez une médiation ou une conciliation, alors vous disposerez encore, à l'issue de ce processus (qui peut être long), de six mois au minimum pour engager une procédure contentieuse.



# La médiation QUI, QUAND ET COMMENT ?

Avec la généralisation du dispositif de la médiation de la consommation, qui s'impose à tout professionnel, la résolution amiable des litiges du quotidien s'est largement démocratisée ces dernières années. (Re)découverte.



**L**a médiation est définie comme «*tout processus [...] par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige*» (art. 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative). Ainsi la médiation peut être volontaire, si vous décidez d'y recourir spontanément, ou judiciaire, si elle

est demandée par un juge. Nous ne traiterons ici que de la première, la médiation volontaire. Elle est possible dans tous les domaines de la vie quotidienne, qu'il s'agisse de problèmes de voisinage, de litiges avec un propriétaire, un commerçant, une banque, etc. Elle recouvre trois formes :

➤ **La médiation publique** Proposée par le Défenseur des droits ou l'un de ses délégués (lire également p. 110), elle se concentre sur la résolution des différends avec l'administration. Parallèlement, un grand nombre d'organismes publics (Assurance retraite, Assurance maladie, Pôle emploi, Éducation nationale...) disposent de leur propre formule de médiation. Les deux systèmes se cumulent parfois.

➤ **La médiation civile** En général payante, cette procédure peut être menée par toute personne formée aux techniques de la médiation, qu'elle soit un professionnel du droit (avocat...) ou d'un autre domaine (psychologue...). Des annuaires

&gt;&gt;

## Notre conseil

**Q C** Si vous rencontrez un problème avec un professionnel,

recourez de préférence à un médiateur de la consommation, cette démarche sera sans frais pour vous.

- >> sont disponibles auprès de chaque cour d'appel, mais également via des structures spécialisées (Association nationale des médiateurs, associations au sein des barreaux, etc.).
- > **La médiation de la consommation** Ce dispositif est obligatoire et gratuit. Il doit être présenté par les professionnels aux consommateurs, afin de leur offrir la possibilité de régler leur litige à l'amiable (lire ci-dessous).

## 1 LES MÉDIATEURS DE LA CONSOMMATION

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, tout professionnel vendant des biens ou des services – qu'il soit assureur, agent immobilier ou de voyages, artisan, teinturier, garagiste, webmarchand, etc. – doit vous permettre de saisir un médiateur de la consommation en cas de litige. L'article L. 612-1 du Code de la consommation dispose que vous avez «*le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui [vous] oppose à un professionnel. À cet effet, ce dernier [vous] garantit le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation*».



### Qui sont les acteurs ?

Les professionnels doivent indiquer à leurs clients des médiateurs qui répondent aux exigences de la réglementation, qu'ils soient :

> **internes à l'entreprise** – par exemple, les médiateurs d'Engie, d'EDF, de la BNP, du Crédit agricole, de la Caisse d'épargne, de La Poste ou encore de la SNCF pour ne citer qu'eux.

> **sectoriels, ou de fédérations professionnelles**, tels que le médiateur de l'e-commerce de la Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance (Fevad), celui des communications électroniques, celui de la Fédération nationale de l'automobile (FNA), celui du tourisme et voyage (MTV), etc.

> **membres d'une association spécialisée** comme l'Association nationale des médiateurs (ANM), le Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C), l'Association des médiateurs européens conso (AME conso, lire aussi p. 40)...

- > **membres de dispositifs de médiation collégiale**, telles la Commission paritaire de médiation de la vente directe, la Commission de médiation franchise-consommateurs, etc. Sachez qu'il existe plusieurs instances de ce type, selon le système de distribution et/ou le statut juridique des professionnels.
- > **instaurés par la loi**, comme le médiateur national de l'énergie, celui de l'Autorité nationale des jeux (ANJ) ou encore celui de l'Autorité des marchés financiers (AMF).



### Quels litiges leur sont soumis ?

Il est possible de recourir à un médiateur pour tout type de différend «*de nature contractuelle*» qui vous oppose à un professionnel, et «*portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services*». Et ce quels que soient le contrat, le professionnel concerné ou le montant du litige (article L. 611-1 du Code de la consommation). En pratique, le champ d'application de la médiation s'avère donc très vaste. Il englobe aussi bien les commerçants que les prestataires de services, les artisans, les professionnels de la justice



(notaires, avocats, commissaires de justice...) ou encore les responsables de structures d'hébergement pour personnes âgées (hors problème relevant du domaine médical). Pour autant, certains champs en sont exclus: ainsi, vous ne pouvez pas saisir un médiateur quand il s'agit de conflits liés aux services publics, à la santé (contentieux avec un médecin, un hôpital) ou à l'enseignement supérieur public.

De même, impossible de recourir à une médiation si vous n'avez pas adressé préalablement une réclamation écrite (parfois deux) auprès du professionnel; si vous avez déjà saisi un tribunal; si vous avez déjà fait examiner votre litige par un autre médiateur, ou qu'un tel examen est en cours (seule exception à ce principe, la saisine du Médiateur national de l'énergie, qui peut avoir lieu quand vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, pour le même litige, par le médiateur du fournisseur concerné – celui d'Engie, d'EDF...); enfin, si votre demande est manifestement infondée, abusive ou hors délai.

**Le saviez-vous ?** Un médiateur de la consommation n'est pas compétent en cas de litige avec un non-professionnel. Résultat, si vous rencontrez

un problème avec un bailleur privé, un voisin ou encore un particulier auquel vous avez acheté, via une plateforme internet, un matériel d'occasion endommagé, vous devrez recourir à un autre mode de résolution amiable, telle la conciliation de justice (lire aussi p. 46).



### Quel médiateur saisir ?

En principe, le professionnel a l'obligation de vous indiquer quel(s) médiateur(s) il a désigné(s) en cas de litige dès la phase de l'information précontractuelle. C'est-à-dire avant même que vous ne soyez engagé par un contrat. Il peut le faire sur ses documents commerciaux (devis, conditions générales de vente, de prestations de service ou d'abonnement, factures, bons de livraison...) et/ou sur son site internet. S'il s'agit de votre banque, par exemple, consultez votre convention de compte et vos relevés, ou demandez à votre guichet. Pour un achat à distance, scrutez la plateforme web du professionnel: l'information doit être visible dès la page d'accueil. En magasin, elle peut être affichée à proximité des caisses. Enfin, si vous avez déjà déposé une réclamation auprès du service client et que votre demande a été refusée, le professionnel est tenu de vous préciser quel médiateur saisir.



### Que faire si aucun n'est désigné ?

Le fait, pour le professionnel, de ne pas désigner un médiateur de la consommation est puni d'une amende administrative de 15 000 €. Quant à en nommer un faussement, cela peut être assimilé à une pratique commerciale trompeuse et, par conséquent, valoir une sanction allant jusqu'à 300 000 € >>



#### Notre conseil

**O C** Afin d'éviter de saisir le « mauvais » médiateur, vérifiez ce point en amont sur son site internet, voire en le questionnant par téléphone ou par e-mail. Assurez-vous aussi qu'il figure bien sur la liste officielle tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Elle est consultable sur le site du ministère de l'Économie: [Economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references](http://Economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references).



## POUVEZ-VOUS VOUS FAIRE ASSISTER ?

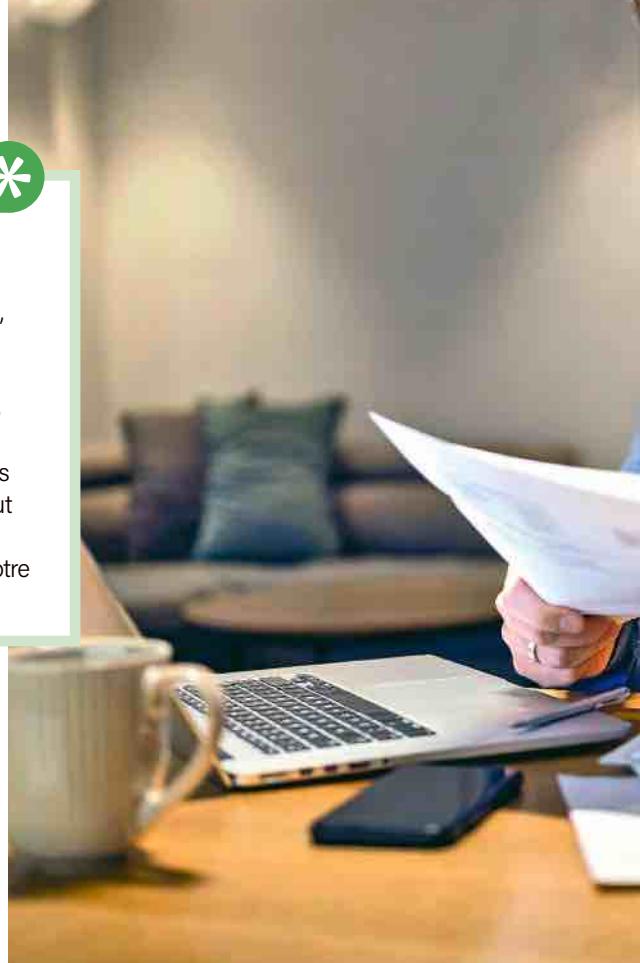
**L**e processus de médiation ne l'exige pas mais, dans certains litiges complexes, il peut être préférable de se faire accompagner. Par qui ? Toute personne de votre choix – à tous les stades de la médiation –, notamment une association de consommateurs (produire un mandat n'est pas nécessaire). Mais attention : cette dernière ne peut pas déposer de demande en votre nom. Seul un avocat a le droit de vous représenter et d'agir à votre place (art. R. 612-1 du Code de la consommation).

>> (articles L. 121-1, 2°, g et L. 132-2 du Code de la consommation). Concrètement, si vous constatez ce manquement, signalez-le par lettre à CECMC – DGCCRF, 59, boulevard Vincent-Auriol, Teledoc 063, 75703 Paris Cedex 13, ou par courriel à [cecmc-secretariat@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:cecmc-secretariat@dgccrf.finances.gouv.fr). Vous pouvez également le faire en vous rendant sur la plate-forme [Signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr).

**Le saviez-vous ?** Pour se dire médiateur de la consommation, il faut avoir été référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) et être notifié à ce titre auprès de la Commission européenne. La CECMC est composée, notamment, de professionnels du droit et de représentants d'associations de consommateurs. Sa mission : contrôler que les candidats au titre de médiateur de la consommation remplissent bien toutes les conditions. Elle a également pour rôle de surveiller le respect des critères ; en cas de manquement, elle peut déréférencer des médiateurs.

## 2 LE DÉLAI D'ACTION

Le professionnel auquel vous avez envoyé une réclamation écrite s'obstine à ne pas répondre ? Généralement, passé deux mois, il faut saisir le médiateur de la consommation. N'attendez pas davantage. En tout état de cause, agissez au plus tard dans le délai d'un an à compter de votre



démarche préalable, c'est-à-dire l'envoi de votre premier e-mail ou courrier. Au-delà, votre dossier serait déclaré irrecevable par le médiateur. Vous aurez, certes, la possibilité d'entreprendre une nouvelle démarche préalable avant de le saisir, sous réserve toutefois qu'il n'y ait pas prescription. Sachez que concernant certains litiges (ceux vous opposant à votre opérateur de téléphonie, notamment) le délai d'action est d'un an – au-delà, plus aucun recours n'est possible.



## Faut-il saisir le médiateur avant d'aller en justice ?

Non. La loi prévoit effectivement que, pour tous les conflits de voisinage et du quotidien portant sur un montant jusqu'à 5 000 €, vous devez recourir à un mode alternatif de règlement des litiges avant de saisir le tribunal. Mais la solution ne vous est pas imposée. En clair, plutôt que de choisir le médiateur de la consommation désigné par le professionnel avec lequel vous êtes en conflit, vous pouvez vous tourner



## 3 ÉTAPES DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

### 1<sup>RE</sup> ÉTAPE L'examen de la recevabilité de votre dossier

Une fois saisi de votre demande, le médiateur vérifie si elle est bien recevable. Si ce n'est pas le cas, il vous en informe dans un délai maximum de trois semaines à compter de la date de réception de votre saisine.

### 2<sup>E</sup> ÉTAPE L'enclenchement du processus de médiation

Si votre demande est recevable, le médiateur vous le notifie par écrit (e-mail/courrier) ainsi qu'au professionnel concerné, et il vérifie que le principe de la médiation est accepté de tous. Si tel est le cas, le processus peut débuter. Il se déroule en général uniquement par écrit, notamment par échanges d'e-mails. Si le médiateur a besoin d'informations complémentaires, veillez à lui fournir les pièces et les éclaircissements demandés.

À défaut, la démarche risque de capoter.

### 3<sup>E</sup> ÉTAPE Accord ou proposition de solution

À l'issue de la démarche, deux situations sont possibles. Premièrement, vous avez fini par trouver un arrangement avec le professionnel: le médiateur en prend acte par écrit; le processus est clos. Deuxièmement, vous n'êtes pas parvenu à trouver un accord: le médiateur propose une solution, que le professionnel et vous-même êtes libres d'accepter ou de refuser.

vers un conciliateur de justice (lire p. 46), une procédure participative ou encore un processus collaboratif (lire p. 49).

## 3 LA SAISINE, MODE D'EMPLOI

Avant toute saisine, il faut avoir sollicité le professionnel avec lequel vous êtes en litige, par courrier ou par e-mail. Lisez attentivement la charte du médiateur compétent dans votre cas. En effet, certains ont des exigences spécifiques: le médiateur des communications électroniques, par exemple, impose que l'on ait non seulement déjà contacté le service client, mais également le service recours de son opérateur. D'autres veulent que vous soyez resté plus de deux mois sans réponse du service client. Si ce dernier n'existe pas, vous devez écrire directement au professionnel, idéalement à son siège social (adresses disponibles sur [Infogreffe.fr](http://Infogreffe.fr) ou [Societe.com](http://Societe.com)).

Attention ! Si vous n'êtes pas en mesure de prouver que vous avez bien entrepris une première démarche amiable infructueuse auprès du professionnel, votre demande de médiation sera déclarée irrecevable et rejetée.



### Quelle voie choisir ?

Chaque médiateur met un site internet (annuaire p. 42 et suivantes) à votre disposition. Vous y trouverez un formulaire en ligne pour enregistrer votre saisine, ainsi que la charte de >>

>> la médiation, véritable notice d'utilisation de ses services. Certains vous proposent également un quiz et/ou un test afin de vérifier, en quelques clics, si votre litige est recevable. Bien sûr, il reste toujours possible de saisir le médiateur par voie postale en joignant vos pièces et justificatifs. Cependant, effectuez de préférence votre saisine en ligne, vous bénéficiez ainsi d'un traitement plus rapide de votre dossier.



### Quid de la médiation de la consommation en Europe ?

*« Si un litige commercial vous oppose à un professionnel situé dans un autre État de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège, vous pouvez vous adresser au Centre européen des consommateurs France (lire également p. 13), explique Camille Bertrand, juriste auprès de cet organisme. Nous accompagnons les consommateurs dans leurs procédures amiables. Dans un premier temps, nous vérifions qu'ils ont bien pris contact avec le professionnel ou nous les aidons à effectuer cette démarche. Dans un second temps, en cas d'échec, nous les conseillons sur l'existence de médiateurs ad hoc, choisis par le professionnel, susceptibles de les aider à résoudre leur différend. Si nécessaire, nous les assistons pour traduire leur demande dans la langue nationale, et nous la transmettons au médiateur. De très nombreux États européens ont mis en place des dispositifs de médiation, avec des modèles très différents... Enfin, si cette approche n'aboutit pas, nous renseignons sur les recours judiciaires (lire aussi p. 80) et orientons vers les bons interlocuteurs. »*

**À noter** Dans le domaine financier (banques, assurances...), la Commission européenne a mis en place le réseau FIN-NET. Il permet de saisir un médiateur en cas de litige avec un prestataire européen (hors France) via le formulaire FIN-NET disponible sur le site dédié de la Commission européenne, Finance.ec.europa.eu.

## 4 LES AVANTAGES

Une médiation de la consommation est gratuite – hors coûts de connexion, d'affranchissement et, éventuellement, de recours à un avocat, à un commissaire de justice ou à un expert. Elle offre la possibilité de trouver une solution

«en droit et en équité» (lire l'interview d'Angela Albert, ci-contre), selon les circonstances de l'affaire. Chaque partie, consommateur comme professionnel, demeure libre d'accepter ou non d'entrer en médiation, de sortir du processus à tout moment et de refuser la solution proposée par le médiateur. En cas d'échec, la saisine d'un juge est, en principe, possible.

La procédure s'avère relativement rapide, ordinairement moins de 90 jours à compter de la notification de recevabilité de votre demande. Elle a un effet bénéfique sur la prévention des litiges, car les médiateurs, en tant qu'observateurs privilégiés, émettent des recommandations destinées aux consommateurs mais aussi aux professionnels, pour leur demander d'améliorer leurs pratiques. Elle peut apporter une réponse adaptée à l'attente du client, par exemple la présentation d'excuses de la part du professionnel auquel il a eu affaire...

D'année en année, ce mode de résolution des litiges fait la preuve de son efficacité. En résumé, ça marche, comme l'illustre le taux de réussite des saisines publié par chaque médiateur via son rapport annuel d'activité. Par exemple, en médiation des communications électroniques, la part des requêtes satisfaites s'élève à 87%, et en médiation tourisme et voyage, 97% des avis proposés ont été acceptés par toutes les parties (source: rapports 2022).



### Quelles sont les limites ?

Le médiateur n'est ni un conseiller ni un juge, il n'est pas là pour délivrer des recommandations afin de gérer votre litige. Si c'est cela que vous cherchez, tournez-vous plutôt vers une association de consommateurs locale (lire p. 14). Le médiateur ne statue pas non plus sur la responsabilité du professionnel – mieux vaut, ici, saisir le tribunal en vous faisant assister par un professionnel du droit, surtout si vous êtes victime d'un dommage corporel. Enfin, la question de l'indépendance de certains médiateurs vis-à-vis des professionnels est parfois posée. Notamment dans le domaine bancaire, où un rapport publié en 2021 par le Comité consultatif du secteur financier dévoile les excès de zèle de certains médiateurs vis-à-vis des banques qui les ont nommés. ■

**ANGELA ALBERT** Présidente de l'Association des médiateurs européens (AME Conso\*)



# « LE MÉDIATEUR APPORTE UNE SOLUTION HUMAINE »

### **Q C** Le consommateur a-t-il intérêt à se faire assister lors d'une médiation ?

**Angela Albert** La présence d'un avocat au côté du consommateur qui nous saisit reste l'exception. Cela va d'ailleurs à l'encontre de l'esprit de la médiation de la consommation, qui repose sur un principe de gratuité. En revanche, l'intervention des amis et des proches pour assister des personnes en difficulté avec Internet notamment est, bien sûr, la bienvenue. De même que l'accompagnement et l'aide au montage du dossier réalisés par les associations de consommateurs et les services de protection juridique nous permet de gagner du temps. Cela dit, un dossier incomplet n'est pas rédhibitoire; nous nous rapprochons du demandeur afin qu'il nous communique les informations ou les pièces manquantes.

### **Q C** Quel types de demandes le consommateur peut-il formuler ?

**A. A.** Le champ des possibles est vaste ! Le particulier a le droit d'exprimer – idéalement au plus tôt, donc dès la saisine du médiateur – toutes sortes de demandes. Elles peuvent être d'ordre pécuniaire (remise de certains frais, remboursement d'un abonnement à un club de sport en cas de maladie, d'un achat reçu endommagé ou non conforme...), consister en une action (livrer un article commandé, finir des travaux, réparer une voiture...) mais aussi prendre la forme d'excuses verbales ou écrites, ou encore de dommages et intérêts pour préjudice moral. Ensuite, au cas par cas, le professionnel donnera satisfaction

au consommateur en totalité ou en partie, ou s'opposera à sa requête. Il a aussi la possibilité de refuser de participer à la médiation, c'est son droit, la seule obligation qui pèse sur lui étant de désigner un médiateur de la consommation. Mais une telle attitude, si elle était systématique, serait à l'opposé de l'objectif du dispositif. Il est crucial que le professionnel joue le jeu et soit partie prenante dans les discussions.

### **Q C** Pourquoi dit-on que le médiateur fonde son avis « en droit » mais également « en équité » ?

**A. A.** Parce que, contrairement à un juge qui tranche en fonction du droit, le médiateur rend un avis selon une situation donnée. Il recherche une solution moins juridique, plus équilibrée et plus humaine. Exemple: un couple réserve des billets d'avion pour un voyage. Monsieur déclare une maladie qui empêche le départ. À défaut d'assurance annulation, la compagnie leur dit qu'ils n'ont droit à rien. C'est aussi ce que répondrait un juge. La médiation, elle, permet d'imaginer une solution en dehors de la règle de droit et de proposer au couple, compte tenu des circonstances, un report de ses billets pendant un an ou un avoir pour un autre périple. Ce sont les deux parties qui coconstruisent leur solution, souvent différente de celle que le tribunal pourrait ordonner. Un point important que nous indiquons dans tous nos courriers de clôture de médiation. ■

\*Cette association regroupe 39 médiateurs de la consommation, désignés par des professionnels et répartis dans presque tous les domaines d'activité. Liste sur [Mediationconso-ame.com](http://Mediationconso-ame.com).

# Carnet d'adresses CONTACTER LES MÉDIATEURS

Pour vous aider à vous y retrouver, voici la liste – non exhaustive – des principaux acteurs de la médiation, secteur par secteur.



## Assurance, banque, crédit, épargne

Votre situation	Médiateur	Coordonnées
<p>Litige avec un assureur ou un intermédiaire d'assurance adhérent de la <b>Médiation de l'assurance</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Commercialisation, application ou interprétation d'un contrat d'assurance.</p>	<b>Médiateur de l'assurance</b> Arnaud Chneiweiss	<b>En ligne :</b> <a href="http://Mediation-assurance.org">Mediation-assurance.org</a> ➤ <a href="http://Formulaire.mediation-assurance.org">Formulaire.mediation-assurance.org</a> <b>Saisine par voie postale :</b> La Médiation de l'assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09
<p>Litige avec une banque adhérente de la <b>Fédération bancaire française (FBF)</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Opération de banque (gestion de compte de dépôt, crédit...), service de paiement ou d'investissement, instrument financier, produit d'épargne, commercialisation de contrat d'assurance.</p>	<b>Médiatrice auprès de la FBF</b> Marie-Christine Caffet	<b>En ligne :</b> <a href="http://Lemediateur.fbf.fr">Lemediateur.fbf.fr</a> ➤ <a href="http://Lemediateur.fbf.fr/Saisine">Lemediateur.fbf.fr/Saisine</a> <b>Saisine par voie postale :</b> Le médiateur auprès de la FBF CS 151 75422 Paris Cedex 09
<p>Litige avec un établissement membre de l'<b>Association française des sociétés financières (ASF)</b> qui adhère au dispositif de médiation.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Opération de banque, crédit, service de paiement, monnaie électronique, investissement, instrument financier, produit d'épargne et opération connexe, assurance emprunteur, assurance de moyens de paiement, etc.</p>	<b>Médiateur de l'ASF</b> Armand Pujal	<b>En ligne :</b> <a href="http://LemediateurASF-asf-france.com">LemediateurASF-asf-france.com</a> ➤ <a href="http://LemediateurASF-asf-france.com/Saisine">LemediateurASF-asf-france.com/Saisine</a> <b>Saisine par voie postale :</b> Le médiateur de l'ASF 75854 Paris Cedex 17
<p>Litige en matière financière entrant dans les champs de compétence de l'<b>Autorité des marchés financiers (AMF)</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Commercialisation de produits financiers, gestion de portefeuille, transmission et exécution d'ordres de Bourse, épargne salariale, tenue de compte titres ou PEA, Forex (marché des changes)...</p>	<b>Médiatrice de l'AMF</b> Marielle Cohen-Branche	<b>En ligne :</b> <a href="http://Amf-france.org/fr/le-mEDIATEUR">Amf-france.org/fr/le-mEDIATEUR</a> ➤ <a href="http://Amf-france.org/fr/le-mEDIATEUR-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation">Amf-france.org/fr/le-mEDIATEUR-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation</a> <b>Saisine par voie postale :</b> Le médiateur – AMF 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02
<p>Litige avec une mutuelle adhérente de la <b>Fédération nationale de la mutualité française (FNMF)</b> et ayant confié la résolution de ses différends au médiateur de la Mutualité française.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Exécution de contrat de complémentaire santé, de prévoyance et de retraite.</p>	<b>Médiateur de la mutualité française</b> Antoine Lamon	<b>En ligne :</b> <a href="http://Mediateur-mutualite.fr">Mediateur-mutualite.fr</a> ➤ <a href="http://Saisine.mEDIATEUR-mutualite.fr/saisirMediateur/">Saisine.mEDIATEUR-mutualite.fr/saisirMediateur/</a> <b>Saisine par voie postale :</b> M. le Médiateur de la Mutualité française FNMF 255, rue de Vaugirard 75719 Paris Cedex 15

**Bon à savoir** De nombreuses banques ont choisi de créer leur propre système de médiation, voire de laisser à chaque région le soin de désigner un médiateur. Reportez-vous à votre convention de compte et à vos relevés ou interrogez votre conseiller pour connaître les coordonnées du médiateur dont vous dépendez.

# DE LA CONSOMMATION



## Automobile

Votre situation	Médiateur	Coordonnées
<p>Litige avec une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés adhérents de <b>Mobilians</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Réparation, dépannage, contrôle technique, etc.</p>	<p><b>Médiatrice de Mobilians*</b> Nathalie Canal</p>	<p><b>En ligne :</b> <a href="http://Mediateur-mobilians.fr">Mediateur-mobilians.fr</a>  <b>&gt;</b> <a href="http://Mediateur-mobilians.fr/saisir-le-mEDIATEUR/">Mediateur-mobilians.fr/saisir-le-mEDIATEUR/</a></p> <p><b>Saisine par voie postale :</b> M<sup>me</sup> la Médiatrice de Mobilians, 43 bis, route de Vaugirard CS 80016 - 92197 Meudon Cedex</p>
<p>Litige avec un professionnel adhérent de la <b>Fédération nationale de l'automobile (FNA)</b></p> <p><b>Motif du contentieux</b> Contrôle technique, réparation, etc.</p>	<p><b>Médiateur de la FNA</b> Jean-Pierre Chevrot</p>	<p><b>En ligne :</b> <a href="http://Mediateur.fna.fr">Mediateur.fna.fr</a>  <b>&gt;</b> <a href="http://Mediateur.fna.fr/saisir-le-mEDIATEUR.htm">Mediateur.fna.fr/saisir-le-mEDIATEUR.htm</a></p> <p><b>Saisine par voie postale :</b> Médiateur FNA Immeuble Axe Nord 9-11, avenue Michelet 93583 Saint-Ouen Cedex</p>

\* Ex-Conseil national des professions de l'automobile.



## Commerce

<p>Litige avec un adhérent de la <b>Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance (Fevad)</b> participant au système de médiation.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Problème de facturation, colis non reçu, abîmé, non-remboursé...</p>	<p><b>Médiateur de l'e-commerce de la Fevad</b> Jacques Cosnefroy</p>	<p><b>En ligne :</b> <a href="http://Mediateurfevad.fr">Mediateurfevad.fr</a>  <b>&gt;</b> <a href="http://Fevad.azurewebsites.net/mediation">Fevad.azurewebsites.net/mediation</a></p> <p><b>Saisine par voie postale :</b> Médiateur de la consommation Fevad BP 20015 - 75362 Paris Cedex 8</p>
<p>Litige avec un franchiseur ou un franchisé adhérent au système de médiation de la <b>Fédération française de la franchise (FFF)</b>.</p>	<p><b>Médiation franchise-consommateurs de la FFF</b> Jean-Pierre Pizzio, président</p>	<p><b>En ligne :</b> <a href="http://Mediation-franchise.com">Mediation-franchise.com</a>  <b>&gt;</b> <a href="http://Mediation-franchise.com/saisir-la-mEDIATION">Mediation-franchise.com/saisir-la-mEDIATION</a></p> <p><b>Saisine par voie postale :</b> Commission MFC 29, bd de Courcelles 75008 Paris</p>
<p>Litige avec un professionnel adhérent de la <b>Fédération de la vente directe (FVD) et de la CPMVD</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Démarchage à domicile ou vente en réunion.</p>	<p><b>Commission paritaire de médiation de la vente directe (CPMVD) de la FVD</b> Jean-Pierre Pizzio, président</p>	<p><b>En ligne :</b> <a href="http://Mediation-vente-directe.fr">Mediation-vente-directe.fr</a>  <b>&gt;</b> <a href="http://Saisine par voie postale : CPMVD 1, rue Emmanuel Chauvière 75015 Paris">Saisine par voie postale : CPMVD 1, rue Emmanuel Chauvière 75015 Paris</a>  <b>&gt;</b> <a href="http://En ligne : Mediation-vente-directe.fr/index.php/homepage/comment-saisir-la-cpmvd/formulaire-de-saisine/">En ligne : Mediation-vente-directe.fr/index.php/homepage/comment-saisir-la-cpmvd/formulaire-de-saisine/</a></p>
<p>Litige avec une entreprise adhérente à la médiation de la <b>Fédération du commerce coopératif et associé (FCA)</b>.</p>	<p><b>Médiation du commerce coopératif et associé de la FCA</b> Marc-Aurèle Carucci</p>	<p><b>En ligne :</b> <a href="http://Mcca-mediation.fr">Mcca-mediation.fr</a>  <b>&gt;</b> <a href="http://Mcca-mediation.fr/votre-reclamation">Mcca-mediation.fr/votre-reclamation</a></p> <p><b>Saisine par voie postale :</b> Médiateur du commerce coopératif et associé FCA - 77, rue de Lourmel 75015 Paris</p>
<p>Litige avec un magasin à prédominance alimentaire adhérent de la <b>Fédération du commerce et de la distribution (FCD)</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Vente d'un produit ou d'un service (garantie, livraison...).</p>	<p><b>Médiateur de la consommation de la FCD</b> Jean-Pierre Pizzio</p>	<p><b>En ligne :</b> <a href="http://Mediateur.fcd.fr">Mediateur.fcd.fr</a>  <b>&gt;</b> <a href="http://Mediateur.fcd.fr/reclamation/">Mediateur.fcd.fr/reclamation/</a></p> <p><b>Par voie postale :</b> M. le Médiateur de la consommation de la FCD 12, rue Euler 75008, Paris</p>

>>



## Communications électroniques

Votre situation	Médiateur	Coordonnées
<p>Litige vous opposant à un opérateur adhérent de la <b>Médiation des communications électroniques</b> avec lequel vous avez conclu un contrat.</p> <p><b>À savoir</b> La quasi-totalité des opérateurs de communication électronique et certains services de communication électronique (annuaires, hébergement, télévision payante...) y adhèrent.</p>	<b>Médiatrice des communications électroniques</b> Valérie Alvarez	<b>En ligne :</b> <a href="http://Mediation-telecom.org">Mediation-telecom.org</a> > <a href="http://Mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur">Mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur</a> <b>Saisine par voie postale :</b> Médiatrice des Communications électroniques C.S 30342 94257 Gentilly Cedex



## Energie

<p>Litige avec un <b>fournisseur d'énergie</b> (électricité, gaz naturel, gaz GPL en bouteille ou en citerne, fioul, bois ou réseaux de chaleur), un <b>gestionnaire de réseau de distribution</b> ou son <b>acheteur d'électricité</b> (en cas d'autoconsommation individuelle).</p>	<b>Médiateur national de l'énergie (MNE)</b> Olivier Challan Belval	<b>En ligne :</b> <a href="http://Energie-mediateur.fr">Energie-mediateur.fr</a> > <a href="http://Sollen.fr/">Sollen.fr/</a> <b>Saisine par voie postale :</b> Médiateur national de l'énergie Libre réponse n° 59252 75443 Paris Cedex 09 <b>Numéro vert Energie-Info :</b> 0 800 112 212
<p>Litige avec <b>EDF ou l'une de ses filiales</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Exécution d'un contrat de fourniture et de distribution d'énergie, service proposé par EDF ou une de ses filiales (installation de production photovoltaïque avec EDF EnR, entretien de chaudière avec CHAM, etc.).</p>	<b>Médiatrice du groupe EDF</b> Bénédicte Gendry	<b>En ligne :</b> <a href="http://Mediateur.edf.fr">Mediateur.edf.fr</a> <b>Saisine par voie postale :</b> Médiateur du groupe EDF TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08
<p>Litige avec le <b>groupe Engie</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Fourniture d'énergie (interruption...), facture, etc.</p>	<b>Médiateur du groupe Engie</b> Jean-Pierre Hervé	<b>En ligne :</b> <a href="http://Mediateur-engie.com">Mediateur-engie.com</a> > <a href="http://Formulaire.mediateur-engie.com/">Formulaire.mediateur-engie.com/</a> <b>Saisine par voie postale :</b> Courrier du Médiateur TSA 27601 - 59973 Tourcoing Cedex
<p>Litige avec un professionnel <b>membre de la Médiation de l'eau</b> ou signataire d'une convention.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Service public de l'eau et/ou de l'assainissement.</p>	<b>Médiateur de l'eau</b> Bernard Jouglain	<b>En ligne :</b> <a href="http://Mediation-eau.fr">Mediation-eau.fr</a> > <a href="http://Mediation-eau.fr/FR/saisir-le-mediateur-de-eau.asp">Mediation-eau.fr/FR/saisir-le-mediateur-de-eau.asp</a> <b>Saisine par voie postale :</b> Médiation de l'eau BP 40463 - 75366 Paris Cedex 08

**Bon à savoir**

Spécificité du secteur, vous pouvez ici saisir le médiateur désigné par l'entreprise puis, en cas d'échec, le Médiateur national de l'énergie (MNE). Il est aussi possible de recourir directement à ce dernier, ce dont vous devez être informé (art. L. 122-1 du Code de l'énergie). Par ailleurs, si vous rencontrez des difficultés dans le cadre de l'installation d'une pompe à chaleur ou de panneaux solaires, recherchez quel médiateur a été désigné par le professionnel installateur.



## Services postaux

<p>Litige avec le <b>groupe La Poste</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Tout type de problème lié à l'offre de produits ou de services.</p>	<b>Médiation du groupe La Poste</b> Éric Moitié	<b>En ligne :</b> <a href="http://Mediateur.groupelaposte.com">Mediateur.groupelaposte.com</a> > <a href="http://Mediateur.groupelaposte.com/saisine">Mediateur.groupelaposte.com/saisine</a> <b>Saisine par voie postale :</b> Le médiateur du groupe La Poste 5, rue du C <sup>o</sup> l Pierre-Avia Case postale Y812 75757 Paris Cedex 15
--	--	--



## Tourisme et loisirs

Votre situation	Médiateur	Coordonnées
<p>Litige avec une entreprise adhérente directement ou indirectement à la <b>Médiation du tourisme et du voyage (MTV)</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Transport aérien, ferroviaire, maritime ou par car (retard, annulation de voyage...), séjour organisé, hébergement, prestations de loisirs, etc.</p>	<p><b>Médiateur du tourisme et du Voyage (MTV)</b> Jean-Pierre Teyssier</p>	<p><b>En ligne :</b> Mtv.travel ➤ Mtv.travel/demande-saisine <b>Saisine par voie postale :</b> Médiateur MTV BP 80303 75823 Paris Cedex 17</p>
<p>Litige avec un opérateur de jeux de hasard ou de paris en ligne agréé par <b>l'Autorité nationale des jeux (ANJ)</b> ou avec un <b>opérateur titulaire de droits exclusifs</b> (La Française des jeux, le PMU, les sociétés de courses...).</p>	<p><b>Médiateur des jeux en ligne</b> Denys Millet</p>	<p><b>En ligne :</b> Mediateurdesjeuxenligne.fr ➤ Mediateurdesjeuxenligne.fr/votre-reclamation/creer-son-dossier <b>Saisine par voie postale :</b> Médiateur des jeux en ligne 99-101, rue Leblanc 75015 Paris</p>

**Bon à savoir** Dans ce domaine, les médiateurs et médiaterices sont très nombreux(ses), car tout dépend du professionnel mis en cause (hôtel, agence de voyages, clubs de sport...) et de sa structure juridique (société, franchiseur ou franchisé, coopérative...).



## Transports

<p>Litige avec la <b>SNCF, Eurostar, Thalys ou les Chemins de fer de la Corse</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Différend commercial (retard, qualité à bord...) ou contractuel, contravention à la police du transport ferroviaire des quatre premières classes.</p>	<p><b>Médiatrice SNCF Voyageurs</b> Henriette Chaubon</p>	<p><b>En ligne :</b> Mediation.sncf-voyageurs.com/la-mediation ➤ Mediation-sncf.force.com/mediation/s/?language=fr <b>Saisine par voie postale :</b> Médiatrice SNCF Voyageurs TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex</p>
<p>Litige avec la <b>RATP et l'une de ses filiales</b>.</p> <p><b>Motif du contentieux</b> Différend commercial lié au titre de transport ou à la qualité de service, ou encore né d'une infraction constatée.</p>	<p><b>Médiatrice du groupe RATP</b> Emmanuelle Guyavarch</p>	<p><b>En ligne :</b> Ratp.fr/mediateur ➤ Ratp.fr/mediateur/faire-une-demande-de-mediation <b>Saisine par voie postale :</b> Médiatrice du groupe RATP - LAC LC12 - 54, quai de la Rapée, 75599 Paris Cedex 12</p>

# Un dialogue à renouer JOUER LA CONCILIATION

Pour régler un litige, vous pouvez aussi faire appel gratuitement à un conciliateur de justice ou, en matière locative, à la Commission départementale de conciliation (CDC). Tour d'horizon.

**U**ne conciliation vise à permettre aux parties de rechercher un règlement à l'amiable du litige qui les oppose, en instaurant un dialogue entre elles, au besoin avec l'aide d'un tiers, généralement un conciliateur de justice. Elle peut intervenir en dehors de toute action devant un tribunal ou devant le juge – qui, avant de trancher, procède parfois lui-même à la conciliation ou demande à un conciliateur de justice de s'en charger. Cette solution amiable de règlement des différends est simple, rapide, gratuite et fiable. En cas d'accord total ou partiel, un constat est établi (lire aussi *Notre conseil QC*).

## Qu'est-ce qu'un conciliateur de justice ?

Il s'agit d'un auxiliaire de justice bénévole. Il est nommé par ordonnance du premier président de la cour d'appel auprès d'un tribunal judiciaire ou, le cas échéant, de l'une de ses chambres de proximité. Il justifie d'une formation ou d'une

expérience juridique, et ses compétences le qualifient pour exercer ces fonctions (article 2 du décret n° 78-381 du 20 mars 1978 relatif aux conciliateurs de justice).

## Pour quels litiges peut-on y recourir ?

Tous ceux qui vous opposent à un professionnel (commerçant, garagiste, artisan...), à une association ou à un particulier, en cas de transaction sur Internet ou de vente d'un véhicule d'occasion, par exemple, ou de problèmes de voisinage (bruits,

### Notre conseil

#### QC Au cas où les engagements pris ne seraient pas exécutés immédiatement

après la rencontre de conciliation (par exemple, la remise d'un chèque de remboursement), la prudence recommande de faire homologuer l'accord par le juge (art. 1541 du Code de procédure civile). Cela lui donnera la même force que celle d'un jugement (on parle de « force exécutoire »). Si nécessaire, son exécution forcée peut être demandée via un commissaire de justice (lire aussi p. 67).



P. ALLARD/REA

odeurs, haies, arbres, mur mitoyen, etc.). Vous pouvez également le solliciter pour un différend avec votre propriétaire ou votre syndic de copropriété. Toutefois, attention: pour certains litiges locatifs, il faudra vous tourner vers la Commission départementale de conciliation (lire p. 48).

**À noter** Le conciliateur de justice n'est pas compétent en cas de difficultés avec une administration ou une collectivité locale; il faut alors s'adresser au Défenseur des droits ou à l'un de ses délégués départementaux (lire p. 110).

## Où en trouver un, et comment le saisir ?

Consultez le site de l'association Conciliateurs de France (Conciliateurs.fr/Trouver-une-permanence) ou saisissez un conciliateur en ligne depuis le site Conciliateurs.fr. Les 2 685 conciliateurs de justice existants assurent des permanences dans les mairies, les tribunaux, les points-justice (liste sur Lannuaire.service-public.fr/navigation/permanence\_juridique) et les maisons France Services (<https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/>



**191 537** C'est le nombre de saisines dont les conciliateurs de justice ont fait l'objet en 2021.

Sur ce total, 88 480 ont trouvé une issue favorable et débouché sur une conciliation, soit un peu plus de 46%.  
(source: Conciliateurs de France)

## LE SAVIEZ-VOUS ?

**S**i vous voulez exercer un recours parce que vous n'avez reçu aucune proposition de logement social adapté à votre situation après un délai d'attente anormalement long, votre litige relève de la compétence de la commission de médiation dite « Dalo » (art. L. 441-2-3 du Code de la construction et de l'habitation).

**Plus d'informations sur Service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18005**

france-services-36). Vous pouvez les saisir par simple courrier ou en vous présentant à l'une de leurs permanences.

## Comment se déroule la procédure ?

Le conciliateur invite les parties à se rencontrer, afin qu'elles s'écoutent et tentent de s'entendre. Il a la possibilité d'interroger toute personne qui lui semble utile (maire, voisin...) si les parties ne s'y opposent pas. Parfois, selon la nature du conflit, il se déplace. Par exemple, concernant un litige lié à des nuisances de voisinage, il se rendra éventuellement sur les lieux, en votre présence et celle de votre voisin. Sachez que, lors de votre rencontre avec le conciliateur, vous pouvez vous faire accompagner par la personne de votre choix (proche, avocat, bénévole d'une association de consommateurs...).

## Quelles sont les suites d'une tentative de conciliation ?

Quand l'autre partie ne se présente pas ou ne répond pas, le conciliateur de justice rédige un constat de carence, qui vous est délivré et que vous pourrez produire si vous saisissez un tribunal. Lorsqu'aucune solution n'est trouvée, il écrit et remet aux deux parties un constat d'échec; elles auront aussi la possibilité de présenter ce document en justice. Un accord total ou partiel a été défini? C'est un constat d'accord qui sera rédigé, reprenant les engagements de chacun. Vous le signez, et un exemplaire original vous est remis. Le conciliateur en conserve un, et en dépose un autre auprès du tribunal auquel il est rattaché. ■

# Gros plan sur... LES CDC

Les commissions départementales de conciliation (CDC) aident gratuitement locataires et bailleurs à résoudre à l'amiable leurs contentieux.

**> Quels conflits relèvent des CDC ?** Elles sont compétentes pour traiter ceux qui opposent le locataire pour sa résidence principale à un bailleur privé ou bailleur social, que le logement soit loué vide ou meublé (hors bail mobilité).

**Litiges du parc privé** Dépôt de garantie ● État des lieux d'entrée ou de sortie ● Décence du logement  
● Ameublement (pour un logement loué meublé)  
● Réparations incombant au bailleur ou au locataire  
● Charges locatives ● Préavis ( congé) donné par le bailleur ou le locataire ● Fixation du nouveau loyer ( bail de sortie de la loi de 1948) ● Fixation du loyer lors de la mise ou remise en location ● Hausse d'un loyer sous-évalué (au renouvellement du bail)  
● Baisse d'un loyer surévalué (en cours de bail ou au renouvellement du bail) ● Complément de loyer

**Litiges du parc social** Dépôt de garantie  
● État des lieux (entrée/sortie) ● Décence du logement  
● Réparations incombant au bailleur ou au locataire  
● Charges locatives ● Congé donné par le locataire

**> Faire appel à une CDC est-il obligatoire avant de saisir un juge ?** Non, sauf pour les situations suivantes: hausse d'un loyer sous-évalué au renouvellement du bail; baisse d'un loyer surévalué (demande à l'approche du renouvellement du bail); encadrement de l'évolution des loyers entre deux locataires successifs; demande d'un complément de loyer par le propriétaire.

**> Quelle CDC saisir et comment le faire ?** La CDC compétente est celle du lieu où se trouve le logement (liste sur [Lannuaire.service-public.fr/navigation/commission\\_conciliation](http://Lannuaire.service-public.fr/navigation/commission_conciliation)). Elle peut être saisie indifféremment par le locataire ou le bailleur, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par voie électronique



(saisine par e-mail). Selon les départements, un formulaire peut être téléchargé en ligne.

**> Existe-t-il un délai pour solliciter une CDC ?** Non, il est possible de la saisir à n'importe quel moment, sauf pour les cas suivants :

Litiges	Délais de saisine
Complément de loyer	> 3 mois à partir de la signature du bail
Loyer sous-évalué (demande à l'approche du renouvellement du bail)	> 4 mois avant la date d'échéance du bail
Loyer surévalué (demande à l'approche du renouvellement du bail)	> 4 mois avant la date d'échéance du bail
Décence du logement	> 2 mois qui suivent une mise en demeure de réaliser les travaux restée sans réponse
Fixation d'un nouveau loyer ( bail de sortie progressive de la loi de 1948)	> 3 mois qui suivent la réception de la proposition de bail de sortie progressive de la loi de 1948 par le locataire

**> Comment s'achève la conciliation ?** Si un accord est trouvé avec le bailleur, vous signez un document de conciliation. Attention ! Le recours au juge n'est plus possible, sauf si l'accord conclu n'est pas respecté par l'autre partie. Quand aucun accord n'est constaté, la CDC émet un avis dans les deux mois à compter de la réception de la saisine. Elle l'adresse aux parties par lettre simple. Si l'une des parties saisit le juge, l'avis de la Commission pourra être communiqué dans le dossier. ■

# Famille et voisinage

## DEUX AUTRES FAÇONS DE RÉGLER LES CONTENTIEUX

Hormis la médiation et la conciliation, deux modes de règlement des litiges se développent, notamment dans le domaine de la famille et des conflits de voisinage : la procédure participative et le processus collaboratif.

**P**our des non-initiés, ces méthodes amiables se ressemblent et peuvent se confondre. Toutes deux consistent en une négociation à quatre : vous et votre ex-époux(se), vous et votre voisin, etc., assistés par vos avocats respectifs. Elles visent à instaurer un dialogue entre vous et à trouver une solution acceptable par tous. À l'issue, si un accord est défini, il fait l'objet d'un écrit qui, si nécessaire, peut être homologué par le juge afin de lui donner la même force qu'une décision de justice. Mais en réalité, la procédure participative et le processus collaboratif sont très différents. Explications.

➤ **La procédure participative**, qui est prévue par la loi, permet de tenter une approche amiable et négociée, tout en ne renonçant pas à une action en justice. En cours de discussion, chacun a la faculté d'interrompre le dialogue et de saisir le tribunal, en conservant son avocat. Cette méthode de négociation classique était fréquemment pratiquée par les avocats qui, avant de se lancer dans un procès souvent long et à l'issue aléatoire, cherchaient à transiger et à trouver rapidement un accord acceptable par les deux parties. Aujourd'hui, la procédure participative est codifiée comme un espace de négociation à l'intérieur d'une procédure judiciaire.

➤ **Le processus collaboratif**, lui, «procède d'une tout autre philosophie», observe M<sup>e</sup> Nathalie Ganier-Raymond, avocate au barreau de Paris et praticienne du processus collaboratif. En effet, ici, les parties signent un contrat par lequel elles s'engagent à ne pas saisir le juge et à résoudre leur litige à l'amiable avec l'aide de leurs avocats. C'est

### BON À SAVOIR

Ces démarches ont un coût. Vous vous le ferez préciser dès le départ par votre avocat via une convention d'honoraires. En contrepartie, vous économiserez les frais d'une éventuelle action en justice... «À réservoir plutôt aux litiges d'un certain montant, donc, mais pas uniquement, signale M<sup>e</sup> Ganier-Raymond. Le recours à ce processus est notamment recommandé lorsque l'enjeu porte sur la préservation de (bonnes) relations familiales, commerciales, entre voisins, copropriétaires...»

une méthode de négociation contractuelle sans juge. Si le processus échoue, les parties devront prendre d'autres avocats pour aller en justice.

«Cette approche suppose de renoncer à une vision conflictuelle et contradictoire, explique M<sup>e</sup> Ganier-Raymond. Cela implique un changement d'attitude profond de la part des avocats et de leurs clients. Il s'agit d'une démarche volontaire des protagonistes, qui décident d'œuvrer ensemble et d'être acteurs de la solution. Les deux parties impliquées dans le conflit doivent imaginer une réponse leur offrant un bénéfice mutuel. L'autre n'est plus un "adversaire" qui a tort, mais un "partenaire" avec lequel on peut discuter et collaborer.» Autre atout majeur du dispositif : une confidentialité renforcée, qui garantit à chacun qu'aucun des éléments communiqués au cours de la négociation collaborative ne pourra être utilisé devant le juge, ce qui n'est pas le cas de la procédure participative. ■



# *Saisir le bon tribunal*

Quand toutes vos démarches amiables ont capoté, la voie judiciaire reste votre ultime option. Pour tenter d'obtenir réparation de votre préjudice et/ou faire condamner l'auteur des faits, vous devez pousser la porte du tribunal. Oui, mais lequel ? Où trouver la bonne juridiction ? Quand et comment utiliser les procédures simplifiées ? Pouvez-vous agir seul, ou devez-vous forcément prendre un avocat ? Avez-vous droit à l'aide juridictionnelle ? Autant de questions traitées dans ce chapitre pour apprendre à mieux connaître le fonctionnement de la justice et vous défendre efficacement.

## **SOMMAIRE**

- 52 Organisation de la justice**
- 56 Choisir un tribunal**
- 60 Modalités de la saisine**
- 67 Auxiliaires de justice**
- 75 Coût d'un procès**
- 77 Aide juridictionnelle**
- 80 En Europe**

# Organisation de la justice

## UN ORDRE SELON L'AFFAIRE

Même si nul n'est censé ignorer la loi, en pratique il n'est pas toujours facile de s'orienter dans le dédale de notre système judiciaire. On fait le point.

**P**lus connues sous le nom de tribunaux, les juridictions se trouvent réparties en deux ordres distincts et indépendants, à savoir le judiciaire et l'administratif.

➤ **Les tribunaux de l'ordre judiciaire** règlementent les litiges entre personnes privées (particuliers, entreprises...) et sanctionnent les atteintes aux personnes et aux biens. Ils sont répartis en deux catégories. Il y a les juridictions civiles (tribunaux judiciaires, cours d'appel, Cour de cassation...), qui traitent les conflits de famille, de succession, de travail, de logement, de consommation, etc., et condamnent la personne qui n'a pas respecté ses obligations envers l'autre à réparer le dommage qui en est résulté, soit en nature (obligation de s'exécuter ou de faire cesser le trouble), soit en lui versant de l'argent (remboursement, dommages et intérêts...). Et il y a les juridictions pénales, qui jugent et infligent des peines (amendes, emprisonnement) aux individus ayant commis une infraction (escroquerie, vol, crime....).

➤ **Les tribunaux de l'ordre administratif** (tribunaux administratifs, cours administratives d'appel et Conseil d'État) tranchent, eux, les litiges opposant les particuliers et les administrations,



### L'ORDRE JUDICIAIRE SUR LE TERRAIN

➤ 1 Cour de cassation	➤ 211 conseils des prud'hommes
➤ 36 cours d'appel	➤ 134 tribunaux de commerce
➤ 164 tribunaux judiciaires	➤ 272 tribunaux des baux ruraux
➤ 125 tribunaux de proximité	

*Chiffres clés du ministère de la Justice, 2022.*

dont l'État, les collectivités territoriales (commune, département...) et leurs établissements, ainsi que les administrations entre elles.

### Des niveaux à respecter

Qu'il s'agisse de l'ordre administratif ou judiciaire, les juridictions s'étagent sur deux degrés: le premier et le second; on parle aussi indistinctement de première et deuxième instance. Dans tous les cas ou presque, lorsque vous engagez une procédure, vous devez respecter ces niveaux. Autrement dit, pour un litige de consommation, par exemple, vous commencerez par solliciter le tribunal judiciaire ou de proximité (1<sup>er</sup> degré) avant de saisir la cour d'appel (2<sup>nd</sup> degré). C'est seulement une fois l'arrêt d'appel rendu que vous pourrez vous pourvoir devant la plus haute juridiction, à savoir la Cour de cassation pour l'ordre judiciaire et le Conseil d'État en ce qui concerne l'ordre administratif. ■

### Le saviez-vous ?



**Lorsqu'il existe un doute ou une contestation** pour savoir si l'affaire relève de l'ordre judiciaire ou de l'ordre administratif, c'est le Tribunal des conflits qui désigne la juridiction compétente.

# DEMANDE ENCADRÉE

Tout citoyen a librement accès à la justice. Mais on ne la saisit pas à sa guise... L'action devant les tribunaux est soumise à des conditions.

**E**n France, la justice est rendue gratuitement, sauf au tribunal de commerce. Les juges et les greffiers ne sont pas payés par les justiciables. Cette gratuité doit cependant être relativisée par les éventuels frais annexes que l'on peut être amené à assumer (lire p. 75). Autre principe fondamental: tout le monde a le droit de faire rejuger son litige. Le «double degré de juridiction» implique en effet que si l'on n'est pas satisfait de la décision de première instance, on peut demander que son affaire soit une nouvelle fois étudiée par une juridiction du second degré, à savoir la cour d'appel (lire p. 88). Toutefois, pour les litiges dont le montant n'excède pas 5 000 €, l'appel est impossible. Seul le pourvoi devant la Cour de cassation est envisageable (p. 92).

## Deux conditions de recevabilité

Afin d'éviter que les tribunaux ne croulent sous les demandes fantaisistes, toutes les procédures engagées ont l'obligation de remplir, notamment, deux conditions de recevabilité.



## L'ACTION DE GROUPE

**L**a loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, dite loi Hamon, a institué, en matière de consommation, l'action de groupe (art. L. 623-1 et suivants du Code de la consommation). Elle permet à plusieurs personnes victimes d'un préjudice identique causé par un même professionnel (ex.: produit défectueux) de se regrouper, afin d'engager collectivement une action en justice par le biais d'une association de consommateurs nationale agréée, seule habilitée à le faire. Le bilan actuel de cette procédure étant décevant, une réforme est en cours pour clarifier ses champs d'application, élargir les catégories de préjudices indemnifiables et définir les juridictions spécialisées auxquelles la confier.

➤ **L'intérêt à agir** Il faut justifier d'un intérêt personnel à aller devant un tribunal en raison d'un préjudice concret et direct, qui doit en outre être «né» et «actuel», et non éventuel ou hypothétique. Ainsi, vous avez toute légitimité pour intenter une action en justice si le mur de votre voisin s'est écroulé et qu'il a, ce faisant, endommagé votre garage, par exemple. En revanche, pas question de saisir le juge si le même événement survient chez l'un de vos voisins, ou que vous redoutez qu'un jour lointain, le mur ne s'effondre... À noter, selon la nature du litige, une association peut, au cas par cas, intervenir afin de défendre les intérêts individuels ou collectifs de ses membres – on parle alors «d'action de groupe» (lire l'encadré ci-dessus).

➤ **La capacité à agir** C'est le cas de tous les justiciables, à l'exclusion des mineurs non émancipés et des majeurs placés sous un régime de protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle, habilitation familiale). Ces derniers ne peuvent agir seuls; pour se pourvoir en justice, il leur faut être assistés ou représentés. ■

# SUIVEZ LE GUIDE !

## JURIDICTIONS DE L'ORDRE JUDICIAIRE

	POUR QUELLES AFFAIRES ? (compétence matérielle)	PRÉSENCE D'UN AVOCAT ?
<b>Tribunal judiciaire</b>	Juridiction de droit commun qui traite des affaires civiles et commerciales pour lesquelles la compétence n'est pas attribuée à un autre tribunal	<b>Avocat obligatoire</b> dans la plupart des affaires
<b>Tribunal de proximité</b>	● Affaires civiles jusqu'à 10 000 € ● Compétence (quelles que soient les sommes) pour certains différends (bornage, conditions des funérailles...)	Avocat facultatif
<b>Juge des contentieux de la protection</b>	● Crédit à la consommation ● Bail d'habitation	Avocat facultatif
<b>Tribunal de commerce</b>	Litiges de nature commerciale, entre autres ceux opposant des commerçants entre eux ou à des particuliers	<b>Avocat obligatoire</b> pour les litiges > 10 000 €
<b>Conseil des prud'hommes</b>	Litiges entre employeurs et salariés liés au contrat de travail ou d'apprentissage	Avocat facultatif
<b>Tribunal paritaire des baux ruraux</b>	Litiges entre propriétaires et exploitants de terres ou bâtiments agricoles, quel que soit le montant	Avocat facultatif
<b>Tribunal de police</b>	Contraventions, infractions punies d'une amende n'excédant pas 3 000 €	Avocat facultatif
<b>Tribunal correctionnel</b>	Délits, infractions punies d'une amende supérieure ou égale à 3 750 € et/ou d'une peine d'emprisonnement	Avocat facultatif
<b>Cour d'assises*</b>	Crimes, infractions punies de réclusion criminelle	<b>Avocat obligatoire</b> pour l'accusé, facultatif pour la partie civile
<b>Cour d'appel</b>	Réexamine les décisions des juridictions du 1 <sup>er</sup> degré de son ressort – conseils de prud'hommes, tribunaux judiciaires, de commerce, des baux ruraux...	<b>Avocat en principe obligatoire</b>
<b>Cour de cassation</b>	Vérifie que la loi a été correctement appliquée par les tribunaux ayant statué en dernier ressort et par les cours d'appel	<b>Avocat</b> au Conseil d'État et à la Cour de cassation
<b>JURIDICTIONS DE L'ORDRE ADMINISTRATIF</b>	<b>Tribunal administratif</b>	Avocat facultatif sauf si une somme d'argent ou un contrat sont en jeu
	<b>Cour administrative d'appel</b>	<b>Avocat en principe obligatoire</b>
	<b>Conseil d'État</b>	<b>Avocat</b> au Conseil d'État et à la Cour de cassation

La justice française est organisée en deux ordres indépendants, le judiciaire et l'administratif. Au sein de chacun d'eux, les juridictions s'étagent sur deux degrés. Sauf exception, une procédure doit respecter ces niveaux. Ce tableau vous aide à vous y retrouver.

OÙ SAISIR ? (compétence territoriale)	CONTESTATION POSSIBLE ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Principe:</b> juridiction du lieu où demeure le défendeur</li> <li>● <b>Exceptions:</b> litige concernant un bien immobilier =&gt; juridiction du lieu où est situé l'immeuble; litige en matière contractuelle =&gt; juridiction du lieu de livraison de la chose ou du lieu d'exécution de la prestation de service</li> <li>● <b>Cas particulier</b> des consommateurs qui agissent contre un professionnel =&gt; possibilité d'agir devant le tribunal du lieu de conclusion du contrat ou du lieu de survenance du dommage, son domicile par exemple (p. 59)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Litige ≤ 5 000 €, pas d'appel possible =&gt; pourvoi en cassation</b></li> <li>● <b>Litige &gt; 5 000 €, appel possible</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Juge du TJ ou du TP du lieu du domicile du débiteur</li> <li>● Juge du TJ ou du TP du lieu où se situe le bien loué</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Principe:</b> juridiction du lieu où demeure le défendeur</li> <li>● <b>Exceptions:</b> litige concernant un bien immobilier =&gt; juridiction du lieu où est situé l'immeuble; en matière contractuelle =&gt; juridiction du lieu de livraison de la chose ou du lieu de l'exécution de la prestation de service. Une clause attributive de compétence, valable uniquement entre les commerçants peut être prévue dans le contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Litige ≤ 5 000 €, pas d'appel possible =&gt; pourvoi en cassation</b></li> <li>● <b>Litige &gt; 5 000 €, appel possible</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conseil dans le ressort duquel se trouve l'établissement où est effectué le travail</li> <li>● Si le travail est réalisé en dehors de tout établissement (VRP, travailleurs à domicile...), la demande est portée devant le conseil de prud'hommes du domicile du salarié</li> <li>● Quel que soit le lieu de travail, le salarié peut toujours saisir le conseil de prud'hommes du lieu d'embauche ou celui du siège social de l'entreprise qui l'emploie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Jusqu'à 5 000 €, le conseil de prud'hommes statue en dernier ressort =&gt; seul un pourvoi en cassation est alors possible</b></li> <li>● <b>Au-delà de 5 000 € =&gt; appel possible devant la cour d'appel</b></li> </ul>
Tribunal du <b>lieu de la situation</b> du bien concerné	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Litige ≤ 5 000 €, appel impossible =&gt; pourvoi en cassation</b></li> <li>● <b>Litige &gt; 5 000 €, appel possible</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tribunal du <b>lieu de l'infraction</b></li> <li>● Tribunal du <b>lieu de résidence du prévenu</b></li> <li>● Tribunal du <b>lieu du siège social</b> pour une entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Contraventions de 1<sup>e</sup> à 4<sup>e</sup> classe, appel impossible =&gt; pourvoi en cass.</b></li> <li>● <b>Contraventions de 5<sup>e</sup> classe, appel possible</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tribunal du <b>lieu de l'infraction</b></li> <li>● Tribunal du <b>lieu de résidence du prévenu</b></li> <li>● Tribunal du <b>lieu d'arrestation ou de détention</b> du prévenu</li> </ul>	Appel possible
Une par département	Oui, devant une cour d'appel d'assises
Celle dans le ressort de laquelle le tribunal dont la décision est attaquée a son siège	Oui, devant la Cour de cassation
Palais de justice de Paris	Non
Celui dans le ressort duquel l'administration qui a pris la décision attaquée a son siège	Oui, devant la cour administrative d'appel ou le Conseil d'État
Celle dans le ressort de laquelle le tribunal dont la décision est attaquée a son siège	Oui, devant le Conseil d'État
À Paris	Non

## À CHACUN SA COMPÉTENCE

Déterminer, parmi toutes les juridictions qui siègent en France, celle devant laquelle vous devez porter votre litige constitue un préalable indispensable.

**F**rapper à la porte du premier tribunal venu est impossible. On vous explique l'essentiel, afin de vous éviter de gaspiller un temps précieux et de risquer de laisser filer les délais pour exercer votre recours. C'est la nature de votre affaire qui, sauf exception, détermine la juridiction pouvant recevoir votre demande. Ainsi, dès lors que le différend implique une administration, orientez-vous vers le tribunal administratif. Si le litige vous oppose à un commerçant, allez au tribunal de commerce. Un conflit avec votre employeur relève, lui, du conseil de prud'hommes; un problème de voisinage, du tribunal judiciaire; un cambriolage, d'une juridiction pénale (le tribunal correctionnel), et ainsi de suite.

### Le tribunal judiciaire dans de nombreux cas

En matière civile, le tribunal judiciaire (TJ), issu de la fusion, en 2020, entre le tribunal d'instance (TI) et le tribunal de grande instance (TGI), est une juridiction dite «de droit commun». Cela signifie qu'elle a une compétence de principe pour traiter les litiges civils et commerciaux entre particuliers, ou entre une entreprise et un particulier, dès lors qu'ils n'ont pas été expressément attribués par un texte à une autre juridiction spécialisée, tels le tribunal de commerce ou le conseil de prud'hommes (art. L. 211-3 du Code de l'organisation judiciaire). Le champ de compétence du TJ est très vaste. Il concerne des litiges relatifs aux contrats, à la responsabilité civile, à

la filiation, à la succession, à l'état civil, à la propriété immobilière, à la réparation d'un dommage corporel, à la consommation, aux rapports locatifs, etc. Cependant, certaines affaires sont confiées à des juges spécialisés:

**> Le juge aux affaires familiales (JAF)** Il s'occupe des divorces, des changements de régimes matrimoniaux, de l'exercice de l'autorité parentale, de la fixation des pensions alimentaires...

**> Le juge des contentieux de la protection (JCP)** Il statue sur la protection des personnes majeures (curatelle, tutelle...), les crédits à la consommation, les baux d'habitation, les expulsions, le surendettement...

**> Le pôle social** Il se charge des contentieux concernant la Sécurité sociale (lire p. 104) ainsi que l'admission à l'aide sociale.

**> Le juge de l'exécution (JEX)** Il intervient sur les difficultés qui sont liées à l'exécution d'une décision de justice. ■

### Le saviez-vous ?



#### Les litiges portant sur un bail d'habitation

ou un crédit à la consommation (au sens de l'article L. 312-1 du Code de la consommation), qui étaient autrefois de la compétence du tribunal d'instance, relèvent désormais du juge des contentieux de la protection. Celui-ci a été créé par la loi n° 2019-221 du 23 mars 2019 relative au renforcement de l'organisation des juridictions.

# LE MONTANT DU LITIGE FAIT LA DIFFÉRENCE

En 2020, une réforme de la justice a créé les tribunaux judiciaires et de proximité. Pour savoir auquel s'adresser, il faut notamment déterminer le montant du litige.

L'année 2020 a été marquée par une profonde réorganisation judiciaire. Les tribunaux d'instance (TI) et de grande instance (TGI) situés dans une même commune ont fusionné, pour donner naissance à une juridiction unique: le tribunal judiciaire. Et les TI se trouvant dans des villes distinctes ont muté en «chambres» détachées du tribunal judiciaire le plus proche. Ils sont désormais dénommés «tribunaux de proximité», lesquels ont gardé des compétences proches de celles attribuées aux anciens TI. De fait, un tribunal de proximité a une compétence générale pour les litiges de la vie quotidienne ayant pour enjeu des sommes n'excédant pas 10 000 €, ou pour les demandes indéterminées mais ayant pour origine l'exécution d'une obligation inférieure à 10 000 € (la restitution d'un objet prêté, par exemple). Il conserve, en outre, une compétence spéciale, quelles que soient les montants en jeu, pour certains différends comme les actions en bornage (pour fixer les limites entre propriétés privées) ou les contestations sur les conditions des funérailles.

Vous l'aurez compris, il est crucial de chiffrer précisément le litige qui vous oppose à votre adversaire, car cela détermine le tribunal auquel vous vous adressez.



## Prenez votre calculatrice

Attention ! Dans vos calculs, vous devez à la fois prendre en compte les sommes en jeu (somme en principal et intérêts dus) et les éventuels dommages et intérêts exigés. Par exemple, si vous réclamez à la partie adverse 1 000 € de dommages et intérêts en plus des 9 500 € qu'elle vous doit, votre demande totale s'établira à 10 500 €. Votre litige ne relèvera alors plus du tribunal de proximité (sauf compétence exclusive), mais du tribunal judiciaire.

**Bon à savoir** Lorsqu'il est impossible de chiffrer la valeur d'un litige (si vous demandez l'annulation d'un contrat, par exemple), la juridiction compétente est le tribunal judiciaire. ■

## LES SERVICES D'ACCUEIL UNIQUE DU JUSTICIAIRE (SAUJ)



Les Sauj sont implantés dans tous les tribunaux judiciaires de France, les tribunaux de proximité ainsi que dans certains conseils des prud'hommes et maisons de justice et du droit (liste sur Legifrance, gouv.fr). Ils ont vocation

à accueillir et à orienter les justiciables afin :

**> de leur délivrer des informations sur les procédures judiciaires,** d'une manière générale, mais également des informations personnelles plus précises quant aux procédures

en cours les concernant (ex.: date d'audience, de renvoi ou de délibéré...);

**> d'assurer la réception et la transmission à la juridiction compétente** de tous les actes en matière civile, lorsque l'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire.

# DES DÉLAIS À RESPECTER

On ne peut pas intenter une action en justice n'importe quand ! Les délais de prescription obligent à se décider assez vite après la naissance d'un litige.

**A**ttention ! Vous disposez toujours d'un temps limité pour agir en justice. Ce délai, dit de «prescription», varie en fonction de votre litige (lire les exemples du tableau ci-dessous). Si vous le laissez passer, ce sera trop tard; votre demande ne sera plus recevable et vous n'aurez plus aucun recours. Toutefois, au coup par coup, le délai de prescription peut être :

**> Interrrompu** Dans ce cas, l'interruption efface le temps déjà écoulé et a pour effet de faire courir un nouveau délai, de même durée que le premier. Ainsi, l'article L. 114-2

du Code des assurances prévoit que la prescription peut être interrompue par l'envoi d'une lettre recommandée «*par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité*».

**> Suspendu** Le délai en cours est arrêté momentanément, notamment lorsque vous saisissez un médiateur de la consommation (lire p. 35) ou un conciliateur de justice (p. 46).

**Bon à savoir** Les actions que des professionnels (commerçants, artisans, prestataires de services) engagent à l'encontre de consommateurs, pour des biens ou des services qu'ils leur fournissent, se prescrivent par deux ans (art. L. 218-2 du Code de la consommation). ■



## PRESCRIPTION SELON LES LITIGES

ACTION	DÉLAI	POINT DE DÉPART
Contester une assemblée générale (AG) de copropriété	2 mois	À compter de la notification du procès-verbal de l'AG
Attaquer en diffamation	3 mois	À compter de la publication des propos litigieux
Recouvrer des loyers/charges impayés	3 ans	Date d'exigibilité du loyer ou des charges
Dénoncer des troubles anormaux de voisinage	5 ans	À compter de la première manifestation du trouble ayant causé le dommage ou de son aggravation
Signaler un litige avec son assureur (désaccord concernant une indemnisation après un sinistre...)	2 ans	À compter du sinistre ou de la date à laquelle l'assuré en a eu connaissance, s'il prouve qu'il l'a ignoré jusque-là
Signaler un litige avec un déménageur (avarie, perte, retard...)	1 an	Date à laquelle les biens ont été remis ou auraient dû être remis
Faire une réclamation auprès d'une compagnie aérienne (pour un vol annulé, retardé, surbooké...)	5 ans	Date à laquelle vous avez eu connaissance de l'annulation ou de la surréservation

# VERS QUELLE JURIDICTION SE TOURNER ?

Après avoir déterminé le type de tribunal apte à juger le litige, il faut identifier lequel saisir parmi tous ceux répartis sur le territoire.

**L**a juridiction territorialement compétente est, en principe, celle du lieu d'habitation de la personne attaquée (art. 42 du Code de procédure civile), ou du siège social s'il s'agit d'une entreprise ou d'une association. Ainsi, si vous vivez Bordeaux et que votre adversaire réside à Brest, c'est le tribunal breton que vous saisissez. Vous avez plusieurs adversaires ? Vous pouvez saisir indifféremment le tribunal où demeure l'un d'entre eux.

## Les dérogations

Ce principe connaît toutefois un certain nombre d'exceptions.

➤ **Dérogations impératives** Par exemple, lorsque le litige porte sur un bien immobilier, y compris sur une location, il est soumis au tribunal du lieu où se situe l'immeuble concerné (art. 44 du Code de procédure civile).

➤ **Dérogations facultatives** C'est le cas, entre autres, quand le conflit concerne l'exécution d'un contrat (achat, travaux, abonnement...). La loi (art. 46 du Code de procédure civile) vous offre alors le choix de la juridiction à saisir: soit le



### QC Pour un litige de consommation avec un professionnel situé en Europe

(commande internet non livrée, compagnie aérienne devant indemniser un retard...), vous pouvez bénéficier d'une procédure dite «de règlement des petits litiges» (lire p. 80).

## TOUTE ACTION JUGÉE ABUSIVE SERA PUNIE

**U**ne procédure peut être qualifiée d'abusive quand elle est manifestement dénuée de fondement. Si vous agissez de manière à gagner du temps, par exemple, pour repousser le paiement d'une facture. Ou encore si vous exercez un recours à l'encontre du permis de construire d'un voisin juste parce que vous ne l'appréciez pas. Attention ! Quel que soit l'état d'avancement de votre affaire (tribunal judiciaire ou administratif, appel ou pourvoi), si le juge retient le caractère abusif d'une procédure, vous risquez une amende maximale de 10 000 €, avec d'éventuels dommages et intérêts (art. 32-1, 559 et 628 du Code de procédure civile).

tribunal du lieu du domicile de votre adversaire, soit le tribunal du lieu de livraison de la chose, soit celui du lieu d'exécution de la prestation. En tant que demandeur, et en votre qualité de consommateur, vous pouvez aussi vous tourner vers la juridiction du lieu où vous demeurez au moment de conclure le contrat ou lors de la survenance du fait dommageable (art. R. 631-3 du Code de la consommation). Ainsi, s'agissant d'un achat sur Internet réalisé chez vous, même si la livraison est effectuée à un autre endroit et que l'entreprise marchande a son siège social ailleurs, vous avez le droit de saisir le tribunal du lieu de votre résidence.

➤ **Cas particulier** Si vous attaquez une compagnie aérienne pour un vol «sec» (achat de billets seuls), il vous faudra solliciter le tribunal du lieu de son siège social, ou celui du lieu de l'aéroport de départ, ou encore celui où se trouve l'aéroport d'arrivée. ■

# Modalités de saisine

## LA REQUÊTE SIMPLIFIÉE

Si le montant de votre préjudice ne dépasse pas 5 000 €, vous pouvez saisir le tribunal judiciaire ou de proximité par une requête simplifiée. Détails.

**L**a requête simplifiée constitue une solution rapide et économique pour les petits litiges. Elle est réservée aux demandes dont le montant n'excède pas 5 000 € et dans certaines matières fixées par la loi ou le règlement (tutelle, autorité parentale...). Il est possible de rédiger votre requête sur papier libre ou d'utiliser le formulaire ad hoc. Procurez-vous le Cerfa n° 16042\*02 «Requête aux fins de saisine du tribunal judiciaire ou du tribunal de proximité», disponible auprès du Service d'accueil unique du justiciable (Sauj) du tribunal judiciaire (lire p. 57) le plus proche, ou encore sur le site Justice.fr. Vous pouvez aussi remplir un modèle

en ligne, sur Service-public.fr/simulateur/calcul/16042. Pour saisir le juge des contentieux de la protection, il vous faudra le formulaire Cerfa n° 16041\*02 «Requête aux fins de saisine du juge des contentieux de la protection».

### Aucune pièce ne doit manquer

Remettez le document complété et signé, accompagné des copies de toutes les pièces utiles à la compréhension de votre affaire (contrat, factures, correspondances, photos, témoignages...), au greffe du tribunal, qui le transmettra à la juridiction voulue. Vous et votre adversaire serez ensuite avisés des date, heure et salle d'audience par convocation (courrier ou e-mail). Sous réserve d'obtenir l'accord exprès de votre adversaire, vous pouvez demander que la procédure se déroule sans audience. Pour cela,

complétez et joignez le formulaire Cerfa 16037\*01 «Consentement au déroulement de la procédure sans audience». Aucun de vous n'aura à se déplacer au tribunal. La procédure sera alors intégralement écrite, on parle aussi de jugement sur pièces. Attention ! Il faut vous renseigner sur la pertinence d'une telle démarche, car elle implique que vous ne pourrez pas vous exprimer auprès du juge.

**Bon à savoir** Même si l'avocat n'est pas obligatoire, il est conseillé, surtout lorsque vous contestez la validité d'un contrat. ■

### DANS QUELS PROCÈS CIVILS FAIT-ON APPEL À UN AVOCAT ?

AFFAIRE	JURIDICTION COMPÉTENTE	AVOCAT
Surendettement	Juge des contentieux de la protection	-
Bail d'habitation, loyers, expulsion	Juge des contentieux de la protection	-
Crédit à la consommation	Juge des contentieux de la protection	-
Autorité parentale	Juge aux affaires familiales	-
Divorce	Juge aux affaires familiales	oui
Droit de visite des grands-parents	Juge aux affaires familiales	oui
Litige de plus de 10 000 €	Tribunal judiciaire	oui
Litige au montant indéterminé	Tribunal judiciaire	oui
Funérailles	Tribunal judiciaire	-
Sécurité sociale*	Pôle social	-
Invalidité, incapacité ou inaptitude	Pôle social	-
Saisie des rémunérations	Juge de l'exécution	-
Saisie immobilière	Juge de l'exécution	oui

- *Facultatif* \* Contestations relatives aux cotisations, aux prestations...

# UNE PROCÉDURE DÉBUTE PAR L'ASSIGNATION

Ce document formel informe votre adversaire qu'un procès est engagé à son encontre et qu'il est invité à se présenter au tribunal.

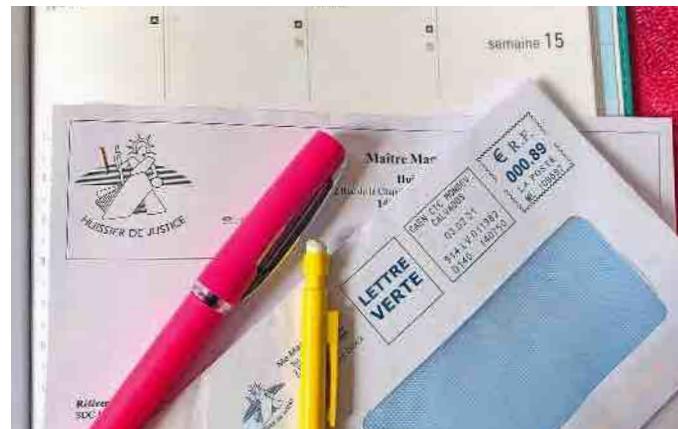
**E**n principe, la convocation de votre adversaire (le défendeur) au tribunal se fait au moins 15 jours avant l'audience par voie d'assignation, et via un commissaire de justice lorsque le montant du litige excède 5 000 € ou que vous ne pouvez pas le chiffrer (l'annulation d'un contrat, par exemple). Vous devez d'ailleurs choisir un commissaire établi dans le ressort de la cour d'appel dont dépend la juridiction saisie.

## Un formalisme strict

Outre un certain nombre de mentions obligatoires précisées dans le Code de procédure civile (art. 751 et suivants), l'assignation de l'adversaire indique la juridiction devant laquelle l'affaire est portée, les jour et heure de l'audience, la salle où elle se tiendra, l'objet de votre demande (annulation d'un contrat, règlement de loyers impayés...) et les arguments (en fait et en droit) qui la fondent. Elle doit également avertir le défendeur que, faute de comparaître, il s'expose à ce qu'un jugement soit rendu contre lui sur les seuls éléments que vous aurez fournis (art. 56 du Code de procédure civile). Seront joints à cette assignation la liste des documents que vous présenterez au tribunal.

## Le juriste, toujours utile ?

Si un avocat vous assiste, il se charge de la rédaction de l'assignation et contacte le commissaire de justice, seul professionnel compétent pour la délivrer à votre adversaire. Si vous vous défendez seul, vous pouvez l'écrire vous-même (modèle disponible sur [Service-public.fr/particuliers/vosdroits/R58664](http://Service-public.fr/particuliers/vosdroits/R58664)). Attention toutefois, en cas d'erreur ou d'omission, elle risque d'être annulée... La prudence recommande donc de s'adresser à un avocat. Il est aussi possible de demander au commissaire de justice qui remettra l'assignation de la rédiger.



«Dans ce cas, souligne M<sup>e</sup> Régis Granier, commissaire de justice, nous sommes dans une activité de conseil. Nous pouvons facturer des honoraires de rédaction (librement fixés) en plus du coût lié à la délivrance de l'assignation qui, lui, est réglementé (art. A444-10 et suivants du Code de commerce).»

Une fois que votre adversaire a l'assignation entre les mains, le commissaire de justice vous remet un procès-verbal et un second original de votre assignation. Veillez bien à ce que celui-ci soit déposé au greffe du tribunal dans le délai imparti (variable selon la procédure et le tribunal), sous peine de perdre le bénéfice de la procédure engagée. Ce délai figure en général dans l'assignation. ■



## Le saviez-vous ?

C'est le dépôt de l'assignation au greffe qui fixe le point de départ de la saisine du tribunal, et non sa signification à votre adversaire. En clair, il constitue une étape importante de la procédure. Il permet d'enregistrer l'affaire et de la placer sous le contrôle du tribunal compétent.

# LE RÉFÉRÉ, EN CAS D'URGENCE

Cette procédure permet au juge de prendre rapidement des mesures provisoires dans l'attente du procès qui tranchera votre litige.

**L**e temps de la justice pouvant être particulièrement long, le référé est une procédure d'urgence qui offre une voie à exploiter lorsqu'un problème doit être résolu sans tarder. Elle préserve vos droits et permet d'éviter un préjudice imminent ou de faire cesser un trouble manifestement illicite. Mais vous pouvez aussi utiliser le référé pour demander au juge d'engager une expertise judiciaire si le contexte l'impose.

## Le juge a trois solutions

En matière de référé, le juge ne se prononce pas sur votre affaire au fond. Il prend seulement des mesures provisoires nécessaires pour empêcher un dommage ou mettre fin à un trouble. Il dispose pour cela de trois possibilités.

**> Ordonner des mesures urgentes** Dès lors qu'elles «ne se heurtent à aucune contestation sérieuse» ou que l'existence d'un différend les justifie (art. 834 du Code de procédure civile), le magistrat peut prendre certaines dispositions.

Si l'attente du procès vous porte préjudice, le juge peut prendre des mesures temporaires.



Par exemple, demander le départ d'un locataire dont le bail est arrivé à son terme, ou le remboursement d'une somme prêtée avec reconnaissance de dette. Il apprécie souverainement l'urgence de la situation, notamment si vous devez impérativement reprendre le logement pour y habiter ou si vous connaissez des difficultés financières et avez besoin de l'argent prêté. Il a également la faculté de désigner un expert afin d'évaluer un préjudice ou de fixer une astreinte (lire p. 87).

**> Prescrire en référé** «les mesures conservatoires ou de remise en état qui s'imposent, soit pour prévenir un dommage imminent, soit pour faire cesser un trouble manifestement illicite», même dans le cas d'une contestation de votre adversaire (art. 835, al. 1 du Code de procédure civile). Par exemple, le juge peut décider d'interrompre des travaux compromettant la solidité de la maison voisine ou bien ordonner le retrait de la vente d'un livre qui porterait atteinte à votre vie privée ou à votre honneur.

**> Accorder une provision** si on vous doit de l'argent (en cas d'accident de la circulation, par exemple). Ou, s'il s'agit d'une obligation de faire, le juge peut ordonner son exécution (ex.: livraison d'un meuble). À condition que la dette ou l'obligation ne soit pas sérieusement contestable (art. 835, al. 2 du Code de procédure civile).

**Bon à savoir** Si l'ordonnance de référé rendue par le juge permet de débloquer rapidement une situation, cela reste une décision provisoire. Vous devez toujours garder à l'esprit qu'elle peut être remise en cause ultérieurement soit par la voie d'un appel (si votre adversaire conteste la décision rendue par le juge des référés), soit à l'occasion d'un procès au fond. Seul ce dernier tranche le litige de manière définitive après examen approfondi de vos arguments et de vos preuves ainsi que de ceux de votre adversaire. ■

# COMMENT RECOUVRER LES PETITES CRÉANCES

Si quelqu'un vous doit une somme inférieure ou égale à 5 000 €, vous pouvez saisir directement un commissaire de justice pour solder votre contentieux.

Pour les sommes atteignant jusqu'à 5 000 € (montant en principal + intérêts), vous pouvez déposer votre dossier via Credicys.fr, la plateforme de traitement des petites créances mise en place par la Chambre nationale des commissaires de justice (art. L. 125-1, R. 125-1 à R. 125-6 du Code des procédures civiles d'exécution). Une fois votre demande enregistrée, un commissaire de justice lance la procédure de recouvrement et contacte votre débiteur. Si un accord est trouvé avec ce dernier, vous récupérez votre argent.

## Combien ça coûte ?

> **Dépôt du dossier** auprès du commissaire de justice: 14,92 € TTC.

> **Émission du titre exécutoire** par le commissaire de justice: 29,76 € TTC.

> **Émoluments** du commissaire de justice (en cas de paiement volontaire): ils sont proportionnels aux sommes recouvrées et calculés tranche après tranche (lire le tableau ci-dessous).

> **Exemple:** pour une dette de 3 450 €, vous devez acquitter 14,92 € de dépôt + 29,76 € de frais d'émission du titre + 233,58 € d'honoraires, soit 278,26 €.

**Bon à savoir** Dans le cas d'un recouvrement forcé, d'autres tarifs s'appliqueront et seront à la charge de votre débiteur. ■

## CE QUE COÛTE UN COMMISSAIRE DE JUSTICE SELON LES SOMMES RECOUVRÉES

TRANCHE D'ASSIETTE	ÉMOLUMENTS <sup>(1)</sup>
De 0 à 125 €	11,61% des sommes recouvrées
De 125 à 610 €	10,64 %
De 610 à 1 525 €	10,16 %
De 1 525 à 5 000 €	3,87 %

(1) Jusqu'à 188 €, il existe un forfait à 21,28 €.

## DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

1 Le commissaire de justice envoie au débiteur une lettre recommandée avec AR ou un e-mail pour l'inviter à participer à la procédure simplifiée. Ce dernier a un mois pour se manifester.

2a Le débiteur refuse ou ne répond pas dans le délai imparti.

2b Le débiteur accepte. Il indique sa décision au commissaire de justice via Credicys.fr, par courrier ou e-mail.

### TRIBUNAL JUDICIAIRE

Introduction d'une injonction de payer ou d'une procédure de droit commun.

3b Le commissaire de justice envoie, dans le mois qui suit, une **proposition de règlement de la dette** (montant et modalités).

4a Refus du débiteur.

4b Le débiteur accepte la proposition.

5 Le commissaire de justice **délivre un titre exécutoire**.

6a Le débiteur rembourse sa dette.

6b Si le débiteur ne respecte pas l'accord, il est possible de demander une **exécution forcée** \*.

\* À un autre commissaire de justice afin d'éviter les conflits d'intérêts.

# L'INJONCTION DE PAYER

Simple et rapide, cette procédure permet à un particulier d'obtenir le règlement d'une créance devant les tribunaux sans l'aide d'un avocat.

**U**n commerçant ne vous restitue pas la somme que vous lui avez versée pour l'achat d'un canapé en ligne, alors que vous vous êtes rétracté dans les délais ?

Un ami auquel vous avez prêté de l'argent ne respecte pas son engagement, malgré la signature d'une reconnaissance de dette ? Votre propriétaire ne vous a toujours pas remboursé votre dépôt de garantie un mois après la remise des clefs, alors que l'état des lieux de sortie ne mentionne pas de dégradations à votre charge ? Vous avez essayé de récupérer à l'amiable les sommes dues, mais vos relances sont restées lettre morte ? Sachez que sous certaines conditions, vous pouvez mettre en œuvre la procédure d'injonction de payer.

## Dans quels cas l'employer ?

Votre créance – c'est-à-dire l'argent qui vous est dû – doit résulter d'un contrat (bail, vente...). Il est aussi possible de recourir à l'injonction de payer pour le recouvrement de sommes inscrites dans une reconnaissance de dette. Il faut que votre créance soit d'un montant déterminé, certaine et exigible (le délai dans lequel elle aurait dû être réglée a expiré). Vérifiez également que vous n'avez pas dépassé le délai de prescription (p. 58).

## Comment procéder ?

La procédure est simple et rapide. Inutile de solliciter l'intervention d'un professionnel (avocat, commissaire de justice). Il vous suffit d'adresser votre requête par courrier ou de la déposer au guichet du greffe du tribunal judiciaire ou au tribunal de proximité (litiges jusqu'à 5 000 €) par le biais d'un formulaire Cerfa n° 12948\*06 «Demande en injonction de payer devant le président du tribunal judiciaire». Joignez-y une copie de tous les documents justifiant la légitimité de votre démarche (copie de facture, de lettre de mise en demeure...).

## LOYER IMPAYÉ : SAISIE DU JUGE DES CONTENTIEUX

**S**i votre affaire concerne un loyer non réglé, c'est le juge des contentieux de la protection qui est compétent, quel que soit le montant réclamé. Vous utiliserez le formulaire Cerfa n° 16040\*01 « Demande en injonction de payer devant le juge des contentieux de la protection ». Il est disponible auprès du greffe du tribunal concerné ou sur [www.formulaires.service-public.fr/gf/recherche.do](http://www.formulaires.service-public.fr/gf/recherche.do).

## Quel tribunal judiciaire saisir ?

Le tribunal territorialement compétent est, en principe, celui du domicile de la personne qui doit s'acquitter de sa dette (autrement dit, votre débiteur). Consultez la liste des juridictions compétentes sur [Annuaire.judiciaires.gouv.fr](http://www.annuaires.judiciaires.gouv.fr), puis cliquez sur «Connaître la juridiction compétente près de chez vous».

## Combien ça coûte ?

Devant les juridictions civiles, la procédure d'injonction de payer est normalement gratuite. Sauf si vous faites appel à un avocat ou à un commissaire de justice pour déposer votre requête. Vous devrez alors leur régler des honoraires. Par ailleurs, la signification de l'ordonnance d'injonction de payer à votre débiteur entraîne des frais de commissaire de justice (en principe remboursés par la personne qui vous doit de l'argent en fin de procédure).

**Bon à savoir** L'injonction de payer ne peut pas être utilisée pour obtenir le paiement d'une pension alimentaire ou d'un chèque sans provision – il existe ici des procédures spécifiques. ■

## DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE



\* Le délai court à compter de la signification ; si ce n'est pas le cas, il démarre à partir du premier acte d'exécution (par exemple, l'avis de saisie sur un compte bancaire).

# L'INJONCTION DE FAIRE, POUR LE RESPECT D'UN CONTRAT

Cette procédure vise à obliger un professionnel ou un particulier à honorer le contrat conclu avec vous.

**L**a télé n'a pas été livrée ? Le cuisiniste n'a pas fini les travaux ? Si, malgré vos relances et vos mises en demeure, le professionnel ne répond pas et/ou refuse toute résolution amiable, demandez au juge une ordonnance d'injonction de faire pour le contraindre à respecter son obligation. Le montant du litige (valeur de la prestation ou du bien) ne doit pas excéder 10000 €, et le délai de prescription (lire p. 58), ne pas être dépassé. La procédure est gratuite (hors frais liés au recours à un commissaire de justice, un avocat...).

## Comment procéder ?

Adressez une requête sur papier libre ou via le formulaire Cerfa n° 11723\*11 – disponible au greffe du tribunal judiciaire ou sur Service-public.fr/

particuliers/vosdroits/R1463. Déposez votre demande au guichet contre récépissé, ou envoyez-la au greffe du tribunal judiciaire compétent par lettre recommandée avec AR, avec des copies des justificatifs (devis, bon de commande...). Les originaux doivent toujours être bien conservés.

**Bon à savoir** Vous pouvez fixer le montant des dommages et intérêts que vous réclamerez en cas d'inexécution de l'ordonnance d'injonction de faire (facture de location de voiture, frais de pressing...). Sachez aussi que la juridiction compétente est celle du domicile de votre adversaire ou celle du lieu d'exécution de l'obligation. En tant que consommateur, vous pouvez choisir le tribunal du lieu où vous avez conclu le contrat (votre domicile ou votre résidence secondaire). ■

## DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

1

**Le juge statue** sans convoquer les parties, sur la base du dossier fourni.

**LE JUGE PEUT**

2a

**Rejeter votre demande** s'il s'estime incompétent ou considère la requête injustifiée ou incomplète.

*Sa décision n'est pas contestable<sup>(1)</sup>.*

2b

**Rendre une ordonnance d'injonction de faire.**

Elle en précise l'objet, indique les délais et conditions d'exécution et fixe une date d'audience au cas où le défendeur ne s'exécuterait pas (ou que partiellement). Le greffe notifie l'ordonnance à chaque partie par lettre recommandée avec AR.

*Cette ordonnance ne peut faire l'objet d'un recours.*

(1) Vous pouvez toujours engager un procès contre votre débiteur.

2a

**Votre adversaire s'exécute.** Vous en informez le greffe.

3a

3b

**L'adversaire ne s'exécute pas ou que partiellement.** Vous vous présentez tous deux à l'audience prévue dans l'ordonnance.

*Le jugement est susceptible de recours.*

4

**Si vous contestez la décision**, le type de recours dépend du montant du litige :

> **supérieur à 5 000 €**, appel possible dans le délai d'un mois \* ;

> **inférieur ou égal à 5 000 €**, seul un pourvoi en cassation est possible, dans les deux mois<sup>(2)</sup>.

**L'AFFAIRE EST CLOSE.**

(2) Les délais de recours débutent à partir de la signification de la décision par le greffe.

# Auxiliaires de justice

## LE COMMISSAIRE DE JUSTICE

Ce nouvel auxiliaire de justice détient un monopole pour remplir certaines missions. Son rôle est aussi de vous aider à faire valoir vos droits.

**E**n 2022, huissiers de justice et commissaires-priseurs judiciaires se sont rapprochés pour donner naissance à une nouvelle profession, celle de commissaire de justice. «*Cela se fait, entre autres, par le biais de formations passerelles*», précise M<sup>e</sup> Régis Granier, commissaire de justice.

### Un monopole sur trois missions

Selon le site web de la profession, le commissaire de justice est un «*officier public et ministériel, garant de l'exécution judiciaire*». À ce titre, il détient un monopole pour:

➤ **Délivrer les assignations en justice** Cet acte ouvrant un procès est obligatoirement «signifié» par un commissaire de justice. C'est par son intermédiaire que vous introduirez votre action devant un tribunal ou une cour d'appel, sauf exceptions pour les procédures qui peuvent être introduites par une requête (lire p. 60).

➤ **Signifier la décision de justice rendue** (lire *La parole à...* ci-contre). Sauf si la loi prévoit une notification par le greffe, le commissaire de justice informe la partie adverse du jugement du tribunal. C'est obligatoire pour qu'il puisse être exécuté.

➤ **Se charger de l'exécution des décisions** Si votre adversaire n'obéit pas à une injonction de faire ou de payer, c'est vers un commissaire de justice que vous vous tournez. Muni du titre exécutoire, il dispose de nombreux moyens d'exécution, notamment les saisies (des comptes bancaires ou des rémunérations... lire p. 86) ou l'expulsion.

&gt;&gt;



### La parole à...

**M<sup>e</sup> RÉGIS GRANIER**

*Commissaire de justice et 2<sup>e</sup> vice-président de la Chambre nationale des commissaires de justice*

### COMMENT UNE DÉCISION DE JUSTICE EST-ELLE SIGNIFIÉE ?

**U**ne fois l'assignation rédigée ou la décision de justice rendue, elle est portée à la connaissance de la partie adverse. C'est le sens du terme «signifier». Le commissaire de justice s'efforce d'effectuer la signification «à personne», c'est-à-dire de la remettre en main propre au destinataire, à son domicile. Si ce dernier est absent, il peut donner une copie de l'acte sous pli fermé à toute personne habilitée qui y est présente et qui accepte, mais il doublera cette remise par l'envoi de l'acte en lettre simple. On parle alors de signification «à domicile». Et s'il n'y a personne chez soi ? L'acte est conservé à l'étude du commissaire de justice. Un avis de passage est laissé dans la boîte aux lettres et un courrier simple est expédié, invitant à venir chercher le document. C'est la signification de «en étude».



>> Sachez que pour ces trois missions, vous ne pouvez pas choisir n'importe quel commissaire de justice, chacun ayant un secteur géographique déterminé. Consultez Commissaire-justice.fr/annuaire afin de trouver votre officier public.

## Épauler les particuliers

Le commissaire de justice agit aussi en tant que professionnel libéral au service des particuliers. Pour les aider à faire valoir leurs droits, il donne des consultations juridiques et rédige des actes. Il peut, par exemple, les épauler dans la rédaction d'une assignation, d'une mise en demeure de payer, d'un bail, etc. À la demande, il va aussi:

> **Établir un constat** Le commissaire de justice constate officiellement une situation de fait (dégât des eaux, nuisances sonores, état des lieux d'entrée et/ou de sortie...). Il se rend sur place et décrit

minutieusement ce qu'il voit. Le procès-verbal (PV) dressé constitue un élément de preuve reconnu par les tribunaux et les assureurs.

> **Recouvrer des créances** (en dehors de toute action en justice). Le recouvrement des créances peut se faire à «l'amiable», en dehors de toute procédure judiciaire. Dans ce cadre, le commissaire de justice négocie un accord entre les deux parties (lire p. 63). Notez qu'il est alors souvent en concurrence avec des sociétés spécialisées en recouvrement.

## Combien coûtent ses services ?

La rémunération du commissaire de justice est en partie réglementée et en partie libre. Dans le cadre de ses missions avec monopole, le coût des actes accomplis est fixé réglementairement (art. A444-10 et suiv. du Code de commerce). Il est ainsi encadré et uniforme sur tout le territoire français. Lorsque le commissaire de justice intervient en tant que conseil (consultation juridique) ou que professionnel libéral, ou encore qu'il est mandaté pour accomplir une démarche dont il n'a pas le monopole (rédaction d'actes, constats...), il pratique des honoraires libres. Ses tarifs dépendent, entre autres, de la complexité du dossier, du temps passé... N'hésitez pas à lui demander une estimation du prix de sa prestation.

**À noter** À la fin de la mission, on doit vous remettre une facture détaillée distinguant les émoluments tarifés, débours et frais de déplacement ainsi que, le cas échéant, les honoraires. ■

## QUELLE PARTIE VA PAYER LA NOTE ?

**E**n dehors de tout procès, les honoraires du commissaire de justice sont réglés par celui qui requiert son intervention. Dans le cadre d'un procès, vous devez, dans un premier temps, avancer les frais relatifs à l'assignation, la signification et, le cas échéant, l'exécution de la décision de justice

(sous forme de provision). Par la suite, le juge condamnant en général la partie perdante aux «dépens» dans lesquels sont compris ces frais (lire p. 75), vous récupérez éventuellement ces sommes si vous gagnez... à condition que votre adversaire soit solvable ! À noter, en cas d'exécution

d'un jugement relatif au paiement d'une somme d'argent, même si votre débiteur est condamné aux dépens, des frais appelés «droit proportionnel» restent à votre charge: 12% jusqu'à 125 €; 11% au-delà de 125 € et jusqu'à 610 €; 10,5% au-delà de 610 € et jusqu'à 1525 € et 4% au-delà de 1525 €.

# LE GREFFIER

Acteur clé du système judiciaire, ce professionnel joue un rôle essentiel pour assurer la bonne administration de la justice et garantir le respect des procédures.

**C**haque juridiction de l'ordre judiciaire dispose d'un greffe composé de fonctionnaires relevant du ministère de la Justice. Une fois recrutés par concours, ils suivent une formation à l'École nationale des greffes, située à Dijon. Seule exception à la règle: devant les tribunaux de commerce, les greffiers sont des professionnels libéraux ou salariés, officiers publics et ministériels, nommés par le garde des Sceaux.

## Des responsabilités variées

Le rôle du greffier varie selon la juridiction dans laquelle il travaille. En général, il comprend les missions suivantes:

**> Accueil, orientation et information du public** Le greffier explique, par exemple, la marche à suivre pour saisir la juridiction (quel juge est compétent, comment remettre, le cas échéant, le formulaire à remplir...).

**> Conservation des archives du tribunal** L'auxiliaire de justice est responsable de l'organisation, de la classification et de la numérisation des archives, ainsi que de leur sécurité et de leur intégrité. Il gère également leur accès. Cela inclut les demandes de consultation de dossiers, la fourniture de copies de documents aux parties intéressées et la garantie de la confidentialité des informations sensibles.

**> Gestion des audiences** Le greffier veille à ce que toutes les parties (et les éventuels témoins, experts...) soient conviées dans les délais requis, que la salle d'audience soit prête le jour J et que



toutes les informations soient consignées dans le registre d'audience (dates des audiences, affaires traitées, décisions prises...) et les procès-verbaux d'audience (qui rendent compte fidèlement des débats).

**> Rédaction de la décision de justice** Effectuée sous la supervision du magistrat qui l'a rendue, cette rédaction doit être précise et respecter les règles de procédure, de manière à garantir la validité de la décision.

**> Authentification de la décision** Il s'agit d'une étape cruciale, puisqu'elle confère une force exécutoire à la décision de justice. Le greffier signe cette dernière pour l'authentifier, et y appose le sceau de la juridiction. Ce faisant, il confirme qu'elle a été rendue en conformité avec les règles de procédure.

**> Assistance aux parties et aux avocats** Le greffier répond à leurs questions, leur fournit des formulaires, les informe de la date de l'audience et réceptionne les documents qu'ils déposent.

**> Gestion des ressources matérielles et financières** Le greffier veille au bon fonctionnement de la juridiction: entretien des locaux, achat du matériel, tenue du budget, etc. ■

10 172

Nombre de greffiers, répartis dans les différentes juridictions françaises, en septembre 2021.



# L'AVOCAT

Tenu au secret professionnel, il conseille, assiste et représente ses clients devant les tribunaux. L'exercice du métier d'avocat est réglementé et encadré.

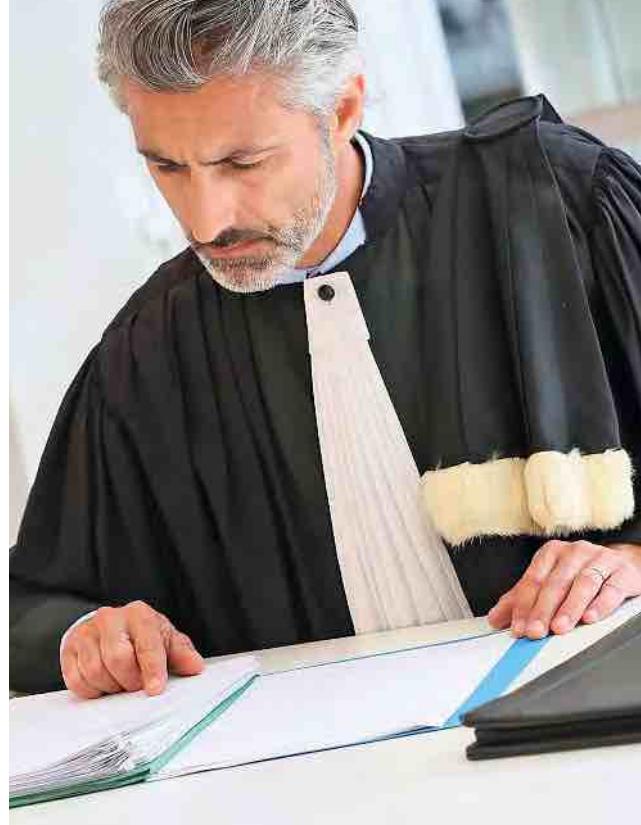
**P**our exercer sa profession, un avocat doit obligatoirement être inscrit auprès d'un barreau, encore dénommé ordre des avocats – il en existe un auprès de chaque tribunal judiciaire et chacun est dirigé par un bâtonnier, élu pour deux ans. Mais quelles sont les missions de ce défenseur, précisément ?

## Il vous conseille

«L'avocat vous dispense des conseils juridiques sur les aspects légaux de la situation que vous lui soumettez, explique M<sup>e</sup> Michèle Arnold, du barreau de Paris. Il vous aide à comprendre les conséquences juridiques d'une décision ou d'un contrat, et vous informe sur les risques et les avantages en considérant différentes options. Et, quand vous envisagez d'aller en justice, il vous indique les chances de succès de la procédure et s'il est opportun ou non d'exercer un recours lorsque la décision ne vous est pas favorable. Enfin, il peut vous assister dans la rédaction de documents juridiques.»

## Il vous représente

Lors d'un procès, le rôle essentiel – et parfois obligatoire – de l'avocat est de vous représenter. C'est-à-dire de se substituer à vous pour accomplir en votre nom tous les actes de la procédure. Il se charge de votre dossier, vous conseille, rédige les écritures et plaide. Même dans les affaires où il serait



possible de vous défendre seul, il est souvent judicieux d'envisager de faire appel à lui. Votre choix est libre: vous pouvez privilégier, à votre convenance, la proximité, la spécialité, la notoriété ou encore la confiance (lire p. 71). De fait, un avocat brestois peut plaider pour une affaire devant un tribunal de Lille, par exemple. «Cependant, lorsque la représentation par un avocat est obligatoire, votre conseil devra s'adoindre les services d'un confrère local (on parle d'avocat postulant), signale M<sup>e</sup> Michèle Arnold. En effet, seul un avocat inscrit au barreau dont relève territorialement la juridiction saisie de l'affaire a le droit de communiquer les écritures et les pièces du dossier aux parties et au tribunal.» En clair, si vous résidez à Bordeaux et avez pris un avocat girondin pour un dossier plaidé à Marseille, ce dernier devra s'attacher les services d'un confrère de la cité phocéenne – son rôle sera limité, mais il occasionnera quand même un surcoût. Faites-vous préciser le montant.

## Sa rémunération est libre

Les honoraires de l'avocat ne sont pas réglementés. Il les fixe librement en fonction de sa notoriété, de sa spécialité, de la complexité de l'affaire, de ses frais, de la situation financière de son client, etc. En général, les avocats facturent leurs services selon deux modes de tarification.

**70 073**

Nombre d'avocats recensés au 1<sup>er</sup> janvier 2020 en France, inscrits auprès de l'un des 164 barreaux du territoire. (Cnb.avocat.fr)



## Interview

M<sup>E</sup> MARIE-JOSÈPHE LAURENT

Bâtonnière du barreau de Lyon



# « LA CONFIANCE EST FONDAMENTALE »

**Q C** Quels sont les critères pour recruter un avocat ?

**M<sup>E</sup> Marie-Josèphe Laurent** La confiance est fondamentale. C'est sur elle que repose la relation entre un avocat et son client. Cela passe notamment par un travail d'écoute et de pédagogie. L'avocat doit expliquer de façon didactique la ou les procédures envisagées, les étapes à prévoir, les avantages et les inconvénients. Sans jamais oublier de vous mettre en garde contre l'aléa judiciaire. Aucune affaire n'est jamais gagnée d'avance.

**Q C** Est-il préférable de s'adresser à un avocat de proximité ?

**M<sup>E</sup> M.-J. L.** Tout dépend de votre souhait. Si vous voulez un avocat que vous consulterez aisément à son cabinet, cherchez près de chez vous. Mais, à l'heure des visioconférences, mieux vaut privilégier la spécialité que la proximité. L'arbitrage doit avant tout reposer sur le lien de confiance. Il importe d'être convaincu d'avoir fait le meilleur choix et trouvé le «bon» professionnel.

**Q C** Faut-il privilégier un avocat généraliste ou un spécialiste ?

**M<sup>E</sup> M.-J. L.** Là encore, la réponse dépendra de la technicité du dossier, des sommes en jeu et des attentes du client. Le champ d'intervention d'un généraliste couvre a priori la plupart des litiges du quotidien. Une mention de spécialisation, elle, indique que l'avocat a orienté son activité sur telle

ou telle thématique: droit immobilier, de la famille, de la santé, etc. C'est un expert, et cette mention peut s'accompagner d'honoraires plus élevés... Cependant, même s'ils n'ont pas de certificat de spécialisation, de nombreux avocats généralistes ont des connaissances approfondies dans certains secteurs (litiges locatifs, routiers, etc.). Une information qu'ils précisent sur leur site et dans l'annuaire de leur barreau.

**Q C** Où trouver les coordonnées d'un professionnel ?

**M<sup>E</sup> M.-J. L.** Chaque barreau dispose de son annuaire en ligne. Et le Conseil national des barreaux, sur son site Cnb.avocat.fr/fr/annuaire-des-avocats-de-france, recense les coordonnées de tous les avocats de France. Pensez aussi au bouche-à-oreille et à Internet pour consulter les avis des clients. Ensuite, prenez rendez-vous. Avant d'aller sur place, informez-vous du coût de cette première consultation et des honoraires pratiqués par le cabinet. Idéalement, ce n'est qu'à l'issue de cette première rencontre que vous décidez de confier, ou non, votre affaire à l'avocat. Fiez-vous à votre ressenti, écoutez votre musique intérieure et ne donnez pas suite si vous ne vous sentez pas à l'aise. Car, certes, vous pourrez toujours, par la suite, changer d'avocat à tout moment, mais vous devrez repartir à zéro et risquerez de perdre un temps précieux. Enfin, en cas de difficulté sérieuse, contactez l'Ordre des avocats. ■

>> **> Au forfait** Cela consiste à facturer un montant fixe pour chaque affaire. Ce mode de tarification est en général appliqué quand le dossier ne présente pas, a priori, de difficultés (divorce par consentement mutuel, par exemple). Vous connaissez d'avance la somme à payer.

**> Au tarif horaire** Ici, le coût est fonction du temps consacré à votre affaire et il dépend du taux horaire déterminé.

*«La loi interdit à l'avocat d'établir une rémunération exclusivement sur la base du résultat judiciaire obtenu, souligne M<sup>e</sup> Michèle Arnold. En revanche, une fraction de ses honoraires peut reposer sur ce principe (honoraires dits "de résultat"). Payables après obtention d'une décision irrévocable, ils sont fixés dès le départ d'un commun accord entre l'avocat et le client. Dans un tel cas, la convention d'honoraires précise son pourcentage (10%, 15 %...) et son assiette de calcul.»*

## **Lisez bien la convention d'honoraires**

Obligatoire, elle détaille la mission confiée à l'avocat, son mode de rémunération (forfait ou taux horaire, honoraires de résultat) et les modalités de facturation (provisions successives). S'il

s'agit d'une tarification au forfait, elle stipule un montant définitif et global. S'il s'agit d'une rémunération avec un taux horaire, elle indique l'estimation du temps que l'avocat va consacrer au dossier, ainsi qu'un budget prévisionnel des honoraires et des frais annexes. Lisez bien cette convention avant de la signer et, au besoin, demandez des explications à l'avocat.

## **Vos recours en cas de désaccord**

Vous pouvez saisir le médiateur de la consommation de la profession d'avocat pour les litiges liés à la contestation des honoraires demandés (la convention d'honoraires mentionne le médiateur concerné). Sa saisine n'interviendra qu'après une tentative de résolution du conflit auprès de l'avocat par une réclamation écrite. Elle peut se faire de trois façons.

**> Via Mediateur-consommation-avocat.fr/contacter-le-mEDIATEUR** Et, pour les avocats aux Conseils, sur le site [Mediation-consommation-avocats-aux-conseils.fr](http://Mediation-consommation-avocats-aux-conseils.fr).

**> Par courriel** à [mediateur-conso@mediateur-consommation-avocat.fr](mailto:mediateur-conso@mediateur-consommation-avocat.fr).

**> Par courrier** (de préférence en recommandé avec AR) en écrivant au Médiateur de la consommation de la profession d'avocat, 180, boulevard Haussmann, 75008 Paris.

Vous pouvez déposer une réclamation devant le bâtonnier du barreau auquel votre avocat est rattaché, par lettre recommandée avec AR ou remise à l'Ordre des avocats concerné contre récépissé. Vous y exposez les faits et joignez tout justificatif utile. Si le bâtonnier ne vous répond pas dans les quatre mois ou que vous n'êtes pas satisfait de sa décision, vous pouvez saisir le premier président de la cour d'appel (par lettre recommandée avec AR), dans le délai d'un mois.

**À noter** Vous pouvez saisir le médiateur avant le bâtonnier, mais impossible de recourir au médiateur à la suite d'une décision défavorable du bâtonnier. ■



## La parole à...

M<sup>E</sup> SOFIA SOULA-MICHAL

Avocate au barreau de Lyon et présidente de la Commission accès au droit



## « N'HÉSITEZ PAS À QUESTIONNER L'AVOCAT »

**> Combien ça va me coûter ?** Avant la remise d'une convention d'honoraires, à défaut d'une somme précise, demandez à avoir un ordre de grandeur du montant de la consultation. Lors de ce rendez-vous ou de l'engagement de la procédure, informez-vous aussi sur les éventuels frais s'ajoutant au coût de l'avocat: débours divers, expert, commissaire de justice, etc.

**> Une prise en charge est-elle possible ?**

Autrement dit, pouvez-vous faire jouer une garantie protection juridique ou bénéficier de l'aide juridictionnelle pour régler tout ou partie de vos frais de procédure ? Si tel n'est pas le cas, et même si elle ne fonctionnera pas forcément pour cette procédure, souscrivez une garantie. Cela coûte un peu moins de 100 € par an et peut, suivant les contrats, couvrir tout ou partie de vos frais de procédure en cas de licenciement, de divorce, de litige de consommation ou toute autre difficulté nécessitant le recours à un avocat.

**> Quels documents, pièces, témoignages... dois-je fournir ?**

Le juge ne vous croira pas sur parole. Vous devez verser au dossier les preuves de tout ce que vous avancez (faits, date, montants...).

**> Quel type de procédure est à envisager ?** Quelles sont les étapes à prévoir ?

**> Y a-t-il plusieurs stratégies possibles ?**

Si oui, pourquoi choisir celle-ci plutôt que celle-là ? Pour l'avocat, bien conseiller consiste parfois à dissuader son client d'aller en justice, par exemple.

**> Un accord avec l'adversaire est-il faisable, souhaitable ?** Sur quelle base ? L'avocat pourrait-il se rapprocher de la partie adverse et engager une négociation amiable ?

**> Combien de temps la procédure peut-elle durer ?** Demandez au moins une estimation, même très large.

**> Ai-je une chance de gagner ?**

Fuyez si l'avocat vous répond que le succès est garanti... Ce qui n'est pas pareil que d'avoir de «bonnes chances».

**> Mon dossier est-il intéressant ?**

S'il émet des réserves sur la solidité de votre dossier et/ou vos chances de succès, écoutez ses arguments. Car, de fait, en agissant ainsi, il défend vos intérêts et non les siens. Refuser un client revient à se priver de revenus ! Certes, ce n'est sans doute pas ce que vous vouliez entendre, mais il vous rend service en vous détournant d'une procédure perdue d'avance. Elle sera aussi vaine que coûteuse et décevante. ■

### LES 5 INDICES QUI DOIVENT VOUS FAIRE FUIR



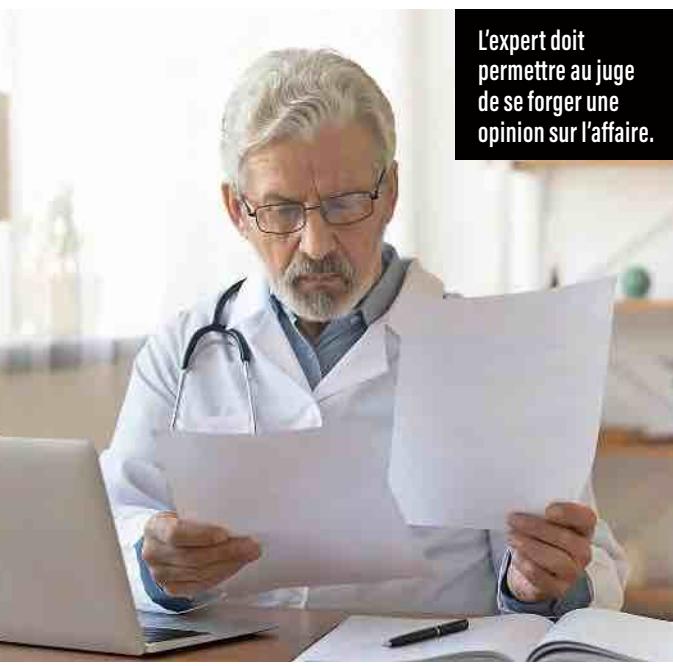
- 1 L'avocat vous donne un avis sans avoir consulté votre dossier.
- 2 Il vous garantit un résultat.
- 3 Il ne vous écoute pas et vous ne comprenez pas ses explications.
- 4 Il ne vous remet pas de convention d'honoraires avant de commencer à travailler sur votre dossier.
- 5 Il ne vous inspire pas confiance.

# L'EXPERT JUDICIAIRE

Médecin, informaticien, psychiatre, ingénieur... l'expert judiciaire est un professionnel reconnu pour ses compétences techniques et son expérience.

« **L**e rôle du juge est d'appliquer la loi, mais il est souvent confronté à des domaines techniques dont il ignore tout, explique Vincent Leroy, ingénieur ETP, expert de justice agréé près la cour d'appel de Rennes. Afin de se forger sa propre opinion, il s'adjoint le concours d'un technicien qui devient expert judiciaire dans le cadre d'une affaire.» Les parties au procès ont la faculté de demander au juge le recours à une expertise, mais elles ne peuvent l'exiger. Pour désigner l'expert, le magistrat rend un premier jugement, dit «avant dire droit», qui lui permet, sans avoir à trancher l'affaire, d'ordonner une mesure d'instruction. «Attention, prévient Vincent Leroy, l'étendue de la mission de l'expert est précisément définie dans ce jugement, et il ne devra répondre qu'aux questions qui y figurent. Il est donc primordial, quand une partie demande une expertise, de bien en déterminer le contenu avant de soumettre sa demande au juge.»

**L'expert doit permettre au juge de se forger une opinion sur l'affaire.**



## Un technicien qui répond à des questions

L'expert judiciaire rend un rapport d'expertise dans lequel il répond aux questions qui lui sont posées. «Généralement, elles portent sur la caractérisation du problème, son origine, la façon d'y remédier et le prix que cela va coûter et, enfin, sur qui est responsable. C'est ce dernier point qui fait souvent débat, et pour lequel l'expert ne pourra donner qu'un avis», détaille Vincent Leroy. Le juge appréciera ensuite les conclusions rendues mais reste libre de les suivre ou non.

## Expertise au coût variable

Le coût d'une expertise judiciaire varie selon plusieurs facteurs (complexité de l'affaire, temps nécessaire) et, en matière civile, les honoraires de l'expert sont ordinairement décidés sur la base d'un taux horaire fixé librement. La partie qui demande une expertise doit consigner une somme (déterminée par le juge), à valoir sur le coût définitif de l'expertise. Tout au long de sa mission, l'expert peut demander le versement d'une consignation complémentaire si le montant déposé initialement ne suffit pas à couvrir ses honoraires, au regard notamment des actes restant à effectuer. Sachez que les frais d'expertise sont compris dans les dépens et peuvent être couverts en tout ou partie par la garantie protection juridique ou l'aide juridictionnelle.

## Liste de personnels agréés

Il existe une liste d'experts judiciaires agréés par spécialité établie, d'une part, par chaque cour d'appel (à laquelle l'expert sera alors rattaché), d'autre part, par la Cour de cassation. Cette liste nationale est consultable sur Courdecassation.fr/mes-demarches/trouver-un-expert-agree-ou-un-traducteur-agree. Le juge peut toutefois désigner un expert hors de cette liste, de son propre chef ou à votre demande (s'il l'accepte). ■

# Coût d'un procès

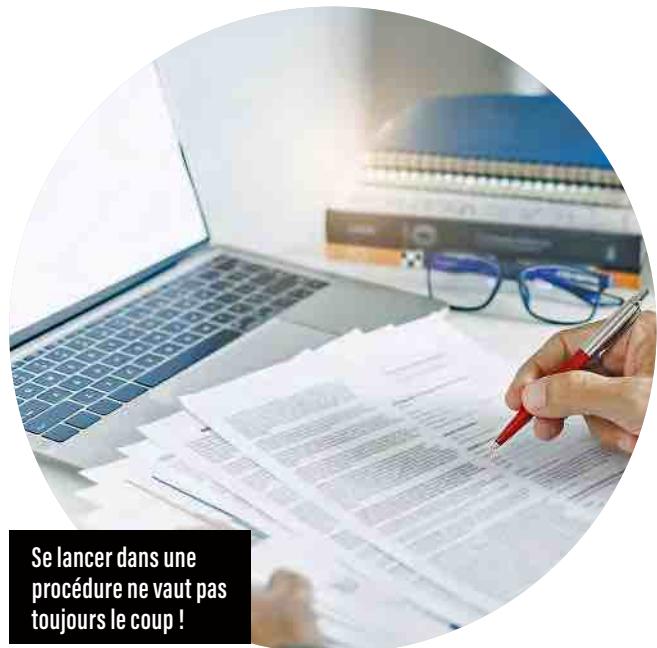
## UNE JUSTICE GRATUITE, MAIS...

La gratuité est l'un des grands principes de la justice en France, consacré par la loi. Toutefois, les frais de procédure, eux, restent payants.

**C**ertes, magistrats, greffiers (hors tribunal de commerce) et personnel administratif sont rémunérés par l'État. Mais cela ne signifie pas qu'introduire une action ou vous défendre en justice ne vous coûte rien. En principe, vous faites l'avance des frais liés aux auxiliaires de justice intervenant dans votre affaire (commissaire de justice, expert judiciaire, avocat...). Des frais plus ou moins élevés, notamment suivant le nombre de recours nécessaires (si vous allez jusqu'en cassation, la note sera salée) et de la complexité de votre affaire (avec l'intervention de plusieurs experts). Le tribunal peut toutefois mettre à la charge de celui qui perd le procès une partie de ces coûts, appelés les dépens. Sachez aussi que, si vos ressources sont modestes, vous pouvez demander l'aide juridictionnelle, qui prendra en charge tout ou partie de vos dépenses. Enfin, faire jouer votre éventuelle assurance de protection juridique reste possible.

### Mesurer le rapport coût-bénéfice

Avant d'entamer une procédure, faites le point sur le budget à prévoir avec une association de consommateurs ou avec votre avocat. Et comparez le chiffre approximatif ainsi obtenu aux sommes en jeu, afin de vous assurer que cela vaut la peine de vous lancer dans cette entreprise ! Inutile, notamment, de prendre un avocat et de



Se lancer dans une procédure ne vaut pas toujours le coup !

sortir l'artillerie lourde pour tenter de vous faire livrer ou rembourser un article d'une centaine d'euros. Vous y laisserez obligatoirement de l'argent sans même parler du stress et du temps gaspillé en pure perte. Renseignez-vous également sur la situation financière de votre adversaire. S'il n'est pas solvable ou que le professionnel concerné est en train de mettre la clé sous la porte, par exemple, réfléchissez à la pertinence de votre action. Puisque, même si vous gagnez, cela ne pourra pas vous rapporter un centime alors que cela vous coûtera, à coup sûr.

### L'avantage de gagner un procès

En principe, chaque partie au procès supporte ses propres frais de justice. Cependant, la loi prévoit que le gagnant peut obtenir le remboursement >>



## L'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

De nombreuses assurances et certaines cartes bancaires proposent une garantie de protection juridique. Il est aussi possible de souscrire un contrat indépendant, au champ d'application plus large. Cette garantie vous fait bénéficier d'une assistance juridique.



Elle vous aide aussi à résoudre un litige à l'amiable et, si nécessaire, vous assiste en justice via la prise en charge des honoraires d'avocat et autres frais de procès, dans la limite des plafonds prévus. Certains points sont à vérifier.

**> Le seuil d'intervention:** l'assureur n'intervient pas si le montant du litige en jeu est inférieur à une certaine somme.

**> Les exclusions.**

**> Le plafond de prise en charge:** le montant des dépenses couvert est souvent limité par dossier et/ou par année.

**> Le plafond par poste**

**de dépense:** il existe différents plafonds pour des honoraires d'avocat, d'expert, de défense amiable...

**> Les limites territoriales du contrat:** France, Union européenne...

**> L'éventuel délai de carence:** période

qui court à partir de la date de souscription du contrat et pendant laquelle vous n'êtes pas couvert.

Si votre assureur ne prend pas en charge votre litige, vous devez lui faire remplir une attestation de non-prise en charge des frais (Cerfa n° 15173\*02) à joindre à votre demande d'aide juridictionnelle, si vous y êtes éligible.

**À noter** Dans le cadre de la protection juridique, vous avez le droit d'engager l'avocat de votre choix. L'assureur ne peut pas vous en imposer un ni vous en conseiller un, sauf si vous lui faites la demande écrite.

par son adversaire de certains frais qu'il a dû engager, appelés les «dépens». Il s'agit des frais occasionnés par l'action en justice. Énumérés à l'article 695 du Code de procédure civile, ils comprennent, entre autres, les frais engagés au titre du commissaire de justice (signification de l'assignation, de la décision de justice), la rémunération des experts judiciaires, etc. Dans sa décision, le tribunal doit statuer sur la charge des dépens, c'est-à-dire préciser laquelle des parties les supportera. Ils sont d'ordinaire payés par la personne qui a perdu le procès, sauf si le juge, par décision motivée, en décide autrement. Ayez conscience que, comme vous devez avancer ces frais, si votre adversaire est insolvable, vous ne serez pas remboursé.

### L'adversaire peut régler l'avocat

Par ailleurs, l'article 700 du Code de procédure civile donne la possibilité au juge de condamner la partie tenue aux dépens, ou celle qui perd

son procès, à verser une indemnité destinée à couvrir d'autres frais – appelés «irrépétibles» – que vous avez été contraint de supporter afin de participer à la procédure, tels que les honoraires de votre avocat, vos frais de déplacement et/ou d'hébergement pour assister à une audience ou à une expertise amiable, ou encore vos frais de constat de commissaire de justice.

Attention ! Vous n'aurez une chance de voir ces dépenses prises en charge par votre adversaire que si vous en demandez expressément le remboursement au juge, au titre de l'article 700. À défaut, ce dernier ne l'imposera pas systématiquement. D'ailleurs, même si vous l'avez requis, sachez que vous n'êtes jamais certain d'obtenir gain de cause. Le tribunal tient compte de l'équité ou de la situation économique de la partie adverse. Il est libre de décider de la condamner à un remboursement partiel, voire de renoncer à une condamnation. ■

# Aide juridictionnelle

## VOS FRAIS DE PROCÉDURE PRIS EN CHARGE

En France, il existe un dispositif de financement, total ou partiel, des honoraires d'un avocat et des frais d'auxiliaires de justice (commissaires, experts...) susceptibles d'intervenir lors de votre procès. En voici le cadre.

**S**i vous bénéficiez de l'aide juridictionnelle totale, vous n'avez, en principe, rien à débourser. Si elle est partielle, la part contributive de l'État varie, selon vos ressources, entre 55 et 25 %. Malgré ce financement, vous restez libre du choix des auxiliaires de justice. Ce n'est que dans le cas où vous n'en connaissez pas, ou si celui que vous souhaitez engager vous refuse son concours, que l'on vous en désignera un d'office – par le bâtonnier, s'il s'agit d'un avocat; sinon par le président de l'organisme professionnel dont dépend l'auxiliaire nécessaire, par exemple celui de la Chambre nationale des commissaires de justice.

### Les conditions pour en bénéficier

➤ **Votre revenu fiscal de référence (RFR)** et la valeur de votre patrimoine mobilier (bijoux, voiture, meubles...) et immobilier (terrain, appartement, maison, hormis résidence principale et locaux professionnels) doivent être inférieurs à un certain plafond (lires les tableaux p. 78-79);

➤ **Vous ne détenez pas de contrat d'assurance** incluant une protection juridique qui prévaut sur l'aide juridictionnelle. Avant de la solliciter, vous devez donc contacter votre assureur pour vérifier s'il prend ou non en charge votre litige.



**918 133** Nombre d'admissions à l'aide juridictionnelle en 2021.



**615,2 M€** Coût de l'aide juridictionnelle pour l'État en 2022.

(«Les chiffres clés de la justice», ministère de la Justice 2022, et Senat.fr).

Dans l'affirmative, normalement, cela vous exclut du dispositif. Toutefois, si votre protection juridique ne peut être activée, joignez à votre dossier une attestation de non-prise en charge (formulaire Cerfa n° 15173\*02, téléchargeable sur Service-public.fr). Et si votre assurance ne rembourse qu'une partie de vos frais, vous annexerez une attestation précisant leur nature et le plafond des garanties.

&gt;&gt;

## PLAFONDS DE RESSOURCES RETENUS EN 2023<sup>(1)</sup>

L'aide juridictionnelle est accordée en fonction du revenu fiscal de référence (RFR) du foyer fiscal. Si ce dernier comporte deux personnes ou plus, le RFR pris en compte correspond à la somme des ressources de tous ses membres.

NOMBRE DE PERSONNES DU FOYER FISCAL	REVENU FISCAL DE RÉFÉRENCE	TAUX D'AIDE JURIDICTIONNELLE
1	• ≤ 12 271 € • Entre 12 272 et 14 505 € • Entre 14 506 et 18 404 €	100% 55% 25%
2	• ≤ 14 480 € • Entre 14 481 et 16 714 € • Entre 16 715 et 20 613 €	100% 55% 25%
3	• ≤ 16 689 € • Entre 16 690 et 18 922 € • Entre 18 923 et 22 822 €	100% 55% 25%
4	• ≤ 18 084 € • Entre 18 085 et 20 318 € • Entre 20 319 et 24 217 €	100% 55% 25%
5	• ≤ 19 480 € • Entre 19 481 et 21 713 € • Entre 21 714 et 25 612 €	100% 55% 25%

(1) Les plafonds d'accès à l'aide juridictionnelle sont révisés chaque année.

>> Dans le cas où vous n'avez pas de revenu fiscal de référence, la somme retenue pour savoir si vous avez droit à l'aide juridictionnelle totale ou partielle correspond au double de vos revenus imposables des six derniers mois, après déduction d'un abattement de 10%. Supposons qu'au cours de ces six derniers mois, vos revenus imposables mensuels sont de 1 320 €; le montant de référence sera calculé de la sorte:

- > **1320 € x 6 = 7920 €**, soit les revenus imposables des six derniers mois;
- > **7920 € - 792 € = 7128 €**, soit les revenus sur six mois avec l'abattement de 10%;
- > **7128 € x 2 = 14 256 €**. C'est l'estimation du revenu fiscal de référence sur un an.

Dans cet exemple, si vous êtes célibataire sans enfant, vous pouvez bénéficier de l'aide juridictionnelle partielle à hauteur de 55 %. Avec les mêmes revenus, si vous vivez avec un enfant, vous aurez alors droit à l'aide juridictionnelle totale, avec un taux de prise en charge de 100%.

## Où déposer sa demande ?

Demandez le formulaire Cerfa 16146\*03 aux bureaux d'aide juridictionnelle, aux services d'accueil unique du justiciable (Sauj), aux maisons de justice et du droit ou sur Service-public.fr. Une fois votre dossier prêt et complet (avec tous les justificatifs demandés), vous pouvez l'expédier par la poste ou le remettre en mains propres. Où?

> **Si aucun juge n'est encore saisi**, au bureau d'aide juridictionnelle ou au Sauj du tribunal judiciaire le plus proche de votre ville.

> **Si un juge est déjà saisi**: au bureau d'aide juridictionnelle ou au Sauj du tribunal judiciaire où siège le magistrat.

Dans le cas où vous intentez un recours devant la Cour de cassation ou le Conseil d'État, adressez votre dossier au bureau d'aide juridictionnelle de l'une de ces instances:

> **Bureau d'aide juridictionnelle de la Cour de cassation**, situé au 5, quai de l'Horloge, TSA 39206, 75055 Paris RP. Ou par courriel à baj.courdecassation@justice.fr.

> **Bureau d'aide juridictionnelle du Conseil d'État**, au 1, place du Palais-Royal, 75001 Paris.

## L'aide peut être retirée

Il s'agit d'un risque à connaître; le retrait de l'aide juridictionnelle sera total:

> **En cas de fraude** Les documents ou déclarations que vous avez fournis pour en bénéficier sont faux car vous avez, par exemple, menti sur vos revenus ou le nombre de personnes à charge.

> **En cas de saisine abusive de la justice** Que ce soit uniquement pour nuire à la personne poursuivie ou pour gagner du temps (action dilatoire), cela vous retombera dessus.

Par ailleurs, l'aide juridictionnelle peut vous être totalement ou partiellement retirée en fonction de l'évolution de votre situation financière:



## PLAFONDS DE PATRIMOINE MOBILIER ET IMMOBILIER

Depuis 2021, les patrimoines immobiliers (hormis la résidence principale et les biens immobiliers destinés à un usage professionnel) et mobiliers (meubles, épargne financière...) du foyer fiscal sont également pris en compte pour attribuer ou non l'aide juridictionnelle.

**Bon à savoir :** si vous vivez seul, vous pouvez bénéficier de l'aide juridictionnelle totale

si votre revenu fiscal de référence et la valeur de votre patrimoine mobilier et immobilier ne dépassent pas les plafonds suivants : 12 271 € de revenu fiscal de référence ; un patrimoine mobilier d'une valeur de 12 271 € ; un patrimoine immobilier de 36 808 €. Si un seul des plafonds de patrimoine est dépassé, vous n'obtiendrez pas l'aide.

NOMBRE DE PERSONNES DU FOYER FISCAL	PLAFOND DE PATRIMOINE MOBILIER	PLAFOND DE PATRIMOINE IMMOBILIER
1	12 271 €	36 808 €
2	14 480 €	43 433 €
3	16 689 €	50 058 €
4	18 084 €	54 244 €
5	19 480 €	58 429 €

**> Si, au cours du procès, vos ressources** ou la valeur de votre patrimoine mobilier ou immobilier ont augmenté.

**> Si de nouvelles ressources** (des dommages et intérêts, par exemple) vous ont été accordées par la décision de justice rendue, et que cela vous place au-delà des plafonds d'obtention de l'aide juridictionnelle.

**Attention !** Dans tous ces cas de figure, non seulement l'aide juridictionnelle vous sera retirée, mais vous serez en outre tenu de rembourser les sommes que déjà perçues, dans un délai précisé par la décision de retrait.

sera notifiée par courrier. Cependant, si celle-ci ne vous convient toujours pas, vous ne disposerez plus daucun recours.

### Agir avant l'audience

Vous pouvez effectuer votre demande d'aide juridictionnelle avant de saisir la justice, mais aussi durant la procédure. Dans ce cas, vous devez formuler votre demande avant l'audience.

**Bon à savoir** L'aide juridictionnelle ne rembourse jamais les frais de procédure engagés avant le dépôt de la demande de prise en charge. ■

### Contester en cas de refus ou de retrait

Vous devez agir dans les 15 jours suivant la notification du refus ou du retrait de l'aide juridictionnelle. Adressez votre recours, auquel vous joindrez une copie de la décision attaquée et tous les justificatifs nécessaires, au bureau de l'aide juridictionnelle qui l'a rendue, par courrier recommandé avec AR. Une fois votre demande examinée, la nouvelle décision vous



#### QC Un simulateur en ligne

vous permet de savoir si vous remplissez les conditions pour bénéficier de l'aide juridictionnelle.

Il donne une estimation du taux de prise en charge auquel vous pouvez prétendre. Son adresse : [www.aidejuridictionnelle.justice.fr/simulateur](http://www.aidejuridictionnelle.justice.fr/simulateur).

## RÉGLER UN LITIGE TRANSFRONTALIER

Des procédures rapides et simplifiées visent à vous faciliter l'accès à la justice européenne. En théorie du moins, car en pratique, tout n'est pas aussi aisé.

Tout consommateur ayant un contentieux avec un professionnel d'un autre pays de l'Union européenne, à l'exception du Danemark, peut recourir à la procédure de règlement des petits litiges ou d'injonction de payer. Pour cela, trois conditions sont à remplir. Explications.

**> Le litige est transfrontalier** Il vous oppose à un professionnel ou à un particulier résidant dans un autre pays européen (à l'exception du Danemark, des collectivités d'outre-mer et de la Nouvelle-Calédonie).

**> Le litige est civil ou commercial** Il peut s'agir d'une demande de remboursement à la suite d'une commande sur un site allemand non livrée ou d'indemnisation après l'annulation d'un vol d'une compagnie aérienne espagnole. Mais votre différend ne peut pas concernez des questions douanières, fiscales, administratives ou de responsabilité.

**> Le contentieux porte sur un montant réel ou estimé inférieur ou égal à 5 000 €** Pour l'injonction de payer, vous devez justifier des sommes réclamées (bon de commande, contrat, facture...) et prouver leur exigibilité à la date de la procédure. Bref, votre demande concerne un montant déterminé, non contesté et exigible (la date d'échéance de paiement doit être dépassée).

### Une procédure européenne pour les petits litiges

En principe, elle se déroule par écrit, dans la langue de la juridiction saisie. Et l'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire. Elle compte sept étapes.

### 1 INTRODUCTION DE VOTRE REQUÊTE

Vous adressez le formulaire A au tribunal compétent, afin d'introduire la procédure de règlement des petits litiges. Pour le télécharger (ou le remplir en ligne) et identifier la juridiction à saisir, consultez la plateforme internet E-justice.europa.eu. Il faut renseigner le formulaire dans la langue du pays où se trouve le tribunal. Vous devrez aussi justifier de la compétence du tribunal saisi et du caractère transfrontalier de votre affaire. Précisez si celle-ci porte sur une somme d'argent (remboursement d'une avance...) ou une prestation (livraison d'une commande...). Votre requête peut être envoyée par courrier, ou par e-mail si le tribunal le permet. Suivant les États, des frais de procédure (à hauteur de 100 à 500 €) vous seront réclamés, sauf en France (gratuité).

### 2 DEMANDE D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Si la juridiction a besoin d'éléments supplémentaires, elle vous expédiera alors le formulaire B, à remplir sous un délai strict sous peine de voir votre requête rejetée.

### 3 NOTIFICATION AU PROFESSIONNEL INCRIMINÉ

Une fois votre demande complétée, la juridiction en envoie une copie au professionnel, sous 14 jours, accompagnée du formulaire C, afin qu'il puisse répondre et présenter ses arguments.





Le Centre européen de la consommation, à Kehl (Allemagne), abrite un point de contact franco-allemand pour la justice.

## 4 RÉACTION DE LA PARTIE ADVERSE

Le professionnel dispose de 30 jours à partir de la réception de votre demande pour réagir. Il peut répondre via le formulaire C ou par tout autre moyen, mais aussi remplir un formulaire A afin de rejeter votre demande initiale et d'engager une procédure à votre encontre. À noter: à ce stade, il a le droit de proposer une transaction amiable, ce qui interrompra la procédure.

## 5 RÉCEPTION DE LA RÉPONSE DU PROFESSIONNEL

La juridiction vous communique les pièces et préventions qu'elle a reçues du professionnel sous 14 jours, à compter de leur réception.

## 6 JUGEMENT

Une fois la phase des échanges écrits entre vous et le professionnel terminée, ou bien après une audience si le juge estime nécessaire de vous entendre (elle est possible par visioconférence), ce dernier doit rendre un jugement écrit et motivé sous 30 jours.

## 7 EXÉCUTION DE LA DÉCISION

Si le tribunal vous donne raison, vous complétez le formulaire D et l'envoyez à l'autorité en charge de l'exécution des jugements dans le pays du professionnel. ■



**La parole à...**

### DÉSIRÉE GAGSTEIGER

Cheffe du projet « Justice sans frontière » du Centre européen de la consommation

## « NOUS ACCOMPAGNONS GRATUITEMENT LES GENS DANS LEURS DÉMARCHES »

Ce projet pilote vient de voir le jour pour faciliter l'accès de la justice aux Français et aux Allemands. Il s'agit d'une première en Europe. L'initiative a vocation à essaimer dans d'autres régions frontalières. Elle est née du constat que 75% des litiges traités par le Centre européen de la consommation trouvent une solution amiable. Restent donc 25% des conflits pour lesquels les particuliers doivent saisir la justice. Or, malgré les procédures simplifiées, cela s'avère très difficile, en raison notamment de la barrière linguistique, de la méconnaissance des procédures locales et du manque d'aide. C'est pour répondre à ce besoin que nous avons créé un point unique afin d'accompagner gratuitement les gens dans leurs démarches, en partenariat avec les tribunaux de Strasbourg et d'Offenburg (Allemagne). Pour les litiges de consommation, nous informons et conseillons les usagers sur l'accès aux procédures judiciaires européennes simplifiées. Nous les aidons, si nécessaire, à remplir et à traduire les formulaires des procédures de règlement des petits litiges et de l'injonction de payer. Nous vérifions si le droit français s'applique ou pas dans leur affaire. À défaut, nous les aiguillons vers la juridiction et le tribunal compétents. Le point de contact franco-allemand pour la justice couvre aussi les autres domaines du droit: travail, famille, succession, fiscalité... Dans ces secteurs, il propose des permanences gratuites tenues par des professionnels du droit bilingues: avocats, notaires, commissaires de justice...

**Formulaire de prise de contact** sur [Cecze.eu/thematiques/justice-sansfrontiere](http://Cecze.eu/thematiques/justice-sansfrontiere).

## SOMMAIRE

**84** La signification  
et l'exécution

**86** Les principaux  
types de saisines

**88** Contester  
un jugement





# Se battre après le jugement

Enfin ! Après un long combat, la justice vous a donné raison. Vous avez obtenu gain de cause et le tribunal a rendu une décision qui vous est favorable. Votre adversaire (un professionnel, un voisin, un assureur...) vient d'être condamné à vous verser de l'argent et/ou à exécuter une obligation (achever des travaux, vous livrer...). Hélas, votre victoire peut tourner court. Non seulement vous n'êtes pas à l'abri d'un appel du jugement, mais surtout il est possible que l'autre partie ne veuille pas, ou ne puisse pas, s'y conformer. Ou encore, vous avez obtenu une décision décevante. Quoi qu'il en soit, il va falloir continuer à batailler pour défendre vos intérêts.

# ***Vous avez gagné***

## **LA SIGNIFICATION ET L'EXÉCUTION**

Une fois le jugement rendu, si vous obtenez gain de cause, vous devez en informer votre adversaire. Une étape cruciale pour faire valoir vos droits.

**L**a signification de la décision du tribunal marque le point de départ des délais de recours de votre adversaire (appel ou pourvoi en cassation). Elle est aussi un préalable pour que vous obteniez l'exécution du jugement. D'autant plus si la partie adverse refuse d'honorer spontanément ses obligations. Vous serez alors amené à saisir un commissaire de justice (ex-huissier de justice) pour l'y contraindre.

### **Comment s'effectue la notification ?**

Les jugements sont notifiés par voie de signification à la partie adverse, sauf si le législateur en dispose autrement (art. 675 du Code de procédure civile). Une mission qui relève de la compétence exclusive du commissaire de justice (lire p. 67). Pour cela, vous devez lui transmettre une copie de la décision revêtue de la formule exécutoire (lire p. 85).

#### **> Si vous êtes représenté par un avocat**

Une copie exécutoire du jugement lui est remise et il contacte le commissaire de justice à votre place.

#### ***Notre conseil***

**QC** Pensez à limiter le mandat de votre avocat à la signification de la décision à votre adversaire.

À défaut, il risque de demander au commissaire de justice de procéder à son exécution forcée, ce que vous ne souhaitez pas nécessairement, notamment au regard du coût de la procédure.

**> Si vous vous défendez seul(e)** Pour obtenir la copie exécutoire de la décision de justice, adressez votre requête sur formulaire Cerfa n° 11808\*06 («Demande de copie d'une décision de justice civile, sociale ou commerciale», disponible sur Service-public.fr) auprès du greffe du tribunal ayant rendu le jugement, avec copie de votre pièce d'identité. *«Le principe, c'est la signification de la décision par voie de commissaire de justice, précise M<sup>e</sup> Régis Granier, commissaire de justice. Toutefois, il existe des textes qui, par dérogation, prévoient une notification du greffe du tribunal par lettre recommandée avec AR. Aujourd'hui, cela concerne surtout les décisions du juge de l'exécution et certaines décisions du juge aux affaires familiales (JAF).»*

### **Dans quel délai signifier le jugement ?**

Le jugement doit être signifié dans les dix ans à compter de son prononcé (art. L. 111-4 du Code des procédures civiles d'exécution), sous peine de ne plus pouvoir utiliser l'exécution forcée pour obliger la partie adverse à s'exécuter. Un délai réduit à six mois lorsque le défendeur ne comparaît pas (art. 478 du code précité).

**Bon à savoir** L'exécution provisoire de droit des décisions de justice (art. 514 du Code de procédure civile) est consacrée par le décret n° 2019-1333 du 11 décembre 2019 : un jugement civil est exécutoire immédiatement, sans attendre l'expiration des délais de recours, sauf si la loi ou le juge ayant rendu la décision en décide autrement. ■

# COMBIEN ÇA COÛTE ?

La partie gagnante est censée payer le coût de la signification. Mais, dans les faits, ces frais font partie des dépens, que le juge porte en général à la charge du perdant du procès.

**P**armi les actes dont le commissaire de justice a le monopole figure la signification. Les articles A. 444-10 et suivants du Code du commerce en encadrent le tarif. Ainsi, l'acte coûte 25,53 € HT, auxquels s'applique un coefficient qui varie selon la somme due par votre débiteur: coefficient 0,5 entre 0 € et 128 €; coefficient 1 de 128 € à 1280 €; coefficient 2 au-delà de 1280 €. À cela peuvent s'ajouter des coûts supplémentaires, comme des débours couvrant des frais divers (affranchissement, matériel...), la TVA au taux de 20 % et des frais de transport.

## Comment faire exécuter la décision de justice ?

Gagner un procès ne suffit pas. Encore faut-il que la décision rendue soit suivie d'effets. Celle-ci se traduit par une obligation de faire (par exemple, libérer un logement, livrer un objet...) ou par une obligation de payer. Or, parfois, votre adversaire ne s'exécute pas «spontanément». Vous n'avez alors pas d'autre choix que de recourir à un commissaire de justice pour faire procéder à une exécution dite «forcée». Seul cet officier ministériel est habilité à contraindre celui qui est condamné à remplir ses obligations.

Une fois muni du titre exécutoire (la décision de justice), il dispose de nombreux moyens d'exécution. Toutefois, «en dehors de la procédure d'expulsion, où nous devons requérir le concours de la force publique afin d'imposer à la personne de quitter les lieux, une obligation de faire ou de ne pas faire ne peut se résoudre que financièrement, affirme M<sup>e</sup> Régis Granier, commissaire de justice. Nous n'avons, en effet, pas le droit de contraindre physiquement, par exemple, un voisin condamné à couper les branches qui dépassent sur une propriété. En revanche, si la condamnation est assortie d'une astreinte [lire p. 87], il nous sera alors possible d'intervenir pour récupérer les sommes dues à ce titre.»



## Qu'est-ce qu'un titre exécutoire ?

Il s'agit d'un acte juridique grâce auquel, par l'intermédiaire d'un commissaire de justice, vous pouvez obtenir le recouvrement forcé de votre créance. La façon la plus courante d'avoir un titre exécutoire est de s'adresser à un juge, afin qu'il prononce une décision de justice. Toutefois, cela n'est pas toujours un passage obligé. En effet, il existe d'autres actes qui possèdent la même valeur exécutoire. Par exemple :

- **Un acte notarié**, c'est-à-dire rédigé par un notaire, revêtu de la formule exécutoire. C'est le cas notamment du contrat de bail notarié.
- **Le titre exécutoire délivré par le commissaire de justice** en cas de chèque impayé.
- **Le titre exécutoire fourni par la Caisse d'allocations familiales (Caf)** ou par la Mutualité sociale agricole (MSA), qui vient valider le montant de la pension alimentaire fixée dans votre convention parentale.
- **Les extraits de procès-verbaux de conciliation**, signés par le juge et les parties. ■

# LES PRINCIPAUX TYPES DE SAISIES

Votre adversaire refuse d'exécuter le jugement rendu en votre faveur ? Adressez-vous à un commissaire de justice pour qu'il procède à l'exécution forcée de la décision au moyen de différentes saisies.

## **La saisie des comptes bancaires**

Le commissaire de justice rédige un acte de saisie, qu'il délivre à la banque de votre débiteur. Il dispose ensuite de huit jours pour informer cette personne de la saisie. Pendant les quinze jours suivants, tous les comptes du débiteur (compte courant, livrets d'épargne...) sont bloqués. Ce délai permet à son établissement bancaire d'établir le solde restant, une fois prises en compte les opérations antérieures à la procédure (chèques, virements, règlements par carte, rentrées d'argent). Votre débiteur dispose d'un délai d'un mois pour :

### **> Accepter de vous verser les sommes dues**

Dans ce cas, il signe un écrit que le commissaire de justice fournira à la banque afin d'obtenir leur paiement. À l'expiration du délai d'un mois, si votre débiteur n'a rien fait, le commissaire de justice émet un certificat attestant l'absence de contestation et le présente à la banque.

### **> Refuser et recourir au juge de l'exécution**

Le paiement des sommes saisies en votre faveur se trouve alors suspendu, jusqu'à ce que le JEX prononce une décision. Si cette dernière vous est

favorable, le commissaire de justice présente à la banque l'ordonnance de rejet de la contestation du débiteur rendue par le JEX.

## **La saisie sur salaire ou sur rémunérations**

Le commissaire de justice peut saisir les rémunérations de votre débiteur. C'est souvent la seule procédure efficace lorsque celui-ci ne possède pas de biens de valeur. Revers de la médaille, il faut patienter plusieurs mois avant de recouvrer quoi que ce soit. En pratique, vous devez adresser une requête en saisie sur rémunérations au greffe du tribunal judiciaire du domicile du débiteur. Le jour de l'audience fixé par la juridiction, une tentative de conciliation a d'abord lieu. Votre débiteur a donc tout intérêt à se présenter et à s'entendre avec vous (sur un échelonnement des paiements, ou sur un moratoire s'il attend une rentrée prochaine d'argent). Dans ce cas, l'accord est entériné par le juge. Un PV de conciliation est dressé, puis signé par les deux parties. S'il n'est pas respecté, la saisie sur salaire est automatique. Il vous suffit d'en faire la demande au greffe du tribunal.

## **ASTREINTE JUDICIAIRE UN LEVIER UTILE**

Dans votre assignation ou devant un tribunal, n'hésitez pas à demander au juge qu'il ajoute une astreinte à sa décision. Il est aussi possible qu'il la prononce d'office. Si l'astreinte n'a pas été envisagée lors

de la procédure, requérez-la auprès du juge de l'exécution (JEX). De quoi s'agit-il ? D'une somme déterminée, que votre débiteur peut être condamné à vous verser par jour, semaine ou mois de retard au-delà des délais prévus

pour exécuter la décision de justice rendue. Cette sanction pécuniaire a pour objectif de l'inciter à respecter une obligation de payer, de vous restituer un objet, de faire quelque chose ou, au contraire, de cesser de faire.





## LE JUGE DE L'EXÉCUTION

**L**e JEX tranche les difficultés survenant à l'exécution d'une décision de justice. Il est aussi compétent pour accorder des délais (lors d'une expulsion ou d'une saisie-vente), statuer sur une demande de saisie conservatoire ou, si cela n'a pas déjà été fait, prononcer une astreinte.



En l'absence d'arrangement, le juge rend une ordonnance de saisie sur rémunérations. Informé par lettre recommandée, l'employeur est alors tenu de prélever chaque mois une partie du salaire (la quotité saisissable dépend du barème publié dans l'article R. 3252-2 du Code du travail) et de la verser au greffe du tribunal. Et ce jusqu'à l'acquittement total de la dette (simulateur sur le site du ministère de la Justice, [Justice.fr/simulateurs/saisies-remunerations#simuler](https://Justice.fr/simulateurs/saisies-remunerations#simuler)).

### La saisie-vente de biens meubles

La procédure consiste à faire saisir le mobilier, les bijoux, les équipements hi-fi et électroménagers de votre débiteur, afin que ses biens soient vendus à votre profit. Cependant, certains objets «nécessaires à la vie et au travail du débiteur saisi et de sa famille» restent insaisissables. L'article R. 112-2 du Code des procédures civiles d'exécution en précise la liste: vêtements, literie, table, chaises, machine à laver, objets d'enfants... À défaut de vente amiable ou si rien n'a pu être écoulé par ce biais, les biens saisis sont mis aux enchères publiques. À noter: un véhicule (auto, moto...) fait l'objet d'une autre procédure de saisie.

**Attention** Si le montant dû (autre que soins alimentaires) est inférieur à 535 € (hors frais et intérêts de retard), la saisie mobilière ne peut s'envoyer (sauf autorisation par le JEX) que s'il a été impossible de recouvrer la somme via une saisie bancaire ou sur rémunérations.

### La saisie-appréhension

Détenteur d'un titre exécutoire, vous pouvez demander à un commissaire de justice de procéder à une saisie-appréhension, afin de signifier à votre débiteur son obligation de faire quelque chose: commandement de livrer les produits réclamés, de restituer un objet prêté ou loué...

### La saisie conservatoire

Cette saisie doit éviter que votre adversaire profite de la durée du procès pour devenir insolvable (en vidant ses comptes bancaires, en vendant ses meubles...). Muni d'un titre exécutoire ou de l'un des documents listés à l'article L. 511-2 du Code des procédures civiles d'exécution, demandez à un commissaire de justice qu'il engage la procédure à l'encontre de votre débiteur. À défaut d'une telle pièce, il faut d'abord saisir le juge de l'exécution. ■



### Le saviez-vous ?

**Pour permettre au débiteur d'assumer ses dépenses courantes** (alimentation, électricité, eau...), la loi a instauré un solde bancaire insaisissable (SBI), égal au montant mensuel du RSA pour une personne seule, soit 607,75 € depuis le 1<sup>er</sup> avril 2023. De plus, certains revenus ne peuvent pas être réaffectés au remboursement de la dette: prime d'activité, AAH, APA, indemnités de licenciement...

# ***Vous avez perdu***

## **CONTESTER UN JUGEMENT**

Une fois que la décision est notifiée, elle doit être exécutée immédiatement. Cependant, vous disposez de divers recours pour la remettre en cause.

**O**n distingue deux catégories de voies de recours: celles dites «ordinaires» et celles dites «extraordinaires». L'objectif des premières: obtenir un nouvel examen d'une affaire – qui est donc rejugée – tant sur les faits que sur son aspect juridique. En principe, le jugement prononcé en première instance est exécutoire à titre provisoire. Mais ne vous lancez pas dans une procédure uniquement pour gagner du temps et échapper à la condamnation. Cela pourrait être considéré comme une procédure abusive. Quant aux voies de recours extraordinaires, elles ont comme unique vocation d'évaluer la régularité de la décision attaquée (pourvoi en cassation) ou de réparer les erreurs judiciaires (pourvoi en révision). ■



### **LE MONTANT DU LITIGE COMpte**

Depuis la réforme de 2020, le montant du litige détermine les voies de recours.

**> Plus de 5 000 €** Le jugement rendu en premier ressort peut faire l'objet d'une procédure d'appel puis d'un éventuel pourvoi en cassation.

**> Moins de 5 000 €** Le tribunal judiciaire statue en dernier ressort, c'est-à-dire sans appel possible. Seul le pourvoi en cassation est autorisé, pour vérifier que la loi a été bien appliquée.

### **Deux types de recours selon la décision**

Types de décision	Où contester ?	Délais
<b>RECURS ORDINAIRES</b>		
Jugement rendu par défaut <sup>(1)</sup> par un tribunal judiciaire (TJ)	Opposition devant la même juridiction que celle qui a rendu la décision contestée	> 1 mois à partir de la notification du jugement
Jugement rendu en premier ressort (litige + de 5 000 €) par un tribunal judiciaire	Appel devant une cour d'appel	> 1 mois à partir de la notification du jugement > 15 jours en matière gracieuse
<b>RECURS EXTRAORDINAIRES</b>		
Jugement rendu en dernier ressort (litige ≤ 5 000 €) par un tribunal judiciaire et non susceptible d'appel	Cassation devant la Cour de cassation	> 2 mois
Arrêt rendu par une cour d'appel (CA)		

(1) Vous n'avez pas comparu à l'audience, ne vous êtes pas fait représenter par un avocat (lorsque c'est obligatoire) ou la citation ne vous a pas été remise en main propre. Le jugement rendu par défaut n'est pas susceptible d'appel.

# LES VOIES DE RECOURS ORDINAIRES

Il existe deux procédures de recours : l'appel, qui est la plus fréquente, et l'opposition, dans un cas particulier.

**D**ans notre système judiciaire, chacun a la possibilité de faire examiner son affaire deux fois. Grâce au principe du double degré de juridiction, si l'on est mécontent du jugement rendu par un tribunal dit «du premier degré», on peut le contester dans son intégralité ou sur un point précis (appel partiel) devant la cour d'appel (instance dite «du second degré»). Celle-ci va rejuger le dossier, et confirmer ou infirmer la décision des premiers magistrats. Le délai de droit commun pour interjeter appel est d'un mois à compter de la notification du jugement (il est réduit à quinze jours dans certains cas), et non à partir du jour où celui-ci a été rendu. Attention, si vous laissez passer ce délai, plus aucun recours n'est possible. Quant à l'opposition, elle ne s'envisage qu'en cas de jugement par défaut et en dernier ressort (lire p. 91).

## L'appel est-il toujours possible ?

Non. L'appel n'est pas autorisé quand le tribunal judiciaire a statué en premier et dernier ressort. Cela concerne les «petites affaires», dans lesquelles les sommes en jeu sont inférieures ou égales à 5 000 € (montant appelé «taux de dernier ressort»). Ici, le seul recours possible est de former un pourvoi en cassation (lire p. 92). Mais, attention ! La Cour de cassation ne juge que le droit, et pas les faits. Elle vérifie seulement que la décision attaquée a bien respecté la loi.

## Comment procéder ?

En principe, pour interjeter appel, un avocat doit vous représenter. Si vous en aviez déjà un en première instance, demandez-lui conseil : est-ce bien



## LE TIMBRE FISCAL

**L**orsque le recours à un avocat est obligatoire, toutes les parties à une procédure d'appel (sauf les bénéficiaires de l'aide juridictionnelle, lire aussi p. 77) doivent acquitter un timbre fiscal de 225 €. Valable six mois à partir de sa date d'achat, il n'est vendu que sous forme électronique, sur le site officiel Timbre.justice.gouv.fr, ou auprès des bureaux de tabac équipés. Souvent, en pratique, l'avocat l'achète pour le compte de son client. Cette contribution fait partie des frais liés à la procédure (les «dépens»), qui peuvent être mis à la charge de votre adversaire. S'il perd, il devra vous rembourser les sommes avancées.

la peine de vous lancer dans une telle démarche ? Si oui, il se chargera de procéder à la déclaration d'appel auprès du greffe de la cour ad hoc. Mais vous pouvez réaliser seul l'appel pour les procédures où un avocat n'est pas obligatoire (surendettement, protection des majeurs...). Sur Service-public.fr/particuliers/vosdroits/R48700, téléchargez le formulaire Cerfa n° 15774\*02 de «Déclaration d'appel au civil (sans représentation obligatoire)», à remplir et déposer au greffe de la cour d'appel, avec copie du jugement contesté. ■

# LES DÉCISIONS DE LA COUR D'APPEL

Cette juridiction du second degré statue sur des affaires qui ont déjà fait l'objet d'une décision rendue par un tribunal du premier degré. Elle rend des arrêts, pas des jugements.

**L**a cour d'appel réexamine les faits et l'appréciation que les premiers juges en ont tiré. Elle vérifie aussi que la décision attaquée a été prononcée dans le respect de la loi. Au terme de cet examen, elle peut :

- **Confirmer purement et simplement le jugement** du tribunal. L'arrêt est alors dit confirmatif.
- **Infirmer, c'est-à-dire annuler le jugement** dans son intégralité et rendre une autre décision. On dit alors que la cour rend un arrêt infirmatif.
- **Infirmer le jugement sur certains points** et le confirmer sur d'autres. Dans ce cas, elle rend un arrêt partiellement infirmatif.

## L'appel suspend-il la décision rendue par le tribunal ?

Non. En matière civile, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, la décision rendue par le premier tribunal est, en principe, exécutoire à titre provisoire (art. 514 du Code de procédure civile), y compris en cas d'appel – sauf décision contraire et motivée du juge ou dans les cas où la loi prévoit l'inverse. En clair, tous ceux qui, auparavant, interjetaient systématiquement appel de la décision de justice, avec pour seule idée de gagner du temps et de reporter à plus tard l'application du jugement prononcé, ne peuvent plus user de ce stratagème. Attention, toutefois : «*Le fait que l'exécution soit "provisoire" signifie que, dans l'hypothèse où vous avez gagné votre procès, vous avez certes la faculté de mettre la décision rendue par le tribunal immédiatement à exécution, sans attendre le résultat de l'éventuel appel. Mais ce sera à vos risques et périls*», souligne M<sup>e</sup> Régis Granier. *Il faut bien garder à l'esprit que le jugement prononcé en première instance peut être remis en cause par une cour d'appel.*

## UNE COMPÉTENCE TERRITORIALE

**V**ous ne pouvez pas choisir la cour d'appel qui rejugerera votre affaire. Une seule cour est compétente : celle dont dépend le tribunal qui a délivré le jugement que vous attaquez. L'appel d'une décision rendue par le tribunal de proximité d'Arcachon sera ainsi porté devant la cour d'appel de Bordeaux.

## GARE AUX PROCÉDURES ABUSIVES !

**S**i vous avez engagé un appel dans le seul but de retarder l'exécution du jugement, par exemple, vous pouvez être condamné à une amende civile d'un montant maximal de 10 000 €, éventuellement assortie de dommages et intérêts à verser à votre adversaire (art. 559 du Code de procédure civile).

*Or, en pareil cas, vous devrez restituer la somme récupérée, ou verser une indemnisation si l'exécution était en nature (destruction d'un mur, par exemple). Ainsi, quand votre adversaire conteste le jugement ou tant que les délais pour faire appel n'ont pas expiré, vous avez tout intérêt à patienter, même si vous êtes dans votre droit d'exiger l'exécution de la décision rendue par le tribunal.»*

**Bon à savoir** Dans certains cas, en attendant l'arrêt de la cour d'appel, il est possible de demander par référé (lire p. 62) au premier président



## AUTRE RECOURS L'OPPOSITION, SOUS CERTAINES CONDITIONS

**Avec cette procédure, votre dossier est rejugé par la même juridiction qui a prononcé le jugement attaqué.**

Cette voie de recours vous est ouverte à la double condition que vous n'étiez pas à l'initiative du procès et qu'il est expressément indiqué dans la décision contestée que celle-ci a été rendue :

> **Par défaut** C'est le cas si, en toute bonne foi, vous ignoriez qu'un procès vous était intenté. Par exemple, si la signification de l'assignation par le commissaire de justice ne vous a pas été remise en main propre (lire p. 67).

> **Et en dernier ressort** Dans cette hypothèse, l'appel étant impossible, vous n'auriez plus la possibilité de faire rejuger votre affaire et donc de présenter vos arguments de défense.

**1 QUI PEUT FAIRE OPPOSITION ?** Vous devez avoir un intérêt à agir. En pratique, vous ne ferez opposition que dans la mesure où le jugement prononcé en votre absence vous est défavorable – autrement dit, s'il a débouché sur votre condamnation, même partielle.

**2 DANS QUEL DÉLAI ?** Il faut lancer la procédure, au plus tard, un mois à compter de la notification de la décision rendue par défaut. Saisissez la juridiction qui a statué dans les mêmes formes que celles utilisées par votre adversaire lors du premier procès (assignation ou requête, lire p. 60). Reportez-vous au jugement, cette information y figure. Attention, si l'affaire est jugée une seconde fois par défaut, vous ne pourrez plus former de nouvelle opposition.

**3 QUELS SONT LES EFFETS ?** Votre affaire est entièrement rejugeée, comme si c'était la première fois, par la même juridiction qui a rendu la décision attaquée. La procédure peut aboutir à sa confirmation ou à son annulation. À noter qu'elle n'empêche pas l'exécution provisoire du jugement initial, sauf si le juge tranche autrement en se justifiant. Ainsi, si vous aviez été condamné à verser des dommages et intérêts à votre adversaire, vous êtes obligé de vous acquitter de la somme, même si vous faites opposition.

### Le saviez-vous ?



**Si les tribunaux prononcent des jugements, la cour d'appel rend des arrêts.** Elle examine les faits et le droit. On interjette appel, mais on forme un pourvoi en cassation. Celui qui prend l'initiative de l'appel est l'appelant, et son adversaire, l'intimé.

de la cour d'appel d'interrompre l'exécution provisoire de la décision rendue par le premier tribunal (art. 514-3 du Code de procédure civile).

### Que se passe-t-il après larrêt ?

Si votre adversaire et vous acceptez la décision de la cour d'appel et décidez d'en rester là, l'arrêt acquiert autorité de la chose jugée. Dans le cas contraire, vous pouvez la contester en vous pourvoyant en cassation. C'est la signification de l'arrêt d'appel qui fait courir le délai pour se pourvoir en cassation. Tout comme l'appel, le pourvoi n'empêche pas l'exécution immédiate de la décision rendue par la cour d'appel. ■

# LES VOIES DE RECOURS EXTRAORDINAIRES

La décision de justice rendue par la cour d'appel ou le tribunal judiciaire en dernier ressort peut être contestée devant la Cour de cassation.

## Le pourvoi en cassation

Cette voie de recours peut s'utiliser seulement si vous estimez que le jugement que vous contestez n'a pas respecté ou a méconnu une règle de droit ou de procédure. «*Il faut avoir conscience que le procès qui se déroule devant la Cour de cassation est un peu particulier*», confirme François Molinié, président de l'Ordre des avocats aux Conseils. *En effet, même s'il oppose deux parties – l'une en demande, l'autre en défense – comme devant les autres juridictions, c'est d'abord et avant tout un procès qui est fait à une décision de justice. C'est d'ailleurs pour cela que le Code de procédure civile qualifie le pourvoi en cassation de "voie de recours extraordinaire".*»

## Quelles décisions sont concernées ?

Les arrêts de cour d'appel ainsi que les décisions (jugements, ordonnances...) rendues en dernier ressort – pour lesquelles l'appel est impossible – sont les seuls qui peuvent donner lieu à un recours devant la plus haute juridiction.

## De quel délai dispose-t-on ?

Il faut former le pourvoi en cassation deux mois au plus tard après la notification du jugement attaqué. Pour le pourvoi contre une décision rendue par défaut, le délai court à partir du jour où l'opposition (lire p. 91) n'est plus recevable.

## Comment saisir la Cour de cassation ?

Vous devez recourir à l'un des avocats spécialisés ayant le monopole de la défense et de la représentation des justiciables devant la Cour de cassation : les avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation – ou avocats aux Conseils. Il en existe 131 en France. Seul un avocat aux Conseils est habilité à vous défendre devant cette juridiction.

«*Son principal rôle est de vous éclairer sur les chances de succès d'un éventuel pourvoi en cassation*», précise M<sup>e</sup> François Molinié. *Cela poursuit deux objectifs principaux: ne pas encombrer la Cour de cassation de pourvois inutiles et éviter au client des frais supplémentaires qui ne seraient pas justifiés.*» ■

## AVOCAT AUX CONSEILS OÙ LE TROUVER ET COMBIEN COÛTE-T-IL ?

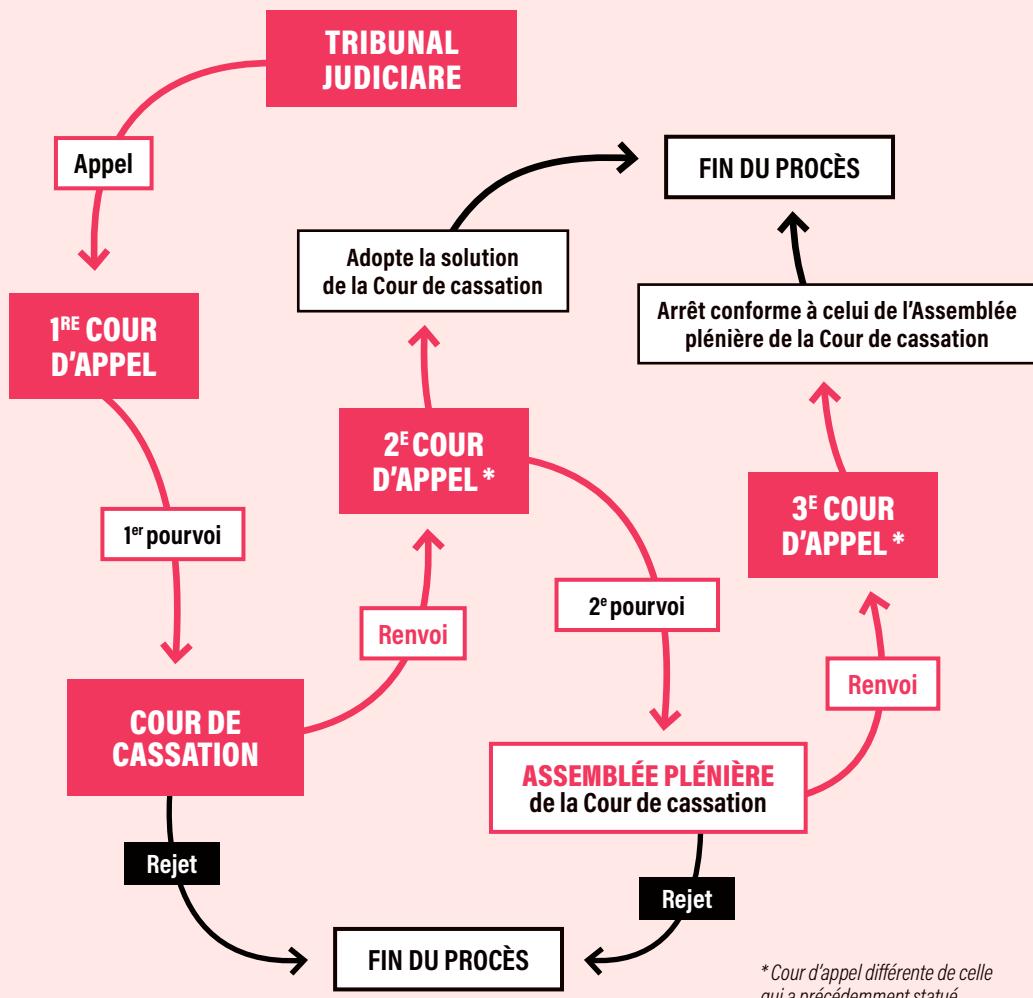
● **Si vous étiez assisté par un défenseur**, en principe, c'est lui qui saisira pour vous l'avocat au Conseil d'État et à la Cour de cassation avec lequel il a l'habitude de travailler. À défaut, vous pouvez en choisir un

sur la liste de ceux inscrits à l'Ordre : [Ordre-avocats-cassation.fr/ordre/avocats](http://Ordre-avocats-cassation.fr/ordre/avocats).

● **Les honoraires des avocats aux Conseils** sont fixés librement et d'un commun accord

avec leurs clients, bien que ces professionnels soient des officiers ministériels. Une convention d'honoraires écrite devra donc être établie (lire p. 72) pour évaluer le coût approximatif de leurs services.

## DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE



## LA COUR DE CASSATION REND DEUX TYPES DE DÉCISIONS

### > Les arrêts de rejet

Estimant que la loi a bien été appliquée, la Cour rejette le pourvoi. Le litige prend fin.

### > Les arrêts de cassation

La Cour annule, pour violation du droit ou règles de procédure, tout ou partie de la décision attaquée, objet du litige. Sauf si elle « casse » sans renvoi et règle

au fond le dossier, elle renvoie l'affaire (sur les points annulés) devant une juridiction de même degré que celle ayant prononcé la décision incriminée. Cette juridiction peut soit appliquer l'interprétation de la Cour de cassation, ce qui clôture l'affaire, soit statuer comme la première juridiction. Un nouveau pourvoi

est alors possible. S'il se fonde sur les mêmes arguments que celui qui a entraîné la cassation, la Cour de cassation se réunit en Assemblée plénière. Si celle-ci casse encore la décision attaquée, la juridiction qui examinera une nouvelle fois le dossier devra se conformer à la décision de l'Assemblée plénière.



## SOMMAIRE

- 96 Trouver une entente**
- 97 Intenter une action judiciaire**
- 98 Quelle procédure contentieuse lancer ?**
- 100 Quand et comment saisir la Cada ?**
- 102 CAF - Remettre en cause une décision**
- 103 Assurance retraite - Régler un désaccord**
- 104 Assurance maladie - Résoudre un litige**
- 106 Pôle emploi - Demander un réexamen**
- 107 Impôts - Exercer un recours**
- 108 Code de la route**  
Faire annuler une amende
- 110 Le Défenseur des droits**

# Face à l'Administration



Radiation de Pôle Emploi, erreur dans le calcul de votre pension de retraite, demande de remboursement d'un trop versé par votre caisse d'allocations familiales, refus de votre permis de construire par la mairie, contestation d'une amende, d'un retrait de points ou d'un impôt, accident médical du fait d'un hôpital public... dans tous ces cas et bien d'autres encore, pour obtenir la réparation de votre préjudice ou l'annulation d'une décision, vous pouvez explorer les voies de recours amiables. À défaut d'accord, surtout si l'enjeu est important, vous devrez engager un procès contre l'Administration. On vous dit qui contacter et comment procéder.

# TROUVER UNE ENTENTE

Quel que soit le conflit qui vous oppose à un service public ou à une collectivité territoriale, vous avez des droits. Voici la marche à suivre pour les faire respecter.

**A**vant de solliciter les juridictions administratives, vous pouvez porter votre réclamation auprès de l'auteur de la décision contestée (maire, préfet...) ou de son supérieur hiérarchique. Qu'elle soit écrite ou implicite (résultant du silence d'une administration), une décision peut faire l'objet d'un recours préalable gracieux et/ou hiérarchique.

- **On l'effectue** par lettre (modèle de recours gracieux ci-dessous), e-mail ou téléservice.
- **Il est à envoyer** à l'auteur de la décision contestée (recours gracieux) ou à son supérieur (recours hiérarchique). On peut d'ailleurs exercer un recours hiérarchique sans recours gracieux préalable ou sans en attendre la réponse.
- **Il doit être réalisé** dans les deux mois suivant la notification de la décision incriminée.
- **Il suspend le délai** de recours devant le juge administratif.

Une fois sollicitée, l'administration concernée dispose de deux mois pour répondre à votre recours préalable. Au terme de ce délai, l'absence de réponse vaut rejet implicite de votre demande.

## Médiateur ou Défenseur des droits

La plupart des organismes disposent de leur propre système de médiation (lire p. 112 et suivantes). Sa saisine peut d'ailleurs parfois constituer un préalable avant de pouvoir aller en justice. Attention cependant, au même titre que le Défenseur des droits (que vous pouvez aussi solliciter en parallèle, lire p. 110), sauf exception, cela ne suspend pas les délais de recours contentieux. En revanche, il reste possible de demander l'intervention du Défenseur des droits et, concomitamment, d'engager une procédure contentieuse. A contrario, intenter une action en justice interrompt automatiquement tout processus de médiation. ■

## RE COURS GRACIEUX

Vos prénom et nom

Votre adresse

Code postal - Ville

Lettre recommandée avec avis de réception

Madame/Monsieur,

Par lettre du... (**précisez la date**), vous m'avez fait part de... (**évoquez la décision que vous contestez**).

**Cas n° 1:** vous apportez des éléments nouveaux à l'examen de votre dossier

Toutefois, il me semble que vous n'avez pas eu connaissance de... (**indiquez les éléments nouveaux utiles au réexamen de votre dossier**). Vous trouverez l'ensemble des justificatifs joints à mon recours gracieux.

**Cas n° 2:** vous n'apportez pas d'éléments nouveaux

Cependant, votre décision me porte un réel préjudice et je sollicite un réexamen de mon dossier au regard des éléments suivants... (**expliquez votre préjudice**).

Je vous remercie d'accéder à ma demande et, dans cette attente, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Signature, date et lieu

Pièces jointes: **copie de la décision contestée, documents utiles pour réviser la situation...**

# INTENTER UNE ACTION JUDICIAIRE

Le tribunal administratif juge les litiges entre les usagers et l'Administration. Vous pouvez le saisir après l'échec d'un recours amiable et, parfois, directement.

**V**os démarches préalables n'ont pas abouti, mais vous désirez encore remettre en cause une décision, sous réserve d'avoir un intérêt à agir (p. 53)? Saisissez le tribunal administratif, au plus tard deux mois après le rejet explicite ou implicite de votre réclamation par un service public, une collectivité territoriale, etc. Distinct des instances (civiles et pénales) de l'ordre judiciaire, il dispose de sa propre organisation et est régi par des règles spécifiques. Il est compétent pour trancher tous les litiges entre les usagers et l'Administration (État, département, commune, hôpital, etc.), à l'exception des affaires attribuées spécialement par la loi à d'autres juridictions administratives.

Vous procéderez de même si vous n'envisagez pas d'exercer un recours préalable, lorsque celui-ci est facultatif. Le plus souvent, le dossier contentieux est alors porté devant le tribunal dans le ressort (territoire) où siège l'administration qui a pris la décision incriminée. Enfin, dans le cas où la contestation concerne une décision rendue par une autorité administrative nationale, telle la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), vous devrez interroger directement le Conseil d'État, sans solliciter le juge administratif au préalable.

## Recours préalable obligatoire ?

Baptisé recours administratif préalable obligatoire (Rapo), cette procédure est parfois imposée avant de pouvoir saisir le juge administratif. On doit notamment la mettre en œuvre pour les contentieux liés au forfait post-stationnement (lire p. 109). Notre conseil: lisez attentivement la décision attaquée, car elle vous indiquera si vous êtes tenu d'engager un Rapo ou pas, auprès de quelle instance et dans quels délais.



Le recours à un avocat est conseillé devant le tribunal administratif.

## Un délai de deux mois

En général, le délai de saisine est de deux mois à compter de la publicité de la décision remise en cause. Une publicité qui peut prendre diverses formes: publication de la décision, s'il s'agit d'un acte réglementaire, affichage d'un permis de construire, notification d'un acte individuel...

**Bon à savoir** Même lorsque vous n'avez pas l'obligation d'en prendre un, mieux vaut vous faire assister par un avocat spécialisé en droit administratif. Il pourra vous conseiller et vous aider dans vos démarches. ■

*Notre conseil*

**QC** Certains litiges avec

**l'Administration** ne relèvent pas du tribunal administratif, mais des juridictions de l'ordre judiciaire (lire p. 54-55). Si vous avez des doutes sur le juge à saisir dans votre affaire, n'hésitez pas à consulter un avocat spécialisé. Il vous aidera à déterminer l'instance compétente et vous accompagnera dans vos démarches.

# QUELLE PROCÉDURE CONTENTIEUSE LANCER ?

Le litige dicte le type de recours devant le juge administratif. Si la décision vous est défavorable, un appel est possible, voire un pourvoi en cassation.

**C**e sont les quatre grands types de recours devant le juge administratif : l'excès de pouvoir; le recours dit «de plein contentieux» ou «de pleine juridiction»; le contentieux de l'interprétation et de l'appréciation de légalité; et le contentieux de la répression. Les deux premiers sont les plus courants.

## Le recours pour excès de pouvoir (REP)

Vous utiliserez cette procédure pour demander l'annulation d'une décision administrative que vous estimez illégale (violation d'une règle de droit ou de la Constitution, incompétence de son auteur...). Lorsque le recours pour excès de pouvoir est admis, l'acte attaqué est annulé, ce qui signifie qu'il est réputé n'avoir jamais existé. Dans le cas contraire, la requête est rejetée.

## Le recours dit «de plein contentieux» ou «de pleine juridiction»

Le juge administratif dispose ici de pouvoirs plus étendus. Il peut invalider l'acte litigieux, mais aussi le modifier, voire lui en substituer un autre. Si la responsabilité contractuelle ou délictuelle de l'administration concernée est reconnue, il a

la possibilité de la condamner à vous verser des dommages-intérêts. Les recours en responsabilité avec demande d'indemnisation consécutifs à des dommages causés par l'action de la personne publique (travaux de voirie à l'origine de dégradations d'une propriété privée, erreur médicale d'un hôpital...) et le contentieux électoral (annulation d'une élection) ainsi que fiscal (pour réduire le montant de votre impôt) constituent l'essentiel des recours de plein contentieux.

## Deux mois pour faire appel

Si vous êtes insatisfait du jugement prononcé par le tribunal administratif (TA), vous pouvez interjeter appel dans les deux mois suivant sa notification. La cour administrative d'appel (CAA) réexamine alors l'affaire déjà jugée. L'appel devant la CAA est toutefois impossible si la décision a été rendue en premier et dernier ressort par le tribunal administratif (liste des cas à l'art. R. 811-1 du Code de justice administrative) ou si elle n'est susceptible d'appel que devant le Conseil d'État (litiges sur les élections municipales et départementales, par exemple). La cour compétente est celle du ressort (territoire) où siège la juridiction administrative qui a émis le jugement contesté (liste à l'art. R. 221-7 du Code de justice administrative). La CAA peut confirmer la décision de première instance, l'infirmer ou la réformer en tout ou partie. Ses arrêts peuvent faire l'objet d'un pourvoi en cassation devant le Conseil d'État.

## La cassation devant le Conseil d'État

Le Conseil d'État est à la fois juge en premier et dernier ressort, juge d'appel de certaines décisions et juge de cassation. Il vérifie alors que les juridictions (TA et CCA) ont correctement appliqué la loi. Il en existe un seul en France. ■



## En chiffres LES DIFFÉRENTES JURIDICTIONS ADMINISTRATIVES

Les tribunaux administratifs, les cours administratives d'appel et le Conseil d'État, qui constituent la plus haute autorité administrative, forment la justice administrative. Ils permettent aux usagers de se défendre contre les abus ou les erreurs de l'Administration (lire aussi le tableau p. 54-55).

JURIDICTIONS	NOMBRE DE JURIDICTIONS	AFFAIRES JUGÉES	DÉLAI MOYEN POUR RENDRE UNE DÉCISION
<b>Tribunaux administratifs</b>	42	232 332	9 mois et 20 jours
<b>Cours administratives d'appel</b>	9	31 981	11 mois et 18 jours
<b>Conseil d'État</b>	1	9 833	7 mois et 14 jours

Chiffres 2022. Source : Conseil d'État, carte des juridictions administratives.

## Avocat OBLIGATOIRE OU FACULTATIF ?

Tout dépend devant quelle juridiction est porté le litige.

Même lorsque vous n'êtes pas obligé d'être représenté par un avocat, mieux vaut en consulter un, spécialisé en droit public, afin de bénéficier de ses conseils et de son expertise. Il vous éclairera sur la meilleure stratégie contentieuse à adopter et vous donnera un avis objectif sur les chances de succès de l'action que vous envisagez. De plus, il vous aidera à préparer votre dossier en rassemblant les pièces requises et en rédigeant certains actes. Durant la procédure, il vous représentera devant le juge administratif, plaidera votre cause et fera valoir vos arguments. Sachez que, si aucun frais ne s'applique pour engager une action en justice devant le juge administratif, vous devrez régler les honoraires de votre défenseur. Selon vos revenus, vous pourrez éventuellement bénéficier de l'aide juridictionnelle (lire p. 77).

### Devant le tribunal administratif FACULTATIF

Sauf si le litige concerne une somme d'argent (demande d'indemnité pour un préjudice subi à l'hôpital, par exemple) ou un contrat conclu avec une administration ou avec un service public.

### Devant les cours administratives d'appel (CAA)\* OBLIGATOIRE

Sauf, notamment, en ce qui concerne les appels en matière de contraventions de grande voirie, les recours pour excès de pouvoir ou les demandes d'exécution d'un arrêt définitif. Vous devez faire appel soit à un avocat à la cour, soit à un avocat au Conseil d'État et à la Cour de cassation (lire p. 92), également appelé avocat aux Conseils. L'annuaire de ces derniers est disponible sur [Ordre-avocats-cassation.fr/ordre/avocats](http://Ordre-avocats-cassation.fr/ordre/avocats).

### Devant le Conseil d'État\* OBLIGATOIRE

Sauf pour les pourvois en cassation contre une décision en matière de pensions ou d'aide sociale, pour le contentieux électoral et pour les requêtes en excès de pouvoir contre un acte d'une administration, qui relèvent de la compétence directe du Conseil d'État, vous êtes tenu d'avoir recours à un avocat aux Conseils.

\* Lisez attentivement la lettre qui accompagne la notification du jugement que vous envisagez d'attaquer devant la cour administrative d'appel ou devant le Conseil d'État. Elle mentionne si l'assistance d'un avocat est obligatoire ou simplement recommandée pour la suite de la procédure.

# QUAND ET COMMENT SAISIR LA CADA

Lorsqu'une administration refuse de vous communiquer les pièces demandées, il faut vous tourner vers la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada).

**V**ous souhaitez lire une délibération du conseil municipal, consulter le cadastre... Le Code des relations entre le public et l'Administration reconnaît le droit à toute personne, quelle que soit sa nationalité, d'obtenir de celle-ci, sans avoir à en préciser le motif, la communication (consultation sur place ou remise d'une copie) des documents administratifs qu'elle détient. Il suffit que la pièce existe, soit achevée au moment de la demande et n'ait pas fait l'objet d'une publication.

## 1 REFUS EXPRÈS OU TACITE ?

Vous avez demandé à une administration de vous délivrer un document qui vous concerne à titre personnel (comme votre dossier médical) ou en tant que citoyen (par exemple, un rapport sur la qualité de l'eau). En vain. Ce refus peut être:

**> Exprès** L'administration refuse par écrit de fournir le document. Elle doit motiver sa décision et vous notifier la possibilité de saisir sous deux mois la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada), une autorité indépendante;

**> Tacite** Cette administration s'abstient de toute réponse pendant plus d'un mois à partir de la réception de la demande. Notez que des délais spécifiques s'appliquent aux dossiers médicaux.

## 2 SAISISSEZ LA CADA

À compter du refus exprès ou tacite de l'administration, vous avez deux mois pour saisir la Cada. La démarche est gratuite. Vous pouvez le faire:

**> Par courrier** (modèle de lettre ci-contre), en écrivant à la Commission d'accès aux documents administratifs, TSA 50730, 75334 Paris Cedex 07.

**> Sur Internet**, en remplissant le formulaire dédié sur le site [Cada.fr/formulaire-de-saisine](http://Cada.fr/formulaire-de-saisine).

**> Par courriel**, en écrivant à [cada@cada.fr](mailto:cada@cada.fr). Précisez vos identité et adresse, le nom du document réclamé et l'administration concernée. Et joignez une copie de la décision de refus ou de votre demande restée sans réponse.

**Bon à savoir** La saisine de la Cada est obligatoire avant toute démarche judiciaire.

## FRANCEARCHIVES UN PORTAIL NATIONAL

**C**réé en 2010, ce site doit faciliter l'accès aux archives publiques françaises, en rassemblant sur une seule plateforme en ligne les fonds de plusieurs institutions. Tapez l'objet de votre recherche sur [Francearchives.gouv.fr/@docs](http://Francearchives.gouv.fr/@docs)

et vous saurez: si vous avez bien le droit de consulter le document; si oui, quel recours vous devez exercer au cas où l'accès vous en est refusé; si non, quelle démarche éventuelle effectuer afin de l'obtenir tout de même.

FranceArchives regroupe plus de 46 millions de documents issus de près de 4 500 services d'archives différents, dont la consultation est très utile, notamment pour mener des recherches généalogiques.



## LE RÔLE DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF

La décision rendue par le juge administratif en matière de communication de documents administratifs ne peut pas faire l'objet d'un recours en appel. Elle ne peut être contestée que devant le Conseil d'État, par la voie du pourvoi en cassation.

tenue, en principe, de lui faire savoir dans le délai d'un mois quelle position elle entend adopter. En effet, l'avis de la Cada n'ayant aucun caractère contraignant, rien ne l'oblige à s'y conformer.

## Exercez le recours judiciaire

Si l'administration ne suit pas l'avis favorable de la Cada ou que celle-ci a émis un avis défavorable, vous pouvez déposer un recours contentieux devant le tribunal administratif dans les deux mois du refus (délai parfois allongé). La juridiction compétente est celle du siège de l'autorité sollicitée. Vous devrez alors être assisté d'un avocat. ■

## DEMANDE D'ACCÈS À DES DOCUMENTS

Vos prénom et nom

Votre adresse complète

Votre n° de téléphone / e-mail

Monsieur le Président

Commission d'accès aux documents administratifs

TSA 50730 / 75334 Paris Cedex 07

Monsieur le Président,

J'ai sollicité le... à... (**coordonnées de l'administration**), par lettre recommandée avec accusé de réception, la communication de... (**descriptif précis des documents réclamés**).

**Cas n° 1:** Or, plus d'un mois s'est écoulé et je n'ai pas reçu de réponse de la part de cette administration.

**Cas n° 2:** Or, comme vous le constaterez à la lecture de la lettre qu'elle m'a adressée, cette administration m'a refusé l'accès à ces documents pour les raisons suivantes (**précisez-les**).

Je saisirai donc votre Commission pour obtenir communication de ces documents, selon l'article R. 343-1 du Code des relations entre le public et l'administration. Vous trouverez jointe(s) à la présente lettre :

**Cas n° 1:** la copie de ma demande de communication de document restée sans réponse plus d'un mois, ainsi que l'accusé de réception (ou l'e-mail) attestant la date de réception de ma requête par cette administration.

**Cas n° 2:** les copies de ma demande de communication de document et de la lettre de refus qui m'a été adressée par Monsieur ou Madame..., en date du... (**précisez**).

Dans l'attente de l'avis de votre Commission, je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance, etc.

Signature, date et lieu

# Caisse d'allocations familiales REMETTRE EN CAUSE UNE DÉCISION

Quel que soit votre différend avec la Caf, votre demande doit être adressée au bon interlocuteur et argumentée.

**D**emande de remboursement d'un trop-perçu, refus ou suppression d'une allocation, estimation du montant d'une aide... Dans tous les cas, vous disposez toujours de recours amiables et/ou contentieux.

## Déposez une réclamation

Insatisfait d'une décision de votre Caisse d'allocations familiales (Caf)? En attente d'une réponse qui tarde? Déposez une réclamation auprès du service chargé du dossier: par e-mail, sur Caf.fr (espace «Mon Compte» ou «Ma Caf»), par courrier postal ou au point d'accueil de votre Caf.

**Bon à savoir** Composez le 3230 (prix d'un appel local) pour obtenir des renseignements.

## Saisissez le médiateur administratif de votre Caf

Vous n'avez pas pu régler le problème en direct avec les services de votre Caf? Saisissez gratuitement son médiateur administratif sur Caf.fr (rubrique «Nous contacter») ou envoyez-lui une lettre à l'adresse de votre Caf, en précisant le motif de votre demande et les démarches déjà entreprises.

**382 907**

**N**ombre de demandes de remise de dette totale ou partielle (on parle également de remise gracieuse) examinées par les commissions de recours amiable (CRA) en 2022.



**Bon à savoir** La médiation suspend les délais de recours dès la recevabilité de votre saisine.

## Contestez la décision

Si le médiateur n'apporte pas la réponse espérée, vous avez deux mois à partir de la notification de la décision attaquée pour adresser un courrier de contestation, soit au président du conseil départemental (litige lié au RSA), soit à la commission de recours amiable (CRA) de votre Caf (prestations familiales, prime d'activité, aides au logement, AAH). La CRA rend sa décision sous deux mois (l'absence de réponse vaut rejet). Votre lettre de remise en cause doit être argumentée et inclure la copie de la notification incriminée. Une démarche obligatoire pour saisir ensuite le tribunal.

## Engagez une action en justice

En cas de divergence avec la CRA, vous avez le droit, dans les deux mois après la notification de sa décision ou en l'absence de réponse, d'engager une procédure devant le tribunal administratif (RSA, aides au logement, prime d'activité...) ou devant le tribunal judiciaire (prestations familiales, allocations adulte/enfant handicapé notamment). ■

# Assurance retraite

## RÉGLER UN DÉSACCORD

Relevé de carrière incomplet, divergence sur le montant de votre pension, oubli de trimestres de cotisations... Vous pouvez déposer une réclamation. Zoom sur les différents circuits.

**V**ous voulez contester la notification de droits pour votre pension de retraite ? Jérôme Meyran, responsable du département juridique et contentieux de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav), et Didier Laurent, responsable de l'unité de gestion des réclamations, nous expliquent comment.

### Contactez la commission de recours amiable (CRA)

Vous avez deux mois pour remettre en cause une décision à partir de sa notification. Saisissez la CRA par courrier (son adresse figure sur la notification), de préférence en recommandé avec accusé de réception, ou en ligne (sur votre espace personnel sur Lassuranceretraite.fr). Joignez vos justificatifs. Réponse défavorable ou pas de réponse dans les deux mois ? Adressez-vous au médiateur ou engagez une procédure judiciaire.

**Bon à savoir** Dès la notification de recevabilité de la demande, la saisine du médiateur suspend les délais de recours auprès du tribunal. Vous pouvez ainsi solliciter d'abord le médiateur puis, si la solution proposée ne vous convient pas, porter votre dossier en justice.

### Interpellez le médiateur de votre caisse régionale

Téléchargez le formulaire de saisine du médiateur sur Lassuranceretraite.fr, complétez-le et envoyez-le par e-mail à [mediateur-retraite@cnav.fr](mailto:mediateur-retraite@cnav.fr) avec les pièces exigées. Pour être recevable, votre demande doit notamment mentionner votre numéro de Sécurité sociale, vos nom et prénom, votre adresse et votre e-mail. Vous êtes également tenu d'y joindre votre lettre de réclamation initiale et la réponse éventuelle de votre caisse, ainsi

que la notification de droits et la décision de la CRA que vous contestez. Sans oublier tout document justifiant votre réclamation.

**Bon à savoir** Le médiateur émet un avis sur la situation dans le respect de la réglementation. Il confirme la décision de la Caisse en vous apportant une réponse explicative ou émet une recommandation sollicitant la révision du dossier.

### Défendez-vous devant le tribunal judiciaire

L'avis du médiateur ne vous satisfait toujours pas ? Vous pouvez vous pourvoir en justice. La juridiction compétente est le tribunal judiciaire (pôle social) du lieu de votre domicile, et non le tribunal administratif. Vous n'avez que deux mois à partir de la notification de la décision de la CRA pour lancer une action. À défaut de recours dans les délais, sa décision deviendra définitive.

Attention ! Les informations sur cette page n'ont trait qu'au régime de base obligatoire de Sécurité sociale (salariés, indépendants, agriculteurs, professions libérales...). D'autres procédures régissent les régimes complémentaires et spéciaux. ■



# Assurance maladie RÉSOUDRE UN LITIGE

Selon la nature du désaccord qui vous oppose à votre organisme de Sécurité sociale, les démarches à réaliser diffèrent.

**V**ous pouvez vous opposer à toute décision prise par votre caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM) ou de Mutualité sociale agricole (MSA). La procédure dépend néanmoins de la nature de votre contestation, selon qu'il s'agit d'un litige administratif ou médical (invalidité, inaptitude, incapacité). Les voies de recours, les formalités et les délais à respecter sont précisés dans la notification de refus que vous recevez.

## **Litiges d'ordre administratif**

Sont concernés, ici, tous les litiges portant sur l'ouverture des droits, les cotisations, le montant des remboursements de pharmacie ou des soins et le calcul de vos indemnités journalières.

### **Effectuez une réclamation**

Contactez votre caisse pour vérifier qu'elle n'a pas commis une erreur de calcul ou d'écriture. Le cas échéant, elle vous demandera de lui communiquer les justificatifs nécessaires. Si elle ne s'est pas trompée, demandez-lui les coordonnées de la commission de recours amiable.

### **Tournez-vous vers la commission de recours amiable (CRA)**

Adressez-lui votre requête (de préférence, en recommandé avec avis de réception, afin de prouver que la saisine a été réalisée à temps) au plus tard dans les deux mois à compter de la date de la notification de la décision contestée. La commission ne vous auditionne pas, mais étudie votre dossier. Apportez donc un grand soin à sa constitution : argumentez précisément (référez-vous à des articles du Code de la Sécurité sociale) et joignez

une copie de vos pièces. Conservez des originaux et des duplicitas de vos correspondances. Ensuite, soit la CRA vous notifie sa décision par courrier, soit elle ne vous répond pas. L'absence de réponse dans un délai de deux mois à partir de la réception de votre demande s'apparente à un rejet qui vous permet de saisir directement le juge.

**Bon à savoir** L'obtention d'une décision de la CRA est indispensable à la saisine du médiateur de la MSA, alors que celui d'une CPAM peut intervenir avant la CRA, mais après une première réclamation insatisfaite.

### **Faites appel au médiateur**

Avant de vous pourvoir en justice, vous pouvez solliciter l'intervention d'un médiateur et le saisir de tout litige en matière de notification administrative. Mais il n'a pas compétence pour émettre un avis sur des décisions de nature médicale (prises par le médecin-conseil de la caisse). Rappelons que le médiateur n'a pas de pouvoir de décision : il émet des avis et propose des solutions à l'amiable. La saisine du médiateur peut s'effectuer de trois façons : sur le site Ameli.fr (depuis votre compte Ameli) ou sur SaisinemEDIATEUR.msa.fr ; par e-mail, à mediation.cpam-nomdelacpam@assurance-maladie.fr ; par courrier, soit à M. le Médiateur, CPAM, (adresse de votre CPAM), soit à Monsieur le Médiateur de la MSA, 19, rue de Paris, CS 50070, 93013 Bobigny Cedex.

### **Le saviez-vous ?**

**La saisine du médiateur** ne vous prive pas de la possibilité d'exercer un recours auprès du Défenseur des droits (lire p. 110).



**Bon à savoir** Si votre demande est recevable, la saisine du médiateur suspend le délai de recours dont vous disposez pour saisir le tribunal judiciaire ou administratif. Ce dernier est limité à deux mois à compter de la réception de la notification attaquée. Ainsi, cela laisse le temps nécessaire au médiateur pour étudier votre dossier.

## Litiges d'ordre médical

Le degré d'invalidité, l'état d'inaptitude au travail et le taux d'incapacité permanente de travail en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, notamment, entrent dans la catégorie des litiges d'ordre médicaux.

### Rapprochez-vous de la commission médicale de recours amiable (CMRA)

Refus de prolongation d'un arrêt maladie, date de consolidation de l'état de santé... Pour contester le traitement de votre dossier, saisissez la commission médicale de recours amiable (CMRA). Dans les deux mois à compter de la date de la notification incriminée, envoyez-lui votre demande par lettre recommandée avec AR, à l'adresse mentionnée sur le document. Précisez vos objections et joignez la copie de la décision attaquée. Tout comme la CRA, la CMRA statue sur pièces.

Toutefois, elle peut décider de faire procéder à un examen médical. Dans ce cas, vous serez convoqué au moins 15 jours avant. Vous avez alors le droit de vous faire accompagner par le praticien de votre choix (c'est même très vivement conseillé). Ensuite, soit la CMRA vous notifie sa décision par courrier, soit elle ne vous répond pas. L'absence de réponse dans le délai de quatre mois à partir de la réception de votre demande vaut rejet.

## Pour tous les litiges

### Saisissez le tribunal judiciaire (pôle social)

En cas de rejet de votre demande ou d'absence de réponse dans le délai imparti par la CRA ou la CMRA, vous disposez de deux mois pour engager une procédure auprès du pôle social du tribunal judiciaire. Déposez votre requête au greffe de la juridiction ou envoyez-la, sous deux mois, par lettre recommandée, à l'adresse figurant sur la notification de la décision de la CRA ou de CMRA. Joignez à votre courrier, dans lequel vous récapitulerez votre affaire, un double de votre lettre de saisine de la CRA ou de la CMRA, ainsi que la notification de la décision de cette dernière. Si vous prenez un avocat, c'est lui qui se chargera de ces démarches pour vous. ■

# Pôle emploi DEMANDER UN RÉEXAMEN DE SA SITUATION

Vous êtes en bisbille avec votre agence ? La juridiction compétente pour trancher dépend du type de décision attaquée.

**R**adiation, trop-perçu, montant des allocations, durée d'indemnisation... En cas de désaccord, vous pouvez contester une décision de Pôle emploi. Voici la marche à suivre détaillée par Élisabeth Gueguen, sa directrice de l'indemnisation et de la réglementation.

## Déposez une réclamation

Idéalement, connectez-vous à votre espace personnel sur le site de Pôle emploi (Pole-emploi.fr), rubrique «Mes échanges avec Pôle emploi», et adressez votre réclamation en ligne. Vous pouvez aussi vous présenter à l'accueil de votre agence pour expliquer oralement votre position, ou bien rédiger un courrier à poster ou à déposer dans la boîte aux lettres de l'agence, ou encore envoyer votre demande par e-mail à votre conseiller. Conservez-en une copie, car elle vous sera demandée si le différend persiste. Attachez également une importance particulière à bien formuler votre requête, joignez les justificatifs sur lesquels vous vous appuyez et précisez votre numéro d'identifiant et de créance en cas de trop-perçu. En principe, Pôle emploi vous répond sous sept jours.

### Notre conseil

**Q C** En parallèle à vos démarches, **vous pouvez saisir le Défenseur des droits** (lire p. 110) à tout moment.

Pensez aussi à vous faire aider par des associations de chômeurs et/ou des syndicats professionnels, voire par un avocat spécialisé.

## Saisissez le médiateur Pôle emploi régional

Si la réponse apportée par Pôle emploi à votre réclamation ne vous convient pas, vous pouvez ou devez, selon les cas, saisir le médiateur régional (annuaire sur Plmpl.fr/c/RMLfg).

➤ **Cas n° 1** Votre réclamation concerne une radiation de la liste des demandeurs d'emploi, l'allocation de solidarité spécifique, les aides de Pôle emploi ou un trop-perçu, hors allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) : le recours au médiateur régional est obligatoire. Vous devez engager une médiation préalable au plus tard dans les deux mois à partir de la notification.

➤ **Cas n° 2** Votre réclamation concerne l'ARE, l'allocation de sécurisation professionnelle ou l'allocation pour les travailleurs indépendants : le recours au médiateur régional est facultatif.

## Lancez une procédure en justice

Si vous n'êtes toujours pas parvenu à trouver un terrain d'entente avec Pôle emploi, vous restez libre de vous pourvoir en justice. Suivant les décisions contestées, la juridiction compétente diffère.

➤ **Dans les cas n° 1**, votre situation relève du tribunal administratif. Attention, vous disposez de deux mois seulement à compter de la réponse du médiateur pour effectuer votre recours contentieux. Cette période est allongée de la durée de la médiation préalable obligatoire.

➤ **Dans les cas n° 2**, votre situation relève du tribunal judiciaire. Le délai de recours est ici plus long : deux ans. Mais la demande de médiation (facultative) est comptabilisée dans ce laps de temps. ■

# Impôts

## EXERCER UN RECOURS

Adresser une réclamation et saisir le médiateur constituent les deux étapes indispensables avant d'aller en justice. On fait le point.

**T**axes foncières, taxe d'habitation sur les résidences secondaires, taxe sur les locaux vacants, prélèvements sociaux, impôt sur le revenu, impôt sur la fortune immobilière (IFI): les sources d'erreurs ou de litiges sont nombreuses, mais vous avez des recours.

### Rédigez une réclamation

Vous pouvez, au choix:

- **Effectuer** votre démarche en ligne. Allez à la rubrique «Messagerie sécurisée» après connexion à votre espace particulier sur Impots.gouv.fr ;
- **Écrire** à l'administration via le formulaire «Je signale une erreur sur le calcul de mon impôt» ;
- **Rédiger** un courrier comportant vos nom, prénom, adresse et signature manuscrite, la désignation de l'impôt concerné et le motif de votre réclamation. Vous y joindrez des justificatifs et la copie de l'avis d'imposition problématique ;
- **Vous déplacer** au guichet. Vous demanderez alors la remise d'une fiche de visite ;
- **Téléphoner** à votre centre des finances publiques (liste sur Lannuaire.service-public.fr).

Cette première démarche est un préalable indispensable pour accéder aux niveaux suivants.

### Utilisez les voies de recours amiable

En cas de rejet de votre réclamation, vous pouvez solliciter l'une des deux voies de recours suivantes, voire les deux. Mais leur saisine n'interrompt pas les délais pour agir en justice, limités à deux mois.

➤ **Un conciliateur fiscal départemental:** ses coordonnées figurent sur la lettre de rejet ou d'admission partielle et sur Impots.gouv.fr, à la rubrique «Contact». Votre demande, adressée par courrier ou e-mail, doit exposer l'historique de votre dossier, les points litigieux et préciser vos attentes.



➤ **Le médiateur des ministères économiques et financiers:** si le litige persiste, demandez une médiation, soit par courrier simple ou en recommandé, à adresser à M. le Médiateur des ministères économiques et financiers, BP 60153, 14100 Caen Cedex 1, soit en remplissant le formulaire accessible depuis le site Economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation/formulaire.

### Agissez en justice

Toutes vos démarches amiables ont échoué? Selon l'impôt concerné, le litige doit être porté: soit devant le tribunal administratif, pour les impôts directs (impôt sur le revenu, taxes d'habitation et foncière...), soit devant le tribunal judiciaire (droits d'enregistrement, droits de succession, taxe de publicité foncière, IFI). Attention, dans les deux cas, vous ne disposez que de deux mois pour agir en justice à partir de la notification de la décision rendue à la suite de votre réclamation (ou de six mois à compter du dépôt de votre réclamation, si l'administration ne vous a pas répondu). ■

# Infractions au Code de la route

## FAIRE ANNULER UNE AMENDE

En matière de contestation de PV, il faut avancer les bons arguments pour soutenir sa requête et ne pas commettre certaines erreurs. Mode d'emploi.

**C**ontester un avis de contravention est toujours possible. Céline Kastner, directrice des politiques publiques de l'association de défense des automobilistes Mobilité Club France, vous explique en détail de quelle manière procéder pour éviter le rejet de votre demande.

### Évitez certains écueils

➤ **À ne pas faire** Il ne faut ni signer le PV ni le régler. Votre signature vaut reconnaissance des faits et le paiement vous prive de tout recours. La seule somme que vous pouvez être amené à verser au Trésor Public est une consignation, requise selon l'infraction, son mode de constatation (sans interpellation) et le motif de remise en cause.

➤ **À faire** Cochez la case «Ne reconnaît pas l'infraction» si c'est prévu ou refusez de signer le PV.

### Cherchez des motifs sérieux

➤ **À ne pas faire** Ne contestez pas par principe ou pour gagner du temps. Sans dossier solide, vous encourrez une sanction plus lourde. Une amende de 135 € pour un feu rouge grillé peut monter à 750 € au tribunal. Et, en cas de condamnation pénale, vous risquez une peine complémentaire, telle la suspension du permis (jusqu'à trois ans).

➤ **À faire** Apportez un maximum de preuves (photos, attestations de témoins, etc.) et d'arguments recevables: usurpation de plaque, absence de marquage au sol, autre conducteur... Adressez-vous à une association ou un avocat spécialisé.



### Respectez un strict formalisme

➤ **À ne pas faire** Dépasser le délai des 45 jours. Au-delà, la réclamation est irrecevable et l'amende, majorée. La réclamation n'est pas non plus admissible si vous envoyez votre courrier sans recommandé avec AR ou sans joindre l'original du PV.

➤ **À faire** Contestez dans les 45 jours à partir de la date inscrite sur l'avis de contravention : soit par courrier en recommandé avec AR, à l'attention de l'officier du ministère public dont les coordonnées figurent sur le document reçu, en joignant l'original du PV et, selon les cas, le formulaire de requête en exonération ; soit sur le site de l'Agence nationale de traitement automatisé des infractions (Antai), Usagers.antai.gouv.fr.

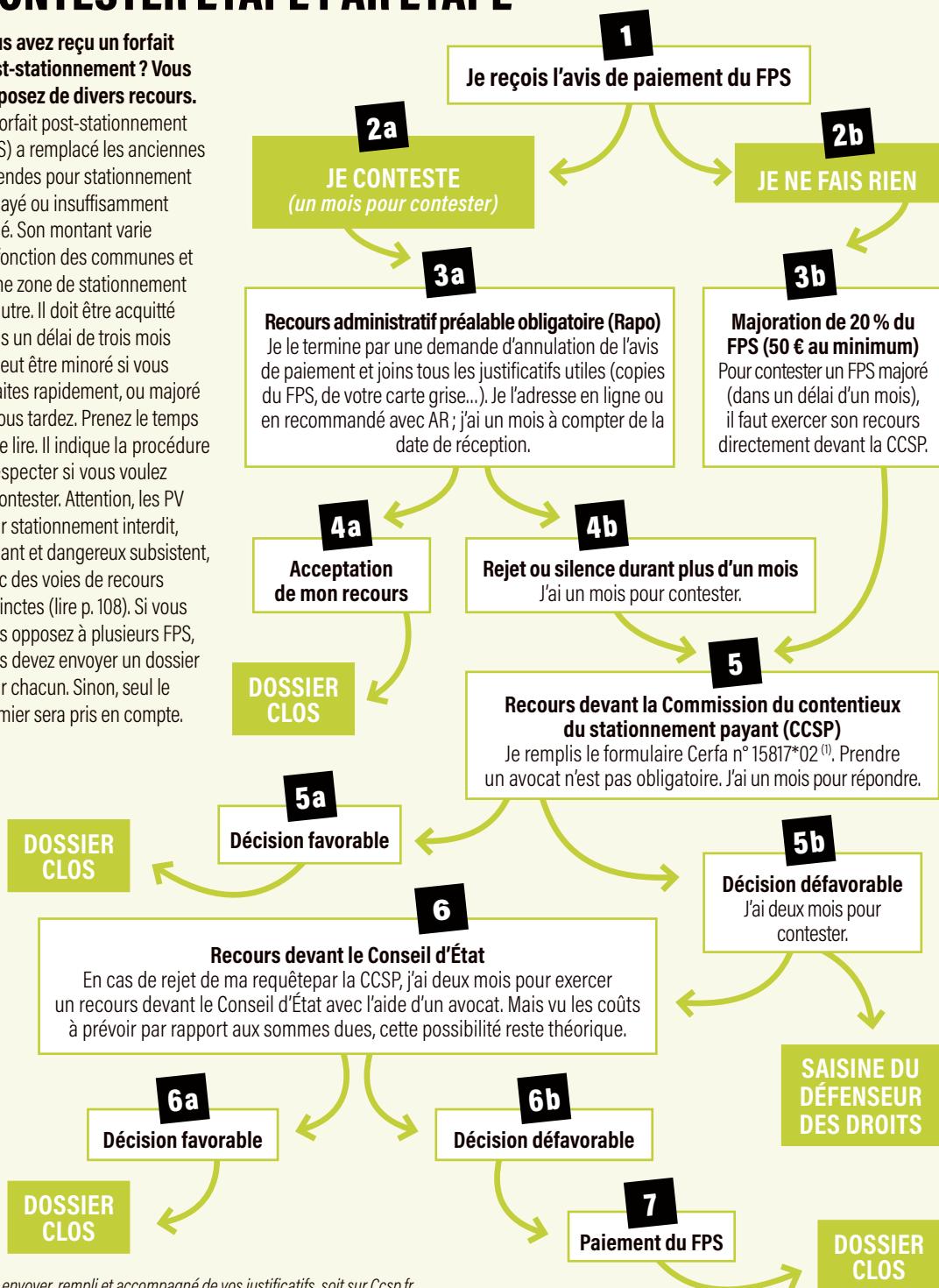
Réclamez le cliché de l'infraction, notamment si vous avez été flashé par un radar fixe. Écrivez à : Cacir, service demande photo, CS 41101, 35911 Rennes Cedex 9, et joignez les copies de l'avis de contravention et de la carte grise du véhicule. Ou déposez votre requête sur Invite.contacts-demarches.interieur.gouv.fr (rubrique «Sécurité et protection des personnes et des biens», puis «Sécurité routière» et cliquez sur «Demande de cliché de contrôle automatisé»). Attention ! Cela ne suspend pas le délai de recours. ■

# FORFAIT POST-STATIONNEMENT

## CONTESTER ÉTAPE PAR ÉTAPE

Vous avez reçu un forfait post-stationnement ? Vous disposez de divers recours.

Le forfait post-stationnement (FPS) a remplacé les anciennes amendes pour stationnement impayé ou insuffisamment réglé. Son montant varie en fonction des communes et d'une zone de stationnement à l'autre. Il doit être acquitté dans un délai de trois mois et peut être minoré si vous le faites rapidement, ou majoré si vous tardez. Prenez le temps de le lire. Il indique la procédure à respecter si vous voulez le contester. Attention, les PV pour stationnement interdit, gênant et dangereux subsistent, avec des voies de recours distinctes (lire p. 108). Si vous vous opposez à plusieurs FPS, vous devez envoyer un dossier pour chacun. Sinon, seul le premier sera pris en compte.



(1) À envoyer, rempli et accompagné de vos justificatifs, soit sur [Ccsp.fr](http://Ccsp.fr), soit par courrier recommandé avec AR à CCSP, TSA 51544, 87021 Limoges Cedex 9.

# Le Défenseur des droits SOLICITEZ SON INTERVENTION

Gratuite, impartiale et indépendante, cette institution peut vous aider à résoudre un problème rencontré avec une administration ou un organisme public.

**L**e rapport 2022 du Défenseur des droits déplore les ennuis récurrents qui poussent toujours plus d'usagers des services publics à saisir cette autorité: ruptures d'aides au logement dues aux données erronées d'organismes sociaux, démarches en ligne labyrinthiques pour bénéficier de MaPrimeRénov', pression budgétaire nuisant au respect des droits des usagers... Toutes situations qui peuvent vous amener à solliciter le Défenseur des droits et ses 570 délégués.

## Les cinq missions du Défenseur des droits

- **Il fait respecter** les droits des usagers des services publics. Par exemple, en cas de contestation d'une verbalisation dans les transports publics, de difficulté avec votre Caf, votre mairie, Pôle emploi, une préfecture, un établissement médico-social public, l'Agence nationale des titres sécurisés...
- **Il lutte** contre les discriminations (liées au genre, à l'origine, au handicap, à l'activité syndicale...).
- **Il défend** les droits des enfants (difficultés avec une crèche, l'école, l'accès à la cantine...).
- **Il veille** au respect de la déontologie par les



ONEPIXEL STUDIO/ADORE STOCK

professionnels de la sécurité (police, gendarmerie, agents de sécurité privés...).

- **Il oriente et protège** les lanceurs d'alerte.

## Trois façons de le saisir

- **Via le formulaire** sur [Defenseurdesdroits.fr](http://Defenseurdesdroits.fr).
- **Par courrier gratuit** (non affranchi) adressé au Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris Cedex 07.
- **En rencontrant un délégué** près de chez vous. Prenez rendez-vous en ligne ou informez-vous au 09 69 39 00 00 (coût d'un appel local), du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h. Les délégués tiennent des permanences partout en France. Le jour de l'entrevue, apportez vos correspondances et tous les documents qui éclairent votre problème – le délégué enregistrera numériquement votre dossier et vos justificatifs afin de traiter votre demande. ■

## Le saviez-vous ?

**Vous pouvez composez le 39 28** pour contacter la plateforme téléphonique du Défenseur des droits. Des juristes spécialisés y traitent des appels concernant l'emploi et les discriminations liées au handicap et à l'état de santé.



# HIGH-TECH

# ÉQUIPEZ-VOUS SANS TROP DÉPENSER !

**Tout au long de l'année, nos ingénieurs testent des centaines de produits.** Nous les achetons dans le commerce et les analysons en laboratoire selon des protocoles rigoureux, en toute indépendance des fabricants. Dans ce numéro, cap sur six familles d'appareils high-tech. Nous avons sélectionné, pour chacune, ceux qui offrent de bonnes performances tout en restant dans un budget correct. Suivez le guide !

*Pages coordonnées par Camille Gruhier, avec le service **Essais comparatifs***

# SMARTPHONES

## Votre budget: 350 €

Le prix des smartphones peut atteindre des sommets: les derniers iPhone d'Apple ou Galaxy de Samsung dépassent allègrement les 1000 € ! Mais inutile de se ruiner, on trouve aujourd'hui des mobiles à la fois bien moins chers, très performants et dotés d'un écran de qualité. Voici 6 modèles récents qui tiennent leurs promesses.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre  
■■ mauvais ↗ Performances ↙ Qualité appels  
↗ Qualité photo ↙ Autonomie

### Xiaomi POCO X5 PRO 5G 350 € 14,2/20

Un écran Oled bien contrasté et résistant aux rayures, trois capteurs arrière livrant des clichés détaillés (un peu moins convaincants quand on zoomé beaucoup), une bonne qualité audio, un lecteur d'empreintes digitales permettant de sécuriser vos données et un processeur performant pour faire tourner le tout... Le Poco X5 Pro 5G décroche de bons résultats en laboratoire, et ce à un prix raisonnable. Cerise sur le gâteau, son autonomie de 36 à 41 heures et une recharge complète en 1 heure grâce à un chargeur rapide fourni.



↗ ★★ ↗ ★★ ↗ ★★ ↙ ★★ ↙ ★★

**Notre avis** Comme de nombreux fabricants, Xiaomi joue sur tous les terrains avec sa gamme de smartphones très large. Attention, ce modèle n'est pas étanche.

### Google PIXEL 6A 324 €

**14/20**

Ce smartphone solide et étanche accueille un écran réactif et bien contrasté. L'appareil photo délivre des clichés détaillés aux couleurs fidèles. Par contre, ne zoomez pas trop, le rendu sera flou. La localisation est précise, la voix des interlocuteurs, claire et intelligible, et les haut-parleurs offrent un son de qualité.

Le Pixel 6a est assurément un bon appareil. Seule l'autonomie (30 heures) déçoit. Et si vous n'en possédez pas déjà un, vous devrez acheter un chargeur, car il n'est pas fourni dans la boîte.

↗ ★★ ↗ ★★ ↗ ★★ ↗ ★★ ↙ ★★ ↙ ★★

**Notre avis** Depuis, Google a sorti les Pixel 7, 7a et 7 Pro. Mais le 6a, toujours en vente, reste dans la course. D'autant que le constructeur devrait assurer les mises à jour logicielles durant plusieurs années.

### Samsung GALAXY A34 5G 350 € 13,7/20

Équipé d'un processeur puissant, ce modèle se montre rapide et agréable à manipuler. Résistant aux chocs et aux rayures, il offre aussi une bonne qualité audio en appel et possède une autonomie correcte (de 33 à 36 heures). Son principal atout? Son triple capteur arrière. Le capteur principal (48 Mpx) accompagné d'un ultragrand angle (8 Mpx) et d'un capteur macro (5 Mpx) produisent ensemble des photos nettes et détaillées. Le géant sud-coréen recourt à l'intelligence artificielle pour supprimer tout éventuel bruit ou flou. Dommage que le GPS manque un peu de précision.



↗ ★★ ↗ ★★ ↗ ★★ ↗ ★★ ↙ ★★ ↙ ★★

**Notre avis** Son prix se situe dans la fourchette haute, mais si vous cherchez un smartphone doté d'un bon appareil photo, c'est le prix à payer.

NB : Les prix et la disponibilité des modèles peuvent évoluer

## Xiaomi REDMI NOTE 12 5G

280 €

12,8/20

Une grosse batterie et un chargeur rapide livré dans la boîte : l'autonomie constitue le point fort de ce smartphone. Il tient entre 37 et 43 heures et se recharge complètement en 1h15. Son défaut ? La photo, comme c'est souvent le cas concernant les appareils sous la barre des 300 €. Si le capteur principal est correct, celui intégré à l'écran s'avère mauvais. Pour le reste, le 12 5G est simple à utiliser, doté d'un écran tactile réactif, et il dispose d'une bonne qualité audio en appel.



**Notre avis** Les Redmi Note correspondent aux smartphones de moyenne gamme de Xiaomi. Le 12 5G est fidèle à cette description.



## Samsung GALAXY A23 5G

239 €

12,4/20

Bien sûr, ce modèle premier prix ne peut pas rivaliser avec les autres smartphones plus haut de gamme de la marque. Toutefois, il n'est mauvais nulle part. Pourvu d'un bel écran, il résiste aux chocs et aux rayures. De plus, il capte bien le réseau et le son des appels est bon (les haut-parleurs écorchent davantage les oreilles). Quant à la qualité de l'appareil photo arrière, elle est au rendez-vous (la note ★ ci-dessous tient compte de celle du capteur frontale, moins satisfaisante). Bref, un téléphone très correct destiné à ceux qui ne souhaitent pas se ruiner.



**Notre avis** Samsung soigne tous ses modèles, les chers comme les plus abordables. Mais, la qualité des composants baisse avec le prix.



## Motorola MOTO G23

229 €

12,1/20

Certes, le Moto G23 n'est pas une bête de course, et encore moins en photo. Avec ses capteurs arrière, des parasites apparaissent sur les images, et pour les appels en visio, c'est pire. Mais il capte bien le réseau, affiche une bonne qualité audio en appel et le son des haut-parleurs s'avère satisfaisant. En outre, il résiste aux chocs et aux rayures. Autre qualité : son chargeur rapide fait le plein en 1h15 et vous disposez de deux jours d'autonomie environ.



**Notre avis** La marque Motorola, passée sous pavillon chinois, tente un retour avec trois gammes de smartphones (Edge, G et E) qui sont correctes, mais ne brillent pas spécialement.



## ET LE RECONDITIONNÉ

### Ça vaut le coup ?

Les smartphones reconditionnés ont pris leur place. D'après l'institut d'études GfK, 18 % des Français ont déjà sauté le pas, encouragés par Orange, Bouygues Telecom et consorts, qui les ont intégrés à leur catalogue. Bonne idée pour le porte-monnaie et la planète ! Non seulement ils ne coûtent pas les yeux de la tête, mais ils font économiser les 70 matériaux – plastiques, métaux ferreux, précieux, terres rares, etc. – entrant dans la composition d'un modèle neuf. De plus, ils passent entre les mains de pros et sont garantis deux ans. Adressez-vous à un vendeur sérieux (tels CertiDeal, Smaaart, YesYes) ou à votre opérateur, et choisissez un appareil sorti il y a deux ou trois ans (trop ancien, il ne bénéficiera pas des mises à jour).



M. BAUWENS/REA

# TABLETTES TACTILES

**Votre budget: 450 €**

**La tablette tactile est l'outil idéal pour naviguer sur Internet ou lire son journal au format numérique confortablement dans un fauteuil. Dotée d'un écran assez grand, elle pèse moins lourd qu'un ordinateur portable et s'avère plus maniable. On peut y stocker des documents, visionner des photos et, pourquoi pas, des films lors de voyages.**

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre  
■■ mauvais ☺ Qualité d'écran ↗ Performances  
👉 Facilité d'emploi 🔋 Autonomie

## Apple IPAD (2021)

**439 €**

**16,7/20**

Chaque année, Apple renouvelle ses iPad. Ce modèle, qui date de 2021, est parfaitement au goût du jour. Il intègre un sublime écran de 10,2 pouces et un puissant processeur (ARM A13) qui se montre très performant. Pas de reconnaissance faciale, vous verrouillez l'accès au contenu de votre tablette avec une empreinte digitale ou un code. Il en faut plus pour s'insurger !



👉 ★★ ☺ ★★ ↗ ★★ 🔋 ★★

**Notre avis** Vous ne prendrez jamais de risques en optant pour un iPad, les performances sont toujours au rendez-vous. Le critère le plus discriminant, c'est le prix. Une version sortie il y a un ou deux ans, comme celle présentée ici, coûte moins cher qu'une toute récente.

## Huawei MATEPAD 11 450 €

**16,2/20**

Huawei n'a pas fait dans la demi-mesure: la MatePad 11 affiche des performances exceptionnelles. Son écran, d'excellente qualité, reste lisible même en plein soleil. Reconnaissance faciale, GPS, connexions wifi 6 et Bluetooth 5.1... vous disposez ici des technologies dernier cri. À noter, cet appareil fonctionne sous HarmonyOS et non sous Android (comme les autres références hors Apple).

☺ ★★ ↗ ★★ 🔋 ★★ 🔋 ★★

**Notre avis** La MatePad 11 se situe à la frontière entre usage personnel et utilisation professionnelle. Plusieurs accessoires sont prévus pour travailler avec (stylet fourni et clavier à 99 € en option). Haut de gamme au pays des tablettes, mais milieu de gamme dans celui des PC hybrides !



## Xiaomi REDMI PAD

**260 €**

**15,7/20**

Robuste, la Redmi Pad accueille un écran bien contrasté et qui offre un bon rendu des couleurs. Au besoin, vous pourrez augmenter le stockage interne (64 Go, dont 45 Go réellement disponibles) avec une carte mémoire. Autre bon point, la batterie longue durée et son chargeur rapide: 30 minutes de charge regonflent la tablette pour plus de 4h30 ! Cerise sur le gâteau, la qualité photo est au rendez-vous (mais la vidéo convainc moins, avec des images sombres et un son pas terrible).



☺ ★★ ↗ ★★ 🔋 ★★ 🔋 ★★

**Notre avis** Xiaomi vend aussi la Pad 5, plus haut de gamme. Plus chère (400 €), elle fait à peine mieux (15,9/20). Une contre-performance qui joue en faveur de la Redmi Pad.

## Lenovo TAB M10 PLUS GEN 3 230 €

15,1/20

Il faut un peu de temps pour charger la M10 Plus Gen 3 (4h 42), mais après, à vous le multimédia durant 12 à 15 heures ! Portées par un bon processeur, les applications tournent sans ralentissement. En outre, la tablette est bien équipée. Les boutons sont placés là où il faut et le système de reconnaissance faciale pour accéder au contenu est sûr. Hélas, les haut-parleurs manquent un peu de basses et de puissance.



**Notre avis** La qualité de fabrication de ce modèle, juste correcte, constitue le premier indice de son positionnement bas dans la gamme du fabricant. Le second ? L'appareil photo, souvent sacrifié sur les premiers prix. Mais achète-t-on vraiment une tablette pour faire des photos ?

## Realme PAD MINI 180 €

14,9/20

Le prix réduit de la Pad Mini s'explique par la taille de son écran : sa diagonale s'élève à 8,7 pouces, alors que celle des modèles classiques est de 10 (soit près de 3,5 cm de plus). L'affichage s'avère, en outre, un peu pixélisé, mais il reste précis au toucher. Cependant, grâce à ses bonnes performances globales et à son autonomie satisfaisante, cette tablette deviendra votre alliée pour pas trop cher. En plus, comme elle est fine et légère (369 g), on peut l'emporter partout. Pratique ! Toutefois, n'attendez pas de miracle concernant la qualité des photos et des vidéos.



**Notre avis** Cette marque n'est pas très connue, mais elle se défend face à ses concurrentes avec des tablettes (mais aussi des smartphones) offrant un bon rapport qualité-prix.

## Samsung GALAXY TAB A8 249 €

14,8/20

Même sur ses appareils premiers prix, Samsung soigne les finitions. Cadre métallique élégant, quatre haut-parleurs, un récepteur GPS, un écran correct de 10,5 pouces, la reconnaissance faciale... cette Tab A8 n'a pas à rougir. Elle s'avère assez puissante pour faire tourner plusieurs applications en même temps. Les grands sacrifiés ? l'appareil photo, très moyen, et le stockage, limité à 32 Go (17 Go réellement disponibles). La bonne batterie compense.



**Notre avis** Samsung vend deux gammes de tablettes : les plus perfectionnées, Galaxy Tab S, et les plus abordables, Galaxy Tab A. Avec leur bel écran et leur grande autonomie, ces dernières feront très bien l'affaire si la qualité des photos ne prime pas.

## TABLETTES POUR SÉNIORS

### Un bon plan ?

Plusieurs fabricants proposent des références spécialement adaptées aux séniors (Ardoiz, Facilotab, Emporia, Mobiho, etc.). Elles offrent une interface simplifiée, avec de larges icônes d'accès aux principales fonctions (e-mails, album photos, jeux, calendrier, etc.). On s'y repère encore plus facilement que sur un modèle classique. Mais, en général, côté matériel, ces tablettes déçoivent un peu. Celle que nous avons testée, la Emporia Tablet (en photo), obtient 12,6/20 à cause de ses performances tout juste correctes et de ses photos médiocres. Elle est pourtant vendue à 335 €, un prix qui laisse espérer mieux !



# CASQUES AUDIO SANS FIL

## **Votre budget: 350 €**

Certes, ils ne sont pas donnés (même si plusieurs d'entre eux n'atteignent pas la limite de budget), mais tous ces modèles intègrent la réduction de bruit, qui isole efficacement du brouhaha environnant. Et ils sont sans fil, pour une parfaite liberté de mouvement. Ces deux aspects requièrent une batterie, l'autonomie est donc importante.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre  
■■ mauvais ⚡ Qualité audio 🔊 Réduction  
de bruit 🚻 Autonomie 🎵 Confort

**Sennheiser**  
MOMENTUM 4 WIRELESS  
**350 €**

Voici le casque le plus cher de notre sélection, c'est presque pour lui que nous avons placé la barre si haut. La raison ? Ce Sennheiser est vraiment excellent ! Le fabricant a abandonné le look un peu rétro de la gamme et choisi un design plus consensuel, avec une interface tactile pour les commandes (à laquelle il faudra s'habituer). À l'écoute, le son s'avère détaillé, précis, très plaisant... une réussite. La réduction de bruit convainc malgré la persistance, parfois, de quelques bruits.

A row of five icons: a blue musical note, two black stars, a blue outline of a human ear, two black stars, a blue battery with three vertical bars, three black stars, a blue outline of a headphones, and two black stars.

**Notre avis** Le Momentum 3 Wireless, qui a précédé ce modèle, était tout aussi bon, mais il se pliait mieux et intégrait de vrais boutons. Si vous tombez dessus, n'hésitez pas !

**Bose QC45**  
**270 €**

14,4/20

Ce modèle emblématique délivre un son équilibré. Les graves sont justement dosés, que l'on écoute de la musique classique, du jazz ou du rock. Cinq boutons faciles à identifier servent aux réglages de base : appairage, volume, décrochage, activation/désactivation de la réduction de bruit, etc. Les bruits continus ou cycliques et les échos de conversation des tables voisines dans un café sont tous diminués de façon convaincante. L'autonomie, inférieure à celle des concurrents, reste correcte (23 heures d'écoute).



**Notre avis** Bose reste le champion incontesté de la réduction de bruit, une technologie qu'il a inventée. Sur ce point, difficile de trouver mieux chez la concurrence et au même prix.

**JBL Live 660NC**  
**140 €**

14,6/20

Belle surprise que ce casque JBL, confortable et facile à appairer avec un smartphone grâce au bouton dédié ! Il affiche aussi de bonnes performances audio (malgré un léger manque d'aigus) et une autonomie de 42 heures (15 minutes de charge suffisent pour retrouver 9 heures d'autonomie). La réduction de bruit correcte, notamment pour les basses fréquences (moteur d'avion, par exemple), ajoute de l'intérêt au modèle. On notera seulement que l'indicateur de batterie faible n'est pas très visible.



**Notre avis** JBL propose plusieurs modèles à bon prix. Principale différence : le format du casque, supra aural (les écouteurs sur les oreilles) ou circum aural (ils les englobent).

**Shure AONIC 40****240 €****14,3/20**

Nous avons eu du mal à trouver des défauts à ce casque au design soigné. Il s'avère confortable à porter et les boutons de contrôle (musique, appels, volume) sont bien placés. Le son, vif et tonique, reflète le parti pris: des basses puissantes sans négliger les aigus. Enfin, l'autonomie offre 35 heures d'écoute et vous repartirez pour 7 heures avec seulement 15 minutes de charge. Une petite réserve du côté de la réduction de bruit, peut-être, qui n'élimine pas parfaitement les sons cycliques (comme ceux du roulement d'un train sur les rails).



**Notre avis** L'Aonic 50 (359 €, 13,3/20), sorti plus tard, dispose de deux fois moins d'autonomie et souffre de «fuites» acoustiques (les voisins entendent ce que vous écoutez).

**Teufel REAL BLUE NC****180 €****14,1/20**

Vous ne connaissez pas cette marque allemande ? Elle propose pourtant un casque avec un bon rapport qualité-prix. Certes, elle s'emballe un peu en annonçant 55 heures d'autonomie (sans la réduction de bruit), car nous l'avons mesurée à 35 heures (ce qui reste correct). Néanmoins, nous avons apprécié sa qualité audio malgré des graves parfois accentués qui avaient un peu les aigus. Autre bémol: bien qu'elle soit convaincante, la réduction de bruit est activée ou ne l'est pas, alors la plupart de ses concurrents offrent plusieurs niveaux. Rien de rédhibitoire.



**Notre avis** Teufel vend aussi différents écouteurs True wireless (des oreillettes sans fil qui se logent dans les conduits auditifs); ils sont moins performants que ce casque.

**Sony WH-1000XM4****329 €****13,8/20**

Comme le WH-1000XM5 dépasse le budget alloué de 350 € (il coûte 400 €), nous vous présentons le modèle précédent, dont les résultats de test sont assez proches. Il dispose même d'une meilleure autonomie (37h 40 d'écoute) et s'avère plus confortable pour les porteurs de lunettes. Il décroche ★★ en qualité audio même si on perçoit légèrement trop les basses et qu'il souffre d'un manque de précision lié à des aigus parfois masqués. En réduction de bruit, lui seul peut rivaliser avec le champion Bose. Sur ce critère, c'est l'un des meilleurs jamais testés par *Que Choisir*.



**Notre avis** Le WH-1000XM5 remplace le WH-1000XM4, qui sera peut-être plus difficile à dénicher... Misons sur une baisse de prix du nouveau casque.

**FAIRPHONE FAIRBUDS XL*****Il est démontable...***

Vous avez entendu parler de Fairphone, la marque de smartphones réparables, conçus et fabriqués de la manière la plus durable possible, avec des matériaux recyclés et des métaux issus de mines exclues de tout conflit. Voici son casque audio constitué, lui aussi, de matériaux recyclés. Ses oreillettes et son bandeau de maintien sont recouverts de «cuir» végane. Il intègre la réduction active de bruit. Le constructeur vante un appareil modulaire, avec huit pièces (batterie, coussinets, haut-parleurs, etc.) remplaçables en cas d'usure. Vendu 249 €, il se positionne dans une fourchette de prix assez haute, mais c'est le plus écoresponsable du marché.



# TÉLÉVISEURS

## Votre budget: 1500 €

Parce qu'il est impossible de tester tous les téléviseurs, nous avons pris le parti de nous concentrer sur les modèles classés haut de gamme. Cet achat est un investissement de long terme, mieux vaut donc ne pas se tromper. Ces six téléviseurs de 55 pouces (140 cm) nous ont convaincus : technologie d'image et fonctions dernier cri sont de la partie.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre  
■■ mauvais ■■ Qualité d'image ■■ Qualité du son  
📞 Facilité d'emploi 🚀 Consommation électrique

### LG OLED55C2 1290 €

15,5/20



L'écran Oled de ce LG fournit une très belle image détaillée, aux couleurs vives mais naturelles et aux contrastes équilibrés. Les haut-parleurs et le caisson de basse intégrés assurent une agréable restitution du son et un vrai effet stéréo. Simple d'utilisation, ce modèle connecté fonctionne sous webOS, l'interface du constructeur. Équipé de quatre entrées HDMI et de trois ports USB, il est aussi compatible avec AirPlay pour diffuser à l'écran le contenu de son iPhone.

■■■★★ ■■■★★ ■■■★★ 🚀★★

**Notre avis** LG décline un même modèle en plusieurs diagonales (45, 55, 65 pouces). Le chiffre est compris dans la référence.

### LG OLED55A2

1080 €

15,2/20



Moins cher que le C2, le A2 affiche des performances très proches : une magnifique image (que ce soit en TNT, HD, HDMI) et un son de même qualité, voire meilleur (voix claires, graves bien dosés), alors qu'il n'est doté que de deux haut-parleurs. Si l'écran est un peu plus épais, il offre le même niveau d'équipements (quatre entrées HDMI, trois ports USB, AirPlay). Par contre, il n'y a pas de sortie casque filaire, vous ne pourrez connecter qu'un modèle sans fil Bluetooth.

■■■★★ ■■■★★ ■■■★★ 🚀★★

**Notre avis** Nous testons les modèles des principaux fabricants : LG monopolise encore la tête du classement, mais la concurrence le talonne.

### Panasonic TX-55JZ1500E

1300 €

14,6/20



Très beau téléviseur que cet Oled de Panasonic ! L'image est superbe et le dispositif prévu pour la fluidifier (Intelligent Frame Creation) se montre plutôt efficace. L'appareil est un peu long à l'allumage, mais il ne pose aucun problème dans son utilisation quotidienne. Et, comme c'est souvent le cas, la télécommande donne un accès direct à plusieurs services (Netflix, Prime Video ou encore YouTube).

■■■★★ ■■■★★ ■■■★★ 🚀★★

**Notre avis** Panasonic a conservé la prise pour casque filaire sur ce modèle. Tant mieux, d'autant qu'on peut régler le son indépendamment de celui des haut-parleurs.

NB : Les prix et la disponibilité des modèles peuvent évoluer

**Samsung QE55QN85B****900 €****14,1/20**

Ce modèle Samsung délivre une bonne qualité d'image tant qu'on est assis face à l'écran; elle est plus uniforme que sur le QE55Q80A. Le son, riche, déploie une bonne dynamique et offre un réel effet stéréo. Très simple à utiliser et bien équipé (quatre entrées HDMI, dont une ARC et une eARC, deux ports USB, un port Ethernet, wifi), cette TV s'avère aussi assez économique en électricité.



**Notre avis** Samsung a fait une croix sur l'Oled, la technologie d'écran reine, et lui a toujours préféré le QLED. La qualité d'image est excellente, mais l'Oled reste imbattable.

**Sony XR-55A80J****1250 €****14/20**

L'équipement de ce téléviseur connecté sous Android est plutôt complet. Il est pourvu de deux tuners TNT HD, de quatre entrées HDMI (dont une ARC et eARC), de trois ports USB, du wifi, du Bluetooth, d'AirPlay et de Chromecast. Étonnamment, pas de fonction Timeshifting permettant de mettre un programme en pause. L'image se révèle détaillée, avec des couleurs équilibrées, et le son, très correct.



**Notre avis** Les écrans connectés de Sony marchent sous Android TV. Si vous détenez un smartphone Android, son interface vous sera familière, tous les services Google sont intégrés.

**Samsung QE55Q80A****689 €****13,9/20**

Au royaume des bons téléviseurs, celui-ci l'est un peu moins que les autres. Cependant, il coûte moins cher et reste acceptable. L'image souffre d'un brin de directivité (si on est assis sur le côté, on voit moins bien) et d'un manque d'uniformité de la luminosité. En revanche, avec quatre prises HDMI, deux ports USB, Airplay pour diffuser le contenu de son iPhone, etc, ce modèle offre un bon niveau d'équipements.



**Notre avis** Samsung se passe d'Android TV. Le géant coréen dispose de sa propre interface, Tizen. C'est tant mieux pour la protection de nos données personnelles, que Google ramasse à la pelle !

## TÉLÉ CONNECTÉE

### Quelle est l'utilité ?

Désormais, la plupart des téléviseurs peuvent être connectés à Internet. Les fabricants ont noué des partenariats avec Netflix, Amazon Prime Video, Arte.tv, France.tv, 6play, YouTube, Apple TV, Deezer et consorts. Vous y accédez directement avec votre compte, sans passer par la box que votre opérateur a fournie. Certains de ces services requièrent un abonnement. Une boutique d'applications permet par ailleurs de télécharger des jeux, de louer des films, d'apprendre le yoga ou des recettes de cuisine... Sans décodeur TV, vous regarderez les chaînes classiques via la TNT HD, captée par la bonne vieille antenne râteau qui, en principe, trône encore sur votre toit.



ADOBESTOCK

# MONTRES CONNECTÉES

**Votre budget: 350 €**

**Une telle montre suit votre activité physique quotidienne et affiche les messages, les appels ainsi que les autres notifications reçues sur votre téléphone. Vous pouvez aussi piloter votre musique, payer en magasin ou présenter un billet de train. Mais chaque fabricant de smartphones veut garder ses clients dans son giron...**

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre  
■■ mauvais 🔍 Facilité d'utilisation 💁 Santé/Fitness  
☑ Qualité de fabrication 🔋 Autonomie

## Apple WATCH SE 2022 339 €

**15,7/20**

La Watch SE est la plus abordable des montres connectées d'Apple. Elle se montre aussi performante que les autres, mais ne propose pas toutes les fonctionnalités: pas de mesure de la température de la peau ni du taux d'oxygène dans le sang. Pas d'électrocardiogramme non plus. Étanche, elle calculera vos longueurs en piscine (parmi vos nombreuses activités sportives!). Très précise dans ses relevés, elle affiche un magnifique écran et permet, grâce au micro, de tenir un appel.



★★★ 🔍 ★★ 🔍 ★★★ 🔋 ★★

**Notre avis** Les fonctions sacrifiées par Apple sur ce modèle ne sont pas indispensables. La détection des chutes, qui rassure certains utilisateurs, n'a heureusement pas été supprimée.

## Garmin FORERUNNER 255 MUSIC 319 €

**15/20**

Garmin est un spécialiste du sport, pas un fabricant de smartphones.

Ses modèles sont destinés aux profils en quête de statistiques poussées sur leurs performances et d'un outil d'entraînement évolué. La Forerunner 255 Music sait recommander des exercices en fonction de votre forme et adapter les périodes de récupération à l'effort fourni.

Elle intègre un récepteur GPS et un cardiofréquencemètre. Elle peut aussi suivre le rythme de sommeil et détecter les chutes.

★★★ 🔍 ★★ 🔍 ★★★ 🔋 ★★

**Notre avis** Cette montre est dédiée aux sportifs et conviendra moins à l'utilisateur qui souhaite seulement surveiller son activité quotidienne. Les notifications sur le smartphone sont un plus.



## Samsung GALAXY WATCH 5 329 €

**15/20**

Comme Apple, Samsung renouvelle sa montre chaque année.

La Watch5 peut suivre de nombreuses activités, dont la natation, le vélo et le sommeil.

Côté données de santé, elle se révèle assez précise. Elle mesure la pression artérielle et le rythme cardiaque. Des relevés qui s'avèrent excellents au repos ou à vélo, mais seulement moyens lors d'exercices de faible ou de haute intensité. L'autonomie atteint 70 heures, ce qui est correct.



★★★ 🔍 ★★ 🔍 ★★★ 🔋 ★★

**Notre avis** Samsung n'a plus à prouver qu'il sait produire de bonnes montres connectées. La Watch6, dévoilée cet été et en cours de test, devrait logiquement s'inscrire dans cette lignée.

## Google PIXEL WATCH WIFI

379 €

14,6/20

Son joli cadran bombé tout en rondeur cache une montre très complète. La Google Pixel Watch suit vos activités quotidiennes avec précision et peut mesurer le rythme cardiaque et le taux d'oxygène dans le sang. Pas de détection des chutes, c'est dommage. Vous devrez télécharger deux applications en complément : Google Pixel Watch pour accéder aux paramètres et Fitbit pour gérer les activités. C'est sans doute une de trop. Et surtout, la batterie n'offre que 36 heures d'autonomie. Peut mieux faire.



⌚ ★★ ★ ★ ★ ❤ ★★ ★ ★ ★ ⚡ ★★

**Notre avis** À 379 €, cette montre dépasse le budget fixé... Mais le premier modèle connecté de Google méritait bien un avis. Et son prix devrait vite baisser.

## Huawei WATCH GT 3 PRO ACTIVE

300 €

14,6/20

Huawei propose ici une montre arborant un bel écran tactile et des finitions soignées. Elle dispose de toutes les fonctions de son rang (avec une bonne précision pour les activités sportives et les mesures de santé) et permet de répondre à un message ou un appel reçu sur le smartphone. Compatible avec Android et iOS (Apple), elle intègre de nombreuses activités, et sa batterie tient quasiment deux semaines ! Hélas, la boutique d'applications, AppGallery, n'est pas très fournie.



⌚ ★★ ★ ★ ★ ❤ ★★ ★ ★ ★ ⚡ ★★

**Notre avis** Huawei prouve ici qu'Apple et Samsung ne sont pas les seuls maîtres de la montre connectée. Il fait même nettement mieux question autonomie.

## Xiaomi WATCH S1 ACTIVE

130 €

13,7/20

Cette montre offre des fonctions et des finitions haut de gamme pour un budget très correct. Plus orientée sport que santé, elle ne détecte pas les chutes et ne propose pas non plus d'électrocardiogramme, mais elle est capable de mesurer la consommation maximale d'oxygène (VO2max), un indicateur précieux pour les sportifs. Son look masculin et racé confirme ce positionnement. Notez qu'elle est compatible avec Android et iOS (Apple) et qu'elle possède une bonne autonomie, près de neuf jours !



⌚ ★★ ★ ★ ★ ❤ ★★ ★ ★ ★ ⚡ ★★

**Notre avis** Casser les prix, c'est la spécialité de Xiaomi. Pour les montres connectées comme pour les smartphones, les trottinettes électriques, les écouteurs sans fil, les aspirateurs balais...

## FABRICANTS *Ils font tout pour vous garder*

Un fabricant de smartphones ne souhaite voir ses clients se fournir chez un concurrent. C'est pourquoi les Apple Watch ne fonctionnent qu'avec les iPhone, les montres récentes de Samsung, qu'avec les mobiles de la marque. La Pixel Watch de Google est compatible avec les téléphones Pixel et les autres appareils Android (version 8 et ultérieures). Les challengers (Huawei, Amazfit ou Xiaomi), eux, ne peuvent pas se couper d'une partie des consommateurs. Leurs montres sont donc compatibles avec iOS (le système d'Apple) et Android. Attention, elles ne disposent pas toujours de toutes les fonctions. Et, dans tous les cas, votre smartphone doit être assez récent.



PIXEL

# ULTRABOOKS

**Votre budget: 1500 €**

À la différence des ordinateurs portables classiques de 15 ou 17 pouces, les ultrabooks sont équipés d'un petit écran de 10 à 14 pouces. Plus fins et plus légers, la plupart se montrent performants et rapides. Ils disposent aussi d'une meilleure autonomie. Mais, bien sûr, ils coûtent cher.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre  
■■ mauvais ↗ Performances ↗ Qualité  
d'affichage 🔋 Autonomie 💪 Poids

## Apple MACBOOK AIR 13" (M2, 2022) 1300 €

**15,8/20**

N'en déplaise aux fans de PC, Apple décroche la meilleure note de cette sélection grâce à la dernière mouture de son MacBook Air 13". Ses finitions irréprochables, ses performances optimales, une autonomie parmi les meilleures (13 heures en vidéo, 10 h 29 en navigation web) et un son de qualité écartent toute tergiversation. D'autant que l'écran Liquid Retina fait des merveilles: l'image est belle, lumineuse et nette; la gamme de couleurs, large.



★★★ ↗ Qualité ★★ 🔋 ★★★ 💪 1,2 kg

**Notre avis** Les MacBook sont les meilleurs portables que nous avons testés. Mais celui-ci est le seul, parmi les modèles récents, à entrer dans notre budget. Les autres peuvent atteindre 2400 €.

**Huawei MATEBOOK 14S (2022)**

**1300 €**

**15/20**

Avec son processeur Intel Core i7 puissant, ce modèle affiche d'excellentes performances même si, en fonctionnement intensif, il chauffe un peu et que son ventilateur devient audible. L'écran (14,2 pouces) produit une belle image, avec un bon angle de vue, et sa dalle tactile est réactive. Le clavier rétroéclairé se révèle assez confortable à l'usage. La batterie possède une très bonne autonomie (11 h 24 en lecture vidéo, 8 h 50 en navigation internet en wifi). Dernier atout, son stockage SSD de 876 Go libres (sur 1 To annoncé).



↗ ★★★ 🔋 ★★ 🔋 ★★★ 💪 1,4 kg

**Notre avis** Comparé au modèle précédent, l'autonomie de ce MateBook a été améliorée et son stockage, doublé.

**Samsung GALAXY BOOK3 360**

**1400 €**

**14,8/20**

Cet ultraportable de 13,3 pouces deux en un est doté d'un écran tactile Oled se repliant totalement pour l'utiliser en mode tablette. La configuration la moins chère comprend un processeur Intel Core i5, 8 Go de mémoire vive et un SSD de 256 Go (seuls 166 Go sont disponibles). Résultat? Un appareil performant et polyvalent. D'autant qu'il est livré avec un stylet, qui permet de dessiner ou de prendre des notes. Deux bémols: les haut-parleurs médiocres et la charnière trop souple.



↗ ★★★ 🔋 ★★ 🔋 ★★★ 💪 1,1 kg

**Notre avis** Le poids plume de cet ultrabook est un atout indéniable. Petit plus, le lecteur d'empreintes digitales pour déverrouiller l'appareil.

NB : Les prix et la disponibilité des modèles peuvent évoluer

## Xiaomi BOOK PRO 14

1350 €

14,7/20

Les ultrabooks démarrent au quart de tour, et celui-ci ne déroge pas à la règle: 12 secondes lui suffisent. Polyvalent et performant, il chauffe un peu en fonctionnement intensif et on entend son ventilateur, mais sans gêne notable. Le clavier rétroéclairé s'avère confortable, le grand pavé tactile, réactif et précis. Petite déception côté autonomie, moyenne en navigation web (5h36). Dommage que ce modèle ne dispose que de trois ports USB-C comme connecteurs (un adaptateur vers de l'USB-A est inclus) et que la webcam soit mauvaise. 512 Go de stockage annoncé (420 Go disponibles).

4 ★★  ★★  ★  1,5 kg

**Notre avis** Xiaomi propose différentes configurations en variant le processeur, la carte graphique et le stockage. La plus chère coûte 1729 €.



## Microsoft SURFACE LAPTOP 5

1180 €

14,4/20

Rapide et silencieux en fonctionnement, cet ordinateur offre des performances équilibrées. L'écran tactile de 13,5 pouces assure un affichage très confortable, avec une image nette et détaillée, aux belles couleurs, et un bon angle de vue. Le son des haut-parleurs ne nous a pas déçus, l'autonomie non plus (13h22 en lecture vidéo, 6h41 en navigation web). Notez que le clavier est confortable, mais un peu souple, ce qui peut gêner les frappes énergiques. Stockage: 256 Go, dont 186 Go disponibles.

4 ★★  ★★  ★★★  1,4 kg

**Notre avis** Les Surface Laptop de Microsoft sont une valeur sûre. Mais pourquoi ne pas fournir enfin une bonne webcam ?



## Microsoft SURFACE LAPTOP GO 2

770 €

13,5/20

Le modèle testé intègre un processeur Intel Core i5, 8 Go de mémoire vive et un SSD de 128 Go (70 Go disponibles). Son écran de 12,2 pouces, plus petit que la moyenne, coûte en confort, mais il suffit à un usage ponctuel quotidien. Le clavier est bien agencé, et offre un toucher et une frappe agréables. Principal défaut: la qualité audio médiocre des haut-parleurs et de la webcam. On note aussi une certaine tendance à marquer les traces de doigt.

4 ★★  ★  ★★  1,1 kg

**Notre avis** On souffre un peu côté prix avec le Surface Laptop Go 2, le plus compact et le moins lourd de la gamme Surface. Des performances un peu en deçà, mais une légèreté appréciable.



## PERFORMANCES

### Les points à vérifier

L'ultrabook est destiné aux utilisateurs exigeants pour qui la rapidité d'exécution et l'autonomie prennent. Les autres s'orienteront vers un portable classique (nous en testons aussi régulièrement sur Quechoisir.org). Le processeur renseigne sur les performances: les Intel Core et les AMD Ryzen s'avèrent plus puissants que les Intel Pentium/Celeron et les AMD Athlon. Côté capacité de stockage, tous intègrent de la mémoire flash (SSD), une technologie moins fragile qu'un disque dur classique et qui accélère le démarrage. Mais comme le système (Windows) occupe des dizaines de gigas (Go), l'espace annoncé ne correspond jamais réellement à celui disponible.



A. PROTTO/ADOBESTOCK

## ENERGIE

# Vente de gaz : fin du tarif réglementé

**Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, le tarif réglementé du gaz n'existe plus. Les offres de marché qui étaient indexées dessus ne le sont plus, et le bouclier tarifaire a été supprimé. Cette nouvelle donne n'a rien de très rassurant pour les usagers. Il y a tout de même des solutions.**

**E**n dépit des demandes de report des associations de consommateurs, dont l'UFC-Que Choisir, la suppression du tarif réglementé de gaz est intervenue le 30 juin dernier. Prévue de longue date, à une époque où le marché du gaz était très stable et les prix contenus, elle s'est produite au plus mauvais moment. Même si les prix de gros «déli- rants», causés par la forte reprise mondiale post-Covid et amplifiés par la guerre en Ukraine, ont chuté, le contexte demeure très incertain.

Le panorama actuel des offres de gaz en témoigne. La grande distribution, qui s'était lancée dans la fourniture de gaz, y a renoncé; des acteurs tels qu'Iberdrola ont quitté le marché des particuliers; d'autres, et non des moindres, ne proposent plus qu'une seule offre, comme Engie et Eni. Quant aux prix fixes sur deux, trois ou quatre ans qui fleurissaient avant le Covid, ils ont quasiment disparu. Seul le fournisseur EDF ose encore les contrats de gaz sur quatre ans – mais, de source officieuse, il devrait les rapporter prochainement à deux ans. C'est dire la situation chahutée du marché, guère propice aux prix compétitifs.

## Changer de fournisseur à tout moment

Les fournisseurs proposent parfois des tarifs attractifs. Quand ils le sont, c'est en général très provisoirement, de façon à appâter le consommateur. Alors qu'il n'avait jamais été utilisé sur le marché grand public de l'énergie jusqu'à l'explosion des prix de gros, l'article L. 224-10 du Code de la consommation est devenu l'arme magique

des fournisseurs pour modifier les termes du contrat en cours à leur convenance. Ils considèrent qu'il leur suffit de prévenir le client un mois à l'avance pour revoir son prix, voire sa durée. Face à une telle situation, la vigilance doit devenir permanente, sachant que, de son côté, le consommateur peut quitter son fournisseur quand il le souhaite, sans la moindre pénalité.

## Comment réagir ?

Il faut impérativement éviter les offres indexées sur les prix de gros ! Leur tarif, actuellement attractif, peut augmenter de 300 % à tout moment – notre comparateur leur appose d'ailleurs la mention «à risque». Préférez les contrats indexés sur le nouveau prix de référence, que la Commission de régulation de l'énergie (CRE) publie désormais chaque mois pour aider les consommateurs à s'y retrouver. Mais attention ! «Indexé» ne signifie absolument pas «identique». Les tarifs se révèlent éminemment variables d'un fournisseur à l'autre. Certains surfacturent l'abonnement pour présenter un coût du kWh acceptable, d'autres ont la main lourde sur le kWh...

À l'exception de celles d'EDF, les offres à prix fixe ne s'engagent plus que sur un an, là encore avec des stratégies tarifaires qui ne les rendent pas forcément attractives. Bref, le comparateur d'offres gaz, accessible sur Quechoisir.org, s'avère plus utile que jamais. N'hésitez pas à le consulter, il est en accès gratuit.

Élisabeth Chesnais

# PÉNURIE PHARMACEUTIQUE

## 450 médicaments dits « essentiels » le sont-ils vraiment ?

**Le gouvernement vient de publier une liste de traitements dont il veut sécuriser l'approvisionnement. Mais quelques-uns sont sans utilité, voire dangereux, alors que d'autres produits, très importants, manquent à l'appel.**

**U**ne liste de 450 médicaments «essentiels», dont le gouvernement veut assurer la disponibilité, a suscité de vives critiques.

La revue médicale indépendante *Prescrire* a porté le coup de grâce. Elle reproche la présence de produits inutiles, voire dangereux, et déplore l'absence de molécules indispensables.

C'est le cas des anti-inflammatoires non stéroïdiens (AINS), tel l'ibuprofène, qui aide à lutter contre la douleur, ou de la plupart des médicaments inhalés, utilisés afin de traiter l'asthme ou la bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO). Le salbutamol (Ventoline), qui sert à soulager les difficultés respiratoires, a été oublié. Les traitements de fond à base de corticoïdes inhalés n'ont pas non plus été répertoriés, alors qu'ils sont souvent administrés pour limiter les exacerbations. Manquent aussi trois des quatre antibiotiques indiqués pour la tuberculose. Pour les femmes, signalons notamment l'absence de la doxylamine, qui peut calmer les nausées de grossesse.

En revanche, la liste comporte de nombreuses redites malvenues alors que l'objectif est de s'en tenir au strict nécessaire. On trouve ainsi des classes entières comme les statines, les antidépresseurs ou les neuroleptiques, quand il aurait suffi de sélectionner, dans chaque groupe, la ou les molécules les mieux

éprouvées. *Prescrire* pointe, enfin, le plus inquiétant: la présence de médicaments à la balance bénéfices/risques négative. C'est-à-dire que leurs effets indésirables surpassent les avantages attendus. Et de citer le bupropion (Zyban), un antidépresseur autorisé dans le sevrage tabagique affichant de sérieux effets indésirables. Ou encore la fluindione (Previscan), pourtant bannie de toute initiation de traitement antithrombotique depuis 2018 !

### Une liste remise en question

Des sociétés savantes ont relevé les mêmes incohérences. Au point que la méthode d'élaboration de la liste est remise en question. La Haute autorité de santé (HAS), qui évalue l'intérêt des médicaments, n'a pas été sollicitée; on ne connaît ni le processus de décision ni les experts consultés; et ne parlons pas des éventuels conflits d'intérêts. Cela ne rassure guère sur le plan d'action contre les pénuries ! Elles ont été multipliées par 10 lors de la dernière décennie (soit près de 3 000 ruptures de stock depuis 2022), malgré l'obligation pour les laboratoires d'assurer, depuis 2021, quatre mois de réserve pour des molécules d'intérêt thérapeutique majeur. Un point positif, tout de même: la relocalisation industrielle enclenchée pour quelques références.

**Anne-Sophie Stamane**

## ASSURANCE EMPRUNTEUR : LE CHANGEMENT PAIE

**V**otre assurance emprunteur vous coûte trop cher ? La loi autorisant désormais la résiliation à tout moment, faites jouer la concurrence grâce

au service d'aide au changement de contrat de notre filiale SAS Que Choisir. À la clé, un montant moyen d'économies de 5137 € ! Ils sont 3 000 consommateurs

à nous avoir déjà fait confiance. Avec succès, puisque le taux d'acceptation de nos dossiers est de 96,5 %. > **Renseignez-vous sur [Quechoisirensemble.fr](http://Quechoisirensemble.fr).**

# VÉLOS SIMPLES ET ÉLECTRIQUES

## Les aides financières selon les régions

**Les prix des vélos électriques se sont envolés depuis deux ans. Heureusement, des subventions de l'État et des dispositifs régionaux, voire municipaux, permettent d'amortir la dépense.**

**L**e 5 mai dernier, à l'occasion de la publication de son plan «vélo et marche», le gouvernement a annoncé le prolongement des subventions actuelles pour quatre ans. Jusqu'alors, elles étaient renouvelées d'une année sur l'autre, sans certitude à plus long terme. Autre nouveauté, un coup de pouce devrait être voté lors de la prochaine loi de finances, en fin d'année, pour les vélos d'occasion achetés chez un professionnel. Ils sont actuellement exclus du dispositif d'incitation de l'État. Les modalités précises seront connues à l'automne. Pour les vélos neufs, les règles de l'aide nationale restent les mêmes. Son obtention est soumise à plafonds de revenus – excepté pour les personnes en situation de handicap, pour qui elle demeure accessible sans restriction. Il importe de noter que le bonus national est décorrélé des éventuelles subventions locales. On peut l'obtenir quelles que soient les démarches entamées par ailleurs.

### Les vélos d'occasion aussi

Les revenus fiscaux pris comme référence ont été légèrement revus à la hausse le 1<sup>er</sup> janvier 2023. Le premier plafond de 6 358 € par part donne droit au financement de 40% du prix d'un vélo simple (dit «musculaire»), dans la limite de 150 €, et à 40% du coût d'un modèle à assistance électrique (VAE), jusqu'à 400 €. Une somme de 2 000 € peut également être allouée s'il s'agit d'un vélo (électrique ou non) pliant, allongé, ou cargo, ou encore s'il est adapté au handicap. Pour les revenus fiscaux compris entre 6 359 et 14 089 € par part, la subvention n'existe que sur les engins

électriques, à hauteur de 40% du tarif payé, dans la limite de 300 € cette fois. En ce qui concerne des modèles plus spécifiques (cargo, adapté, etc.), le maximum est de 1 000 €.

### Épluchez les subventions locales

À Paris, plus besoin d'attendre le refus (ou l'accord) de la mairie pour demander les autres aides, à savoir celle de la région, portée par Île-de-France Mobilités, ou celle du Grand Paris (conditionnée à l'abandon d'un véhicule ancien polluant). Toutes ces aides sont désormais décorrélées.

Le bonus parisien, longtemps très compétitif, est aujourd'hui soumis à conditions de ressources. Il n'est accordé que pour un revenu fiscal de référence par part inférieur à 6 300 €. Si vous êtes au-dessus du plafond d'attribution, sollicitez plutôt Île-de-France Mobilités: les aides sont très complètes (vélo classique pour les 15-25 ans, vélo adapté, vélo électrique, vélo-cargo, kit d'électrification, accessoires pris en compte, vélos reconditionnés, etc.) et nullement liées aux revenus du foyer. Pour un vélo électrique classique, le montant est fixé à 50% de la facture, et atteint 500 € maximum. Ce sera 400 € à partir de septembre 2023.

Le Grand Lyon, Bordeaux Métropole, la Métropole européenne de Lille, Strasbourg ainsi que des localités plus modestes ont mis en place des aides intéressantes. Certaines régions aussi, en fonction de leur implication dans la progression des mobilités douces. Renseignez-vous lors de l'achat, les vélocistes sont très au fait des aides disponibles.

**Anne-Sophie Stamane**

# IMPOSITION DES BAILLEURS

## Le meublé, un bon plan fiscal

**Louer un logement meublé est fiscalement plus avantageux que de le louer vide. On peut en effet déduire davantage de charges, ce qui procure de substantielles économies d'impôts.**

Les loyers perçus pour un logement vide sont imposables dans la catégorie des revenus fonciers. Lorsque vous le louez en meublé, ils sont imposés en tant que bénéfices industriels et commerciaux (BIC). Peu importe que vous ayez le statut de loueur en meublé non professionnel (LMNP, comme la plupart des bailleurs) ou celui de loueur professionnel (LMP, réservé à ceux qui en tirent la majorité de leurs revenus). Les loueurs en meublé sont moins imposés, ce qui augmente sensiblement le rendement de leurs locations.

### Un régime plus avantageux

Les bailleurs bénéficient d'un régime d'imposition simplifié si leurs loyers annuels ne dépassent pas un certain plafond: régime microfoncier en location vide; régime micro-BIC en location meublée. Un abattement est appliqué aux loyers déclarés. Alors qu'il est de 30% en microfoncier, il grimpe à 50% en micro-BIC, voire à 71% en cas de location de meublés de tourisme ou de chambres d'hôtes. Les loueurs en meublé sont ainsi taxés sur 50 ou 29% de leurs loyers, quand les autres bailleurs le sont sur 70%.

**> Exemple:** pour 5 000 € de loyers perçus, le loueur en meublé est imposé sur 2 500 €, ce qui lui coûte 1 180 € d'impôt et de prélèvements sociaux (taux d'imposition à 30%). Celui en non meublé est imposé sur 3 500 € et doit payer 1 652 €. Au final, le premier encaisse 472 € de plus que le second, soit 14% de revenus supplémentaires.

**> Bon à savoir** Le plafond de loyer du régime micro-BIC est plus élevé que celui du microfoncier: 77 700 € dans le premier cas (ou 188 700 € pour les loueurs de meublés de tourisme et de

chambres d'hôtes) contre 15 000 € dans le second. De plus, le premier s'apprécie par loueur alors que l'autre s'appréhende par foyer fiscal.

### Le prix du bien mieux amorti

Au-delà des limites des régimes « micros », vous êtes soumis au régime réel d'imposition des BIC si vous louez meublé. Vous devez calculer votre résultat imposable en déduisant des loyers perçus vos charges annuelles (frais de gestion, assurance, emprunt, travaux, etc.). Vous êtes avantage, car vous pouvez aussi, sous certaines conditions, amortir le prix des biens et des meubles loués. Vous effacez ainsi durablement vos loyers imposables grâce aux amortissements, et ne payez pas d'impôts pendant plusieurs années !

### Plus de baisses d'impôts en cas de déficit

Quand vos charges déductibles sont supérieures à vos loyers perçus, vous êtes déficitaire. Le traitement fiscal de ce déficit s'avère plus intéressant si vous êtes loueur en meublé non professionnel, car vous pouvez l'imputer sur vos loyers des 10 années suivantes. Par contre, si vous louez vide, vous devez en imputer une partie sur vos autres revenus imposables de l'année. Et seul le reliquat est reportable sur vos loyers ultérieurs... Résultat, les déficits procurent davantage de baisses d'impôt aux loueurs en meublé qu'aux autres bailleurs.

**> Exemple:** pour 20 000 € de déficit, un loueur en meublé imposé à 30% économise 9 400 € d'impôt et de prélèvements sociaux, contre 7 600 € pour un loueur en non meublé. Soit 1 800 € en plus pour le premier !

Olivier Puren

VENTE À EMPORTER

# Étiquetage obligatoire pour l'origine des viandes

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre, mentionner le pays d'origine des viandes de bœuf, de porc, de volaille et d'agneau est obligatoire pour la restauration en vente à emporter ou à livrer, comme c'est déjà le cas en salle.

**Q**ue l'on parle de restauration commerciale ou collective (cantine scolaires ou d'entreprise, hôpitaux, Ehpad, etc.) les restaurateurs sont tenus d'indiquer, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2022, d'où provient la viande servie à leurs clients, qu'il s'agisse de bœuf (étiquetage depuis 2000 à la suite de la crise de la vache folle), de porc, de volaille ou d'agneau.

## Ce que doit mentionner l'étiquette

Un décret du 21 juin 2023 étend cette obligation aux restaurateurs qui ne proposent que des repas à emporter ou à livrer. Provisoire, cette contrainte court du 1<sup>er</sup> octobre 2023 au 29 février 2024. Comme pour la restauration en salle, elle concerne uniquement les viandes que les restaurateurs ont achetées crues, et non celles qu'ils se sont procurées déjà préparées

ou cuisinées. Les consommateurs doivent être informés sur le pays d'élevage et d'abattage de l'animal ainsi que, pour la viande bovine (y compris hachée), sur le pays de naissance. Dans le cas où cet affichage n'est pas respecté, l'amende encourue est de 1 500 € pour une personne physique et de 7 500 € pour une personne morale. Si les trois étapes de l'existence de l'animal ont lieu dans le même État, la mention «Origine: nom du pays» suffit. Si ces trois palliers de vie ont lieu dans des contrées différentes, les inscriptions nécessaires sont:

- > **pour la viande bovine**, «Né et élevé: nom du pays de naissance et nom du ou des pays d'élevage et abattu: nom du pays»;
- > **pour les viandes porcine**, ovine et de volaille, «Élevé: nom du ou des pays, et abattu: nom du pays».

Elsa Casalegno



## L'UFC-QUE CHOISIR DANS VOTRE VILLE

La force de l'UFC-Que Choisir, ce sont ses publications, son site internet et ses associations locales, animées par des bénévoles compétents qui tiennent régulièrement des permanences pour vous conseiller et vous informer. Pour adhérer à l'une d'entre elles, complétez et découpez le coupon ci-dessous, et adressez-le, accompagné d'un chèque de 30 € minimum pour la première adhésion, à:

**UFC-QUE CHOISIR - 233, bd Voltaire - 75555 Paris Cedex 11**

Nom ..... Prénom .....

Adresse .....

Code postal | \_\_\_\_\_ Ville .....

# NOS ASSOCIATIONS LOCALES

*L'UFC-Que Choisir compte près de 135 associations locales en France, animées par des militants bénévoles. Ces antennes fournissent à leurs adhérents des conseils juridiques et techniques ainsi que de la documentation sur des questions de vie quotidienne.*

<b>01 AIN</b>	• 8, boulevard Joliot-Curie 13500 MARTIGUES 04 42 8110 21	• 3, rue Pierre-Cléret 22120 YFFINIAC 02 96 781276	<b>32 GERS</b>	• 44, rue Victor-Hugo 32000 AUCH 05 62 61 9375
4, allée des Brotteaux	• 6, rue des Grands-Prés 13300 SALON-DE-PROVENCE 04 90 4219 80	<b>23 CREUSE</b>	11, rue Braconne 23005 GUÉRET CEDEX	<b>33 GIRONDE</b>
01006 BOURG-EN-BRESSE CEDEX	04 74 22 58 94	• BP 242	17, cours Balguerie-Stuttenberg 33300 BORDEAUX	• 17, cours 05 56 79 9194
04 74 22 58 94	<b>14 CALVADOS</b>	05 55 52 8283	<b>34 HÉRAULT</b>	<b>41 LOIR-ET-CHER</b>
<b>02 AISNE</b>	• 24, rue des Bouchers 14400 BAYEUX 02 31 22 8227	<b>24 DORDOGNE</b>	• 1, square Jean-Jaurès 24000 PÉRIGUEUX	• Maison des associations 17, rue Roland-Garros
• 31 bis, rue du G <sup>al</sup> -Patton	• 19, quai de Juillet 14000 CAEN 02 31 86 32 54	05 53 09 68 24	05 56 79 9194	41000 BLOIS 02 54 42 35 66
02880 CROUY	• Centre socio-culturel CAF 9, rue Anne-Morgan 14500 VIRE	<b>25 DOUBS</b>	<b>42 LOIRE</b>	<b>42 LOIRE</b>
0970 96 64 93	02 31 6773 66	• 8, avenue de Montrapon 25000 BESANÇON	• 2, rue Jeanne-Jugan 34500 BÉZIERS	• 17, rue Brossard 42000 SAINT-ÉTIENNE
<b>03 ALLIER</b>	<b>15 CANTAL</b>	03 81 81 23 46	04 67 28 06 06	04 77 33 7215
• 52, rue de la Gironde	• BP 17	<b>26 DRÔME</b>	• BP 214	<b>43 HAUTE-LOIRE</b>
03100 MONTLUCON	19, rue de la Coste 15000 AURILLAC	• 41, avenue Sadi-Carnot 26000 VALENCE	3, rue Richelieu 34026 MONTPELLIER CEDEX1	• 29, boulevard D'Chantemesse
0470 05 30 38	04 71 48 58 68	04 75 42 58 29	04 67 66 32 96	43000 AIGUILHE 04 71 02 29 45
• 42, rue du Progrès	<b>16 CHARENTE</b>	<b>27 EURE</b>	<b>44 LOIRE-ATLANTIQUE</b>	<b>44 LOIRE-ATLANTIQUE</b>
03000 MOULINS	• Immeuble George-Sand 83, avenue de Lattre-de-Tassigny	• Immeuble Cambrésis 17, rue des Aérostiers	• Maison des associations 2 bis, rue Albert-de-Mun	• Maison des associations
0470 20 96 30	16000 ANGOULÈME 05 45 95 32 84	27000 ÉVREUX 02 32 39 44 70	44600 SAINT-NAZAIRE 02 40 22 00 19	44600 SAINT-NAZAIRE
<b>04 ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE</b>	<b>17 CHARENTE-MARITIME</b>	<b>28 EURE-ET-LOIR</b>	• 1, place du Martray	02 40 22 00 19
• 22, rue d'Aubette	• 3, rue J.-Baptiste-Charcot 17000 LA ROCHELLE	• La Madeleine 25, place Saint-Louis	44000 NANTES 09 53 75 15 94	44000 NANTES
04100 MANOSQUE	05 46 41 53 42	28000 CHARTRES 02 37 30 17 57	<b>29 FINISTÈRE</b>	<b>45 LOIRET</b>
0492 72 19 01	<b>18 CHER</b>	<b>29 FINISTÈRE</b>	• Maison des associations Surcouf	• 39, rue Saint-Marceau
<b>07 ARDÈCHE</b>	• Maison des associations	• Maison des associations 6, rue d'Avranches	19, rue de la Chaussée 35400 SAINT-MALO	45001 ORLÉANS 02 38 53 53 00
Place de la Gare	83, avenue de Lattre-de-Tassigny	29200 BREST 02 98 80 64 30	02 99 56 80 47	• Maison des associations
07200 AUBENAS	16000 ANGOULÈME 05 45 95 32 84	• 3, allée de Roz-Avel 29000 QUIMPER	<b>30 GARD</b>	32, rue Claude-Debussy
0475 39 20 44	05 46 41 53 42	02 98 55 30 21	• 20, rue du C <sup>dt</sup> -Audiber 30100 ALÈS	45120 CHALETTE-SUR-LOING 02 38 85 06 83
<b>08 ARDENNES</b>	<b>18 CHER</b>	<b>30 GARD</b>	04 66 52 80 80	<b>46 LOT</b>
• BP 561	• Maison des associations	<b>31 HAUTE-GARONNE</b>	<b>B</b> -Bât. A	• Espace associatif Place Bessières
5, rue Jean-Moulin	28, rue Gambon 18000 BOURGES	• Bât. E2 13, square	65, avenue Jean-Jaurès 30900 NÎMES	46000 CAHORS 05 65 53 9119
08000 CHARLEVILLE-MÉZIERES CEDEX	02 48 70 48 02	Joséphine-Baker	04 66 84 31 87	<b>47 LOT-ET-GARONNE</b>
0324 53 70 17	<b>19 CORRÈZE</b>	31320 CASTANET-TOLOSAN	06 24 82 35 60	• BP 50301
<b>09 ARIÈGE</b>	• Maison du bénévolat	05 61 27 86 33	• 24 bis, rue Malliaud	159, avenue Léon-Blum
16, rue de la citoyenneté	2, boulevard Paul-Painlevé	<b>20 CORSE</b>	38100 GRENOBLE	47008 AGEN
09200 SAINT-GIRONS	19100 BRIVE-LA-GAILLARDE	• Bât. A	04 76 46 88 45	05 53 48 02 41
05 61 66 03 66	05 55 23 19 37	65, avenue Jean-Jaurès	<b>38 ISÈRE</b>	<b>49 MAINE-ET-LOIRE</b>
<b>11 AUDE</b>	<b>21 CÔTE-D'OR</b>	30900 NÎMES	• 27, rue Bovier-Lapierre	• Espace Frédéric-Mistral,
• 18, route d'Amissan	• 2, rue des Corroyeurs	04 66 84 31 87	38300 BOURGOIN-JALLIEU	4, allée des Baladins
11000 NARBONNE	Maison des associations	04 66 52 80 80	06 24 82 35 60	49000 ANGERS
04 68 32 68 72	21000 DIJON	<b>31 HAUTE-GARONNE</b>	• 24 bis, rue Malliaud	02 41 88 56 42
<b>12 AVEYRON</b>	03 80 43 84 56	• BP 70529	38100 GRENOBLE	<b>50 MANCHE</b>
• Maison des associations	<b>22 CÔTES-D'ARMOR</b>	59, boulevard Lascrosses	04 76 46 88 45	• 167, rue G <sup>al</sup> -Gerhardt
15, avenue Tarayre	• Villa Labenne	31005 TOULOUSE	<b>39 JURA</b>	50000 SAINT-LÔ
12000 RODEZ	16, rue Bécot	CEDEX 6	• 3A, avenue Aristide-Briand (adresse de visite)	02 33 05 68 76
05 65 77 00 01	22500 PAIMPOL	05 61 22 13 00	• 27, rue de la Sous-Préfecture (adresse postale)	03 84 82 60 15
<b>13 BOUCHES-DU-RHÔNE</b>	04 91 90 05 52		39100 DOLE	03 84 82 60 15
• Le Félibrige, bât. B				
4, place Coimbra				
13090 AIX-EN-PROVENCE				
04 42 93 74 57				
• 11 bis, rue Saint-Ferréol				
13001 MARSEILLE				
04 91 90 05 52				

# NOS ASSOCIATIONS LOCALES

## 51 MARNE

• Espace entreprises  
Saint-John-Perse  
2, cour du G<sup>al</sup>-Eisenhower  
51100 REIMS  
03 26 08 63 03

## 52 HAUTE-MARNE

• 14, rue de Vergy  
52100 SAINT-DIZIER  
03 25 56 26 59

## 53 MAYENNE

• 31, rue Oudinot  
53000 LAVAL  
02 43 67 01 18

## 54 MEURTHE-ET-MOSSELLE

• 76, rue de La-Hache  
54000 NANCY  
09 52 19 48 23

## 56 MORBIHAN

• Maison des familles  
2, rue du P<sup>re</sup>-Mazé  
56100 LORIENT  
02 97 84 74 24

## 57 MOSELLE

• BP 46  
1A, impasse de l'École  
57470 HOMBOURG-HAUT  
03 87 81 67 80  
• 4, place de la Nation  
57950 MONTIGNY-LÈS-METZ  
03 72 13 73 57  
• 2, rue d'Austrasie  
57100 THIONVILLE  
03 82 51 84 29

## 58 NIÈVRE

• Maison municipale  
des Eduens, bureau 2  
Allée des Droits-de-l'Enfant  
58000 NEVERS  
03 86 21 44 14

## 59 NORD

• 104, rue d'Esquerchin  
59500 DOUAI  
03 27 96 05 15  
• Maison de la vie associative  
BP 90097  
Rue du 11-Novembre-1918  
59942 DUNKERQUE CEDEX 2  
03 28 20 74 81  
• 54, rue Jacquemars-Gielée  
59000 LILLE  
03 20 85 14 66  
• Maison des associations  
13, rue du Progrès  
59600 MAUBEUGE  
06 47 49 53 81

## 60 OISE

• BP 80059  
60303 SENLIS CEDEX  
61 ORNE

• MVA 23, rue Demées  
61000 ALENÇON  
02 33 26 79 47

## 62 PAS-DE-CALAIS

• Maison des sociétés  
Bureau 39  
16, rue Aristide-Briand  
62000 ARRAS  
03 21 23 22 97  
• 536, avenue Yervant-  
Toumaniantz, bâti. 11  
62100 CALAIS  
06 60 44 00 86  
• Maison  
des associations  
1, place du G<sup>al</sup>-de-Gaulle  
62219 LONGUENESSE  
03 21 39 81 81

## 63 PUY-DE-DÔME

• 21, rue Jean-Richepin  
63000 CLERMONT-  
FERRAND  
04 73 98 67 90  
• Maison des associations  
20, rue du Palais  
63500 ISSOIRE  
04 73 55 06 76  
64 PYRÉNÉES-  
ATLANTIQUES

## 65 HAUTES-PYRÉNÉES

• 9, rue Sainte-Ursule  
64100 BAYONNE  
05 59 59 48 70  
• 10, rue du P<sup>re</sup>-Kennedy  
64300 ORTHEZ  
05 59 67 05 80  
• 16, rue du C<sup>ne</sup>-Guynermer  
64000 PAU  
05 59 90 12 67

## 66 HAUTE-SVÈRE

• 1, rue de la Gare  
66100 SAINT-  
SÉbastien

## 67 BAS-RHIN

• 1A, place  
des Orphelins  
67000 STRASBOURG  
03 88 37 31 26

## 68 HAUT-RHIN

• Carré des associations  
100, avenue de Colmar  
68200 MULHOUSE  
07 82 47 11 58

## 69 RHÔNE

• BP 7055  
1, rue Sébastien-Gryphe  
69341 LYON CEDEX 07  
04 78 72 00 84

## 70 HAUTE-SAÔNE

• BP 10357  
22, rue du Breuil  
70006 VESOUL  
03 84 76 36 71  
• 2, rue Jean-Bouvet  
71000 MÂCON  
03 85 39 47 17

## 71 SAÔNE-ET-LOIRE

• 21, rue Besnier  
72000 Le MANS  
02 43 85 88 91  
• 25, boulevard des Anglais  
73104 AIX-LES-BAINS  
CEDEX 4  
07 83 74 12 73  
• Maison des associations  
21, rue Georges-Lamarque  
73200 ALBERTVILLE  
04 79 37 11 01  
• 67, rue Saint-  
François-de-Sales  
73000 CHAMBERY  
04 79 85 27 87  
74 HAUTE-SAVOIE

## 75 PARIS

• 1<sup>er</sup>, 5<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 8<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>,  
15<sup>e</sup>, 16<sup>e</sup>, 17<sup>e</sup> arr.  
54, rue de l'Ouest  
75014 PARIS  
01 56 68 97 48  
76 SEINE-MARITIME

## 77 SEINE-ET-MARNE

• 22, rue du  
Palais-de-Justice  
77120 COULOMMIERS  
01 64 65 88 70  
• Centre social  
et culturel Brassens  
4, patio des Catalpas  
77420 CHAMPS-  
SUR-MARNE  
01 64 73 52 07

## 78 YVELINES

• 3, avenue des Pages  
78110 LE VÉSINET  
06 08 90 20 16  
• 7, avenue Foch  
78120 RAMBOUILLET  
01 78 82 52 12

## 79 DEUX-SÈVRES

• BP 56  
9, Grande-Rue  
78480 VERNEUIL-  
SUR-SEINE  
78000 VERSAILLES  
01 39 65 63 39  
• 5, impasse  
des Gendarmes  
78320 LÉVIS-SAINT-NOM  
01 39 53 23 69  
• Mairie - Place Yvon-Esnault  
78120 PALAISEAU  
01 60 11 98 20  
• La Ferme  
91800 BOUSSY-  
SAINT-ANTOINE  
01 69 56 02 49

## 80 SOMME

• Hôtel de la vie  
associative  
12, rue Joseph-Cugnot  
79000 NIORT  
05 49 09 04 40  
81 TARN

## 82 TARN-ET-GARONNE

• BP 397  
25, place Charles-Caperan  
82003 MONTAUBAN CEDEX  
05 63 20 20 80

## 83 VAR

• 119, boulevard de la Mer  
83616 FRÉJUS CEDEX  
09 63 04 60 44  
• L'oiseau de feu  
113, rue Henri Poincaré  
83200 TOULON  
04 94 89 19 07

## 84 VENDÉE

• 8, boulevard Louis-Blanc  
85000 LA ROCHE-SUR-YON  
02 51 36 19 52  
85 VENDÉE

• 1, rue du 14 juillet 1789  
86000 POITIERS  
09 87 76 39 91

## 86 VIENNE

• 4, cité Louis-Casimir-Ranson  
87000 LIMOGES  
05 55 33 37 32

## 87 HAUTE-VIENNE

• 88005 ÉPINAL CEDEX 9  
03 29 64 16 58  
88 VOSGES

• Centre social  
et culturel Brassens  
4, patio des Catalpas  
77420 CHAMPS-  
SUR-MARNE  
01 64 73 52 07

## 89 YONNE

• 12, boulevard Vaulabelle  
89000 AUXERRE  
03 86 51 54 87  
90 BELFORT

• Cité des associations  
2, rue Jean-Pierre-Melville  
90008 BELFORT  
03 84 22 10 91

## 91 ESSONNE

• 3, rue Alfred-de-Musset  
91120 PALAISEAU  
01 60 11 98 20  
• Mairie - Place Yvon-Esnault  
91800 BOUSSY-  
SAINT-ANTOINE  
01 69 56 02 49

## 92 HAUTS-DE-SEINE

• BP 31  
92293 CHÂTENAY-  
MALABRY CEDEX  
07 61 07 64 97  
93 SEINE-SAINT-DENIS

• 19, rue Jules-Guesde  
93140 BONDY  
06 42 01 07 89

## 94 VAL-DE-MARNE

• Centre social Kennedy  
36, boulevard J.-F.-Kennedy

## 95 VAL-D'OISE

• Centre social Nelson-Mandela

# NE REFERMEZ PAS CE NUMÉRO PRATIQUE...

... sans avoir découvert l'expertise de nos autres publications.

Toute l'année, nous veillons à apporter une information utile, pratique et indépendante pour la défense du consommateur.



SAVOIR CE QUE L'ON CONSOMME,  
C'EST CONSOMMER INTELLIGENT

## QUE CHOISIR

► Chaque mois

Que Choisir vous tient au fait de l'**actualité de la consommation**. Il informe, teste, analyse et compare. Il prend parti, recommande ou dénonce.

Commandez les derniers numéros parus  
au prix unitaire de 4,80 €.

Pour commander les anciens numéros et vous abonner, mais aussi pour connaître les sommaires détaillés, dossiers abordés et tests réalisés, rendez-vous sur :

[QUECHOISIR.ORG](http://QUECHOISIR.ORG)

## QUE CHOISIR Argent

► Chaque trimestre

Que Choisir Argent vous aide à mieux gérer votre budget. Des informations pratiques, utiles, des dossiers complets, des enquêtes de terrain pour éclairer vos choix et accompagner chacune de vos décisions.

Commandez les derniers numéros parus  
au prix unitaire de 4,95 €.

ou flashez  
ce QR code



# TROUVEZ LE BON FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET



**Faites jouer la concurrence**

Grâce à notre **comparateur d'opérateurs**, choisissez l'offre la plus adaptée à vos besoins comme à vos moyens.

**[Ufcqc.link/fai137](http://Ufcqc.link/fai137)**

**Un service gratuit !**

Pour accéder au comparateur, **copiez l'URL ci-dessus ou flashez le QR code**

**UFC-QUE CHOISIR**

UNION FÉDÉRALE  
DES CONSOMMATEURS  
— QUE CHOISIR —