


DE L'ACCÈS À L'INFORMATION À L'ACCÈS À LA JUSTICE



GUIDE JURIDIQUE & PRATIQUE

SE RENSEIGNER

Les achats	6
Les assurances	8
La famille	10
Les finances	12
Le logement	14
Les relations de voisinage	18
La téléphonie/internet	20

SE CONCILIER

LES LITIGES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Les antennes juridiques et de médiation	23
Les conciliateurs de justice	24
Les médiateurs	26
Le défenseur des droits	29
La commission départementale de conciliation	29
La commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux	29

LES CONFLITS FAMILIAUX

Le défenseur des droits auprès des enfants	
Le médiateur familial	32

FAIRE VALOIR SES DROITS

DEVANT LE TRIBUNAL

Questions à se poser avant d'engager un procès	36
Quel tribunal saisir	42
Le déroulement du procès	44
Les auxiliaires de justice	49





SE RENSEIGNER

**Vous recherchez une information,
vous rencontrez un litige,
mais vous ne savez pas où vous renseigner.**

**Thème par thème, vous trouverez
ci-après les adresses des organismes
qui peuvent vous aider.**



LES ACHATS

**ABUS DE FAIBLESSE // BON DE COMMANDE // DEVIS //
DÉMARCHAGE À DOMICILE // GARANTIE DES VICES
CACHÉS // PUBLICITÉ // VENTE À DISTANCE // GARANTIE DE
CONFORMITÉ**

Service des Droits des Femmes - SDRFE

Ville de Marseille

Immeuble Communica

2, place François Mireur - 13001 Marseille

Tél. : 04 91 14 66 30

Informations juridiques et consultations gratuites

sur place sur rdv ou par téléphone

Lundi / Mardi / Jeudi / Vendredi : 9h / 12h - 13h / 16h30

Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles - CIDFF 13

1, rue de Forbin - Le Strasbourg II

13003 Marseille

Tél. : 04 96 11 07 99

Consultations sur rdv : Mardi / Mercredi / Jeudi : de 9h à 12h30

Par téléphone : Mercredi de 14h à 17h

Direction Départementale de la Protection des Populations

22, rue Borde

13008 Marseille

Tél. : 04 91 17 95 00 (serveur vocal)

Du lundi au vendredi 8h30 - 12h

*Renseignements sur la réglementation sur les prix, les factures,
la publicité mensongère*

Maison de l'Avocat

56, rue Montgrand

13006 Marseille

Tél. : 04 91 15 31 00

Consultations sur rdv : Lundi / Mardi / Mercredi / Jeudi

Les matins uniquement de 8h30 à 12h

Associations d'Information et de Défense des Consommateurs

Vous pouvez adhérer à une association de défense des consommateurs moyennant une cotisation. Renseignez-vous avant de vous déplacer pour connaître les tarifs et les jours de permanences.

Association Force Ouvrière des Consommateurs – AFOC

Vieille Bourse du Travail
Place Léon Jouhaux, 13, rue de l'Académie - 13001 Marseille
Tél. : 04 91 00 34 00
Permanence : Jeudi de 9h30 à 12h

Confédération de la Consommation du Logement et du Cadre de Vie – CLCV

8, avenue Roger Salengro Bt.A - Résidence E. Pottier - 13003 Marseille
Tél. : 04 91 64 36 97
Permanence : Lundi / Mercredi / Vendredi de 9h à 12h

Confédération Syndicale des Familles - CSF 13 UD

3, impasse Ricard Digne - 13004 Marseille
Tél. : 04 91 48 75 26

Association de Consommateurs Familles de France 13

93, La Canebière - Boîte aux lettres 377
Permanences : 1^{er} - 4^e - 11^e - 14^e - 16^e arr.
Tél. : 04 91 60 28 25 - En ligne : famillesdefrance13@gmail.com

Indecosa 13

23, bd Charles Nédelec - 13003 Marseille
Tél. : 04 91 05 90 52
n° vert gratuit : 08 05 69 03 79
En ligne : consom13@cgt.fr

Union Fédérale des Consommateurs UFC QUE CHOISIR

5, rue Colbert - 13001 Marseille
Tél. : 04 91 90 05 52



LES ASSURANCES

CONTRAT // DÉFENSE RECOURS // PRIME // PROTECTION
JURIDIQUE // REFUS D'ASSURANCE // RÉSILIATION
RESPONSABILITÉ CIVILE // SINISTRE

Service des Droits des Femmes – SDRFE

Ville de Marseille
Immeuble Communica
2, place François Mireur
13001 Marseille
Tél. : 04 91 14 66 30

*Informations juridiques et consultations gratuites
sur place sur rdv ou par téléphone
Lundi / Mardi / Mercredi / Vendredi : 9h - 12h / 13h - 16h30*

Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles - CIDFF 13

1, rue de Forbin – Le Strasbourg II
13003 Marseille
Tél. : 04 96 11 07 99

*Consultations sur rdv : Mardi / Mercredi / Jeudi : de 9h à 12h30
Par téléphone + consultations sectorisées : Mercredi de 14h à 17h*

Maison de l'Avocat

56, rue Montgrand
13006 Marseille
Tél. : 04 91 15 31 00

*Lundi / Mardi / Mercredi / Jeudi
Les matins uniquement à partir de 8h30 à 12h*

Associations d'Information et de Défense des Consommateurs

Vous pouvez adhérer à une association de défense des consommateurs moyennant une cotisation. Renseignez-vous avant de vous déplacer pour connaître les tarifs et les jours de permanences.

Association Force Ouvrière des Consommateurs - AFOC

Vieille Bourse du Travail
Place Léon Jouhaux - 13, rue de l'Académie
13001 Marseille
Tél. : 04 91 00 34 00

Permanence : Jeudi de 9h30 à 12h

Confédération de la Consommation du Logement et du Cadre de Vie - CLCV

8, avenue Roger Salengro Bt.A – Résidence E. Pottier
13003 Marseille

Tél. : 04 91 64 36 97

Permanences : Lundi / Mercredi / Vendredi de 9h à 12h

Confédération Syndicale des Familles - CSF 13 UD

3, impasse Ricard Digne

13004 Marseille

Tél. : 04 91 48 75 26

Association de Consommateurs Familles de France 13

93, La Canebière

Boîte aux lettres 377

Permanences : 1^{er} - 4^e - 11^e - 14^e - 16^e arr.

Tél. : 04 91 60 28 25

En ligne : famillesdefrance13@gmail.com

Indecosa 13

23, bd Charles Nédelec

13003 Marseille

Tél. : 04 91 05 90 52

n° vert gratuit 08 05 69 03 79

En ligne : consom13@cgct.fr

Union Fédérale des Consommateurs - UFC QUE CHOISIR

5, rue Colbert

13001 Marseille

Tél. : 04 91 90 05 52



LA FAMILLE

ABANDON DE FAMILLE // AUTORITÉ PARENTALE // DIVORCE
DROIT DE VISITE // OBLIGATION ALIMENTAIRE // PACS //
PENSION ALIMENTAIRE // RESIDENCE DES ENFANTS //
SÉPARATION // VIOLENCES

Service des Droits des Femmes - SDRFE

Ville de Marseille
Immeuble Communica - 2, place François Mireur - 13001 Marseille
Tél. : 04 91 14 66 30
*Informations juridiques et consultations gratuites
sur place sur rdv ou par téléphone
Lundi / Mardi / Jeudi / Vendredi : 9h / 12h – 13h / 16h30*

Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles – CIDFF 13

1, rue de Forbin – Le Strasbourg II - 13003 Marseille
Tél. : 04 96 11 07 99
*Consultations sur rdv : Mardi / Mercredi / Jeudi : de 9h à 12h30
Par téléphone : Mercredi de 14h à 17h*

Maison de l'Avocat

56, rue Montgrand
13006 Marseille
Tél. : 04 91 15 31 00
*Consultations sur rdv : Lundi / Mardi / Mercredi / Jeudi
les matins uniquement de 8h30 à 12h*

Violences conjugales

Numéro national : 3919

Association d'Aide aux Victimes d'Actes de Délinquance - AVAD

7, rue de la République
13002 Marseille
Tél. : 04 96 11 68 80

Sos Femmes 13

10, avenue du Prado
13006 Marseille
Tél. : 04 91 24 61 50

Bureau d'Aide aux Victimes (BAV)

Tribunal de Grande Instance – TGI
6, rue Joseph Autran
13006 Marseille
Tél. : 04 91 15 54 64

Enfants maltraités

Tél. : 119

Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées

Tél. 3977
Tél. : 04 91 08 50 94
En ligne : asso-alma13@sfr.fr

Planning Familial

106, bd National
13003 Marseille
Tél. : 04 91 91 09 39
n° vert gratuit : 0800 08 11 11
En ligne : www.parlons-ici.org

Organisation Internationale Contre l'Esclavage Moderne – OICEM

72, rue de la République
13002 Marseille
Tél. : 04 91 54 90 68
Permanence téléphonique du lundi au jeudi de 10h à 18h
En ligne : www.oicem.org

Union des Femmes du Monde – GAMS Sud

Lutte contre l'excision, mutilation, mariages forcés...
27, rue d'Anvers - 13001 Marseille
sur rdv
Tél. : 06 73 43 96 33
En ligne : union.desfemmes@yahoo.com



LES FINANCES

COMPTE BANCAIRE // DÉCOUVERT // OPPOSITION //
PRÉLÈVEMENT // VIREMENT // CHÈQUE SANS PROVISION //
CRÉDITS // SURENDETTEMENT

Service des Droits des Femmes - SDRFE

Ville de Marseille

Immeuble Communica - 2, place François Mireur - 13001 Marseille

Tél. : 04 91 14 66 30

*Informations juridiques et consultations gratuites sur place
sur rdv ou par téléphone*

Lundi / Mardi / Jeudi / Vendredi : 9h / 12h – 13h / 16h30

Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles - CIDF

1, rue de Forbin – Le Strasbourg II

13003 Marseille

Tél. : 04 96 11 07 99

Consultations sur rdv : Mardi / Mercredi / Jeudi : de 9h à 12h30

Par téléphone : Mercredi de 14h à 17h

Banque de France

1, place Estrangin Pastré - 13006 Marseille

Tél. : 04 91 04 11 00 (Marseille) / 0811 901 801

Du lundi au vendredi de 8h à 18h

*Informations générales sur la réglementation bancaire, le crédit,
le surendettement, les fichiers d'incidents de paiements et le droit
au compte.*

Maison de l'Avocat

56, rue Montgrand

13006 Marseille

Tél. : 04 91 15 31 00

Consultations sur rdv : Lundi / Mardi / Mercredi / Jeudi

les matins uniquement de 8h30 à 12h

Associations d'Information et de Défense des Consommateurs

Vous pouvez adhérer à une association de défense des consommateurs moyennant une cotisation. Renseignez-vous avant de vous déplacer pour connaître les tarifs et les jours de permanences.

Association Force Ouvrière des Consommateurs - AFOC

Vieille Bourse du Travail
Place Léon Jouhaux - 13, rue de l'Académie - 13001 Marseille
Tél. : 04 91 00 34 00
Permanence : Jeudi de 9h30 à 12h

Confédération de la Consommation du Logement et du Cadre de Vie - CLCV

8, avenue Roger Salengro Bt.A - Résidence E. Pottier - 13003 Marseille
Tél. : 04 91 64 36 97
Permanences : Lundi / Mercredi / Vendredi de 9h à 12h

Confédération Syndicale des Familles - CSF 13 UD

3, impasse Ricard Digne - 13004 Marseille
Tél. : 04 91 48 75 26

Indecosa 13

23, bd Charles Nédelec - 13003 Marseille
Tél. : 04 91 05 90 52
n° vert gratuit : 08 05 69 03 79
En ligne : consom13@cgt.fr

Association de Consommateurs Familles de France 13

93, La Canebière
Boîte aux lettres 377
Permanences : 1^{er} - 4^e - 11^e - 14^e - 16^e arr.
Tél. : 04 91 60 28 25
En ligne : famillesdefrance13@gmail.com

Union Fédérale des Consommateurs - UFC Que Choisir

5, rue Colbert - 13001 Marseille
Tél. : 04 91 90 05 52



LE LOGEMENT

ACTE AUTHENTIQUE // BAIL // CAUTION // CHARGES
//COMPROMIS // CONGÉS // CONTRAT DE VENTE //
CONTRAT DE CONSTRUCTION DE MAISON INDIVIDUELLE //

LOCATION ET COPROPRIÉTÉ

Service des Droits des Femmes – SDRFE

Ville de Marseille

Immeuble Communica - 2, place François Mireur- 13001 Marseille

Tél. : 04 91 14 66 30

*Informations juridiques et consultations gratuites
sur place sur rdv ou par téléphone*

Lundi / Mardi / Jeudi / Vendredi : 9h / 12h – 13h / 16h30

Agence Départementale d'Information sur le Logement - ADIL 13

15, avenue Robert Schuman - 13002 Marseille

Tél. : 04 96 11 12 00

Consultations sur rdv et par téléphone

Lundi de 14h à 17h30

Du mardi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles - CIDFF 13

1, rue de Forbin – Le Strasbourg II

13003 Marseille

Tél. : 04 96 11 07 99

Consultations sur rdv : Mardi / Mercredi / Jeudi : de 9h à 12h30

Par téléphone : mercredi de 14h à 17h

Maison de l'Avocat

56, rue Montgrand

13006 Marseille

Tél. : 04 91 15 31 00

Consultations sur rdv : Lundi / Mardi / Mercredi / Jeudi

Les matins uniquement de 8h30 à 12h

DÉPÔT DE GARANTIE // DIAGNOSTICS // ÉTAT DES LIEUX //
EXPULSION // IMPAYÉS // LOYER // PROMESSE DE VENTE
// RÉPARATIONS // TRAVAUX // ASSEMBLÉE GÉNÉRALE //
RÈGLEMENT DE COPROPRIÉTÉ // SYNDIC // TRAVAUX

Associations d'Information et de Défense des Consommateurs

Vous pouvez adhérer à une association de défense des consommateurs moyennant une cotisation. Renseignez-vous avant de vous déplacer pour connaître les tarifs et les jours de permanences.

Association Force Ouvrière des Consommateurs - AFOC

Vieille Bourse du Travail
Place Léon Jouhaux – 13, rue de l'Académie - 13001 Marseille
Tél. : 04 91 00 34 00
Permanence : Jeudi de 9h30 à 12h

Confédération de la Consommation du Logement et du Cadre de Vie – CLCV

8, avenue Roger Salengro BT A - Résidence E Pottier - 13003 Marseille
Tél. : 04 91 64 36 97
Permanences : Lundi / Mercredi / Vendredi de 9h à 12h

Confédération Syndicale des Familles – CSF 13 UD

3, impasse Ricard Digne - 13004 Marseille
Tél. : 04 91 48 75 26

Association de Consommateurs Familles de France 13

93, La Canebière - Boîte aux lettres 377
Permanences : 1^{er} - 4^e - 11^e - 14^e - 16^e arr.
Tél. : 04 91 60 28 25
En ligne : famillesdefrance13@gmail.com

Indecosa 13

23, bd Charles Nédelec - 13003 Marseille
Tél. : 04 91 05 90 52 / n° vert gratuit : 08 05 69 03 79
En ligne : consom13@cgt.fr

Union Fédérale des Consommateurs - UFC QUE CHOISIR

5, rue Colbert - 13001 Marseille
Tél. : 04 91 90 05 52

Maison du Logement – Ville de Marseille

12, rue François Moisson - 13002 Marseille
Du lundi au vendredi de 9h à 12h45
Tél. : 0810 813 813 Allô Mairie



ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

Service des Droits des Femmes – SDRFE

Ville de Marseille

Immeuble Communica - 2, place François Mireur- 13001 Marseille

Tél. : 04 91 14 66 30

Informations juridiques et consultations gratuites

sur place sur rdv ou par téléphone

Lundi / Mardi / Jeudi / Vendredi : 9h /12h – 13h / 16h30

AGENCE DÉPARTEMENTALE D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT – ADIL 13

15, avenue Robert Schuman

13002 Marseille

Tél. : 04 96 11 12 00

Consultations sur rdv et par téléphone

Lundi de 14h à 17h30

Du mardi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

Maison du Logement – Ville de Marseille

12, rue François Moisson

13002 Marseille

Du lundi au vendredi de 9h à 12h45

Tél. : 0810 813 813 Allô Mairie



LES RELATIONS DE VOISINAGE

BORNAGE // BRUIT // ÉCOULEMENT DES EAUX //
MITOYENNETÉ // PLANTATION // SERVITUDES // VUES //
TOUR D'ÉCHELLE

Service des Droits des Femmes - SDRFE

Ville de Marseille
Immeuble Communica - 2, place François Mireur- 13001 Marseille
Tél. : 04 91 14 66 30
*Informations juridiques et consultations gratuites
sur place sur rdv ou par téléphone
Lundi / Mardi / Jeudi / Vendredi : 9h /12h – 13h / 16h30*

Agence Départementale d'Information sur le Logement - ADIL 13

15, avenue Robert Schuman
13002 Marseille
Tél. : 04 96 11 12 00
*Consultations sur rdv et par téléphone
Lundi de 14h à 17h30
Du mardi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.*

Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles - CIDFF 13

1, rue de Forbin – Le Strasbourg II
13003 Marseille
Tél. : 04 96 11 07 99
*Consultations sur rdv : Mardi / Mercredi / Jeudi : de 9h à 12h30
Par téléphone + consultations sectorisées : mercredi de 14h à 17h*

Maison de l'Avocat

56, rue Montgrand
13006 Marseille
Tél. : 04 91 15 31 00
*Consultations sur rdv : Lundi / Mardi / Mercredi / Jeudi
les matins uniquement de 8h30 à 12h*



TÉLÉPHONIE - INTERNET

ABONNEMENT // CONTRAT // RÉSILIATION // FACTURE

Service des Droits des Femmes - SDRFE

Ville de Marseille
Immeuble Communica - 2, place François Mireur- 13001 Marseille
Tél. : 04 91 14 66 30
*Informations juridiques et consultations gratuites sur place
sur rdv ou par téléphone
Lundi / Mardi / Jeudi / Vendredi : 9h /12h – 13h / 16h30*

Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles - CIDFF 13

1, rue de Forbin – Le Strasbourg II
13003 Marseille
Tél. : 04 96 11 07 99
*Consultations sur rdv : Mardi / Mercredi / Jeudi : de 9h à 12h30
Par téléphone + consultations sectorisées : Mercredi de 14h à 17h*

Maison de l'Avocat

56, rue Montgrand
13006 Marseille
Tél. : 04 91 15 31 00
*Consultations sur rdv : Lundi / Mardi / Mercredi / Jeudi
Les matins uniquement de 8h30 à 12h*

Associations d'Information et de Défense des Consommateurs

Vous pouvez adhérer à une association de défense des consommateurs moyennant une cotisation. Renseignez-vous avant de vous déplacer pour connaître les tarifs et les jours de permanences.

Association Force Ouvrière des Consommateurs – AFOC

Vieille Bourse du Travail
Place Léon Jouhaux – 13, rue de l'Académie
13001 Marseille
Tél. : 04 91 00 34 00
Permanence : Jeudi de 9h30 à 12h

Confédération de la Consommation du Logement et du Cadre de Vie – CLCV

8, avenue Roger Salengro Bât. A

Résidence E Pottier

13003 Marseille

Tél. : 04 91 64 36 97

Permanences : Lundi / Mercredi / Vendredi de 9h à 12h

Confédération Syndicale des Familles – CSF 13 UD

3, impasse Ricard Digne

13004 Marseille

Tél. : 04 91 48 75 26

Association de Consommateurs Familles de France 13

93, La Canebière

Boîte aux lettres 377

Permanences : 1^{er} - 4^e - 11^e - 14^e - 16^e arr

Tél. : 04 91 60 28 25

En ligne : famillesdefrance13@gmail.com

Indecosa 13

23, bd Charles Nédelec

13003 Marseille

Tél. : 04 91 05 90 52

n° vert gratuit : 08 05 69 03 79

En ligne : consom13@cgt.fr

Union Fédérale des Consommateurs - UFC QUE CHOISIR

5, rue Colbert

13001 Marseille

Tél. : 04 91 90 05 52



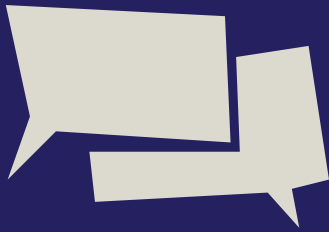




SE CONCILIER

**Avant d'engager une procédure
souvent longue et coûteuse, il est conseillé
de tenter un règlement amiable des litiges.
Il existe différentes voies de conciliation
selon la nature du conflit.**





LITIGES
DE LA VIE
QUOTIDIENNE

LES ANTENNES JURIDIQUES ET DE MÉDIATION

LES ANTENNES JURIDIQUES ET DE MÉDIATION, COMPOSÉES D'UN MÉDIATEUR, D'UN AVOCAT ET D'UN TRAVAILLEUR SOCIAL, REÇOIVENT ENSEMBLE LES PERSONNES POUR LES AIDER À RÉSOUDRE À L'AMIABLE LES LITIGES QUI LES OPPOSENT. LES DEUX PARTIES SONT AUTOMATIQUEMENT CONVOQUÉES.

Centre Social Bernard Dubois

16, rue Bernard Dubois - 13001 Marseille
Tél. : 04 88 15 11 10
Permanences : 1^{er}- 3^e et 4^e mercredi du mois
De 9h à 12h

Maison Pour Tous Centre Social Kléber

16, rue Desaix - 13003 Marseille
Tél. : 04 91 62 82 40
Permanences : 2^e et 4^e jeudi du mois
De 14h à 16h30

Maison Pour Tous Centre Social Julien

33, cours Julien - 13006 Marseille
Tél. : 04 96 12 23 90
Permanences : 2^e et 4^e vendredi du mois
De 9h à 11h30

Maison Pour Tous Centre Social Les Hauts de Mazargues

28, av. de la Martheline
Rés. Les Cyclamens - 13009 Marseille
Tél. : 04 91 40 10 06
Permanences : 1^{er} et 3^e vendredi du mois
À partir de 14h

Centre Social la Capelette

221, av. de la Capelette - 13010 Marseille
Tél. : 04 91 79 66 01
Permanences : 2^e et 4^e jeudi du mois
À partir de 9h

Maison Pour Tous Centre Social Vallée de l'Huveaune

4, rue Gimon - La Valbarelle - 13011 Marseille
Tél. : 04 91 35 06 07
Permanences : 1^{er} et 3^e lundi du mois
De 14h à 17h

Centre Social Val Plan Bégude

19, rue Antonin Régnier
Cité Val Plan - 13013 Marseille
Tél. : 04 91 70 13 39
Permanences : 1^{er} et 3^e mardi du mois
À partir de 14h

Centre Social Malpassé

7, av. de Saint-Paul - 13013 Marseille
Tél. : 04 91 66 61 59
Permanences : 2^e et 4^e mardi du mois
À partir de 14h

Maison Pour Tous/Centre Social Maison des Familles et des Associa- tions 13e/ 14e arr.

Av. Salvador Allende - 13014 Marseille
Tél. : 04 91 02 35 75
Permanences : 1^{er} et 3^e jeudi du mois
À partir de 14h

Maison Pour Tous/Centre Social Saint-Louis Campagne Lévêque

2, bd Lebru Rollin - 13015 Marseille
Tél. : 04 91 60 61 92
Permanences : 2^e et 4^e lundi du mois
De 9h à 12h

Maison Pour Tous/Centre Social Kallisté Baumillons

Locaux Associatifs
Espace Citoyen Parc Kallisté
130, chemin des Bourrely - 13015 Marseille
Tél. : 04 91 69 29 80
Permanences : 2^e et 4^e lundi du mois
De 14h à 17h

Centre Social La Bricarde

159, bd Henri Barnier Bât. P
13015 Marseille
Tél. : 04 91 51 31 76
Permanence : le jeudi sur rdv

Centre Social La Castellane

216, bd Henri Barnier - 13016 Marseille
Tél. : 04 91 46 04 39
Permanence : dernier vendredi matin de chaque
mois

Nota : il est recommandé de téléphoner au préalable pour s'assurer de la tenue des permanences. Ces permanences sont sans rendez-vous, pour seulement les 10 premières personnes.

LES CONCILIEURS DE JUSTICE

VOUS AVEZ UN LITIGE DANS VOTRE VIE QUOTIDIENNE : VOISINAGE, RAPPORT PROPRIÉTAIRES/LOCATAIRES, ACHATS...

VOUS DEVEZ COMMENCER PAR ENVOYER UNE LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION À L'AUTRE PARTIE EN FAISANT UNE SYNTHÈSE DES FAITS, UN RAPPEL AU CONTRAT OU À LA LOI EN LA METTANT EN DEMEURE DE REMPLIR SES OBLIGATIONS. À DÉFAUT D'OBTENIR SATISFACTION, VOUS POURREZ SAISIR UN CONCILIEUR DE JUSTICE.

ATTENTION : LE CONCILIEUR DE JUSTICE N'EST PAS COMPÉTENT POUR LES LITIGES QUE VOUS AVEZ AVEC UNE ADMINISTRATION OU EN DROIT DE LA FAMILLE. LA DÉMARCHE EST GRATUITE.

POUR PROCÉDER À LA CONCILIATION, LE CONCILIEUR PEUT CONVOQUER LES PARTIES, LEUR ÉCRIRE OU LEUR TÉLÉPHONER. IL PEUT ENTENDRE TOUTES LES PERSONNES DONT L'AUDITION PARAÎT UTILE ET SE RENDRE SUR LES LIEUX.

EN CAS DE CONCILIATION, IL DRESSE UN CONSTAT SIGNÉ PAR LES INTÉRESSÉS.

LE JUGE D'INSTANCE PEUT DONNER FORCE EXÉCUTOIRE AU CONSTAT DE CONCILIATION : CE DERNIER AURA LA MÊME VALEUR QU'UN JUGEMENT, À MOINS QU'UNE PARTIE NE S'Y OPPOSE DANS L'ACCORD AMIABLE.

Mairie des 1^{er} et 7^e Arr.

61, la Canebière

13001 Marseille

Tél. : 04 91 14 54 10

Permanences les mercredis et les vendredis de 9h à 12h

Mairie des 2^e et 3^e Arr.

2, place de la Major

13002 Marseille

Tél. 04 91 14 57 80

Permanences les mardis de 10h à 11h30

Tribunal d'Instance

Place Monthyon

13006 Marseille

Tél. : 04 91 15 55 80 - sur rdv

Permanences :

Lundi de 14h30 à 17h

Mercredi de 10h à 11h30

Jeudi de 14h30 à 16h30

Vendredi de 14h30 à 16h30

Mairie des 6^e et 8^e Arr.

125, rue du Commandant Rolland

13008 Marseille

Tél. : 04 91 55 15 84

Permanences les jeudis de 9h30 à 12h sur rdv

Mairie 9° et 10° Arr.

150, bd Paul Claudel

13009 Marseille

Tél. : 04 91 14 63 50

Permanences les jeudis de 9h30 à 12h

Mairie des 11° et 12° Arr.

La Grande Bastide Cazaulx

Bd Bouyala d'Arnaud

13012 Marseille

Tél. 04 91 14 62 64

Permanences les vendredis de 15h30 à 19h

Centre de Ressources et d'Informations de Saint-André - CRISA

11, bd Jean Labro

13016 Marseille

Tél. : 04 91 46 18 70

Permanences les mardis de 9h à 11h30



LES MÉDIATEURS

VOUS AVEZ UN LITIGE AVEC UN PROFESSIONNEL QUE VOUS N'ARRIVEZ PAS À RÉSOUDRE :

DANS BEAUCOUP D'ENTREPRISES ET D'ADMINISTRATIONS, IL EXISTE UN MÉDIATEUR QUI TENTE DE RÉGLER À L'AMIABLE LES CONFLITS AVEC LES PARTICULIERS. SA SAISINE EST GRATUITE.

AVANT DE SAISIR CE MÉDIATEUR, VOUS DEVEZ OBLIGATOIREMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION PAR COURRIER RECOMMANDÉ AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION AUPRÈS DU SERVICE CLIENTS ET/OU CONSOMMATEURS CONCERNÉ. VOUS POUVEZ TROUVER L'ADRESSE SUR VOS CONTRATS ET FACTURES.

EN CAS DE RÉPONSE INSATISFAISANTE OU D'ABSENCE DE RÉPONSE, VOUS POUVEZ SAISIR LE MÉDIATEUR PAR ÉCRIT (LETTRE SIMPLE OU COURRIEL), MAIS IL VAUT MIEUX PRIVILÉGIER LA LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION. ADRESSEZ-LUI LES PHOTOCOPIES DE VOS RÉCLAMATIONS, DES RÉPONSES ET DES PIÈCES JUSTIFICATIVES. LE MÉDIATEUR REND UN AVIS.

Assurance

Son rôle

Il traite des litiges concernant l'application de votre contrat d'assurance, de mutuelle et de prévoyance.

Où s'adresser ?

L'adresse du médiateur à saisir est inscrite dans votre contrat d'assurance.

À défaut, écrivez à :

Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Banque

Son rôle

Il traite des litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats.

Il n'est pas compétent pour les litiges liés à un refus de prêt.

Où s'adresser ?

L'adresse est indiquée dans votre convention de compte ou sur vos relevés bancaires.

Si la banque n'a pas de médiateur, saisissez celui de la

Fédération Bancaire Française à l'adresse suivante :

CS 151 - 75422 Paris Cedex 09

Réclamation en ligne : mediateur@fbf.fr

Crédit

Son rôle

Il traite des litiges avec un établissement de crédit concernant notamment le calcul des intérêts, la mise en œuvre d'une assurance crédit.

Il ne peut pas être saisi pour un conflit avec une autre banque.

Où s'adresser ?

Association Française de Sociétés Financières

24, avenue de la Grande Armée - 75854 Paris Cedex 17

Eau

Son rôle

Il traite des litiges entre consommateurs et entreprises gérant les Services Publics d'eau et d'assainissement.

Où s'adresser ?

Médiation de l'Eau
BP 40463 - 75366 Paris Cedex 08

Éducation Nationale

Son rôle

Il traite des litiges entre usagers et membres de l'Éducation Nationale (enseignants, chefs d'établissements).

Où s'adresser ?

Médiateur Académique
Rectorat - Place Lucien Paye - 13621 Aix-en-Provence

Énergie

Son rôle

Il traite des litiges avec votre fournisseur d'électricité ou de gaz concernant l'exécution du contrat.

Vous avez 2 mois pour saisir le médiateur suite à une réponse insatisfaisante ou s'il n'y a pas eu de réponse dans les 2 mois de votre réclamation.

Où s'adresser ?

Le Médiateur National de l'Énergie
Libre réponse N° 59252 - 75443 Paris Cedex 09
Réclamation en ligne : www.energie-mediateur.fr

Internet – Téléphonie – Télévision

Son rôle

Litiges avec les opérateurs de téléphone fixe, mobile, d'accès à internet ou aux services de télévision.

Où s'adresser ?

Le Médiateur des Communications Électroniques
BP 999 - 75829 Paris Cedex 17
Réclamation en ligne : www.mediateur-telecom.fr

Impôts

Son rôle

Il traite les réclamations relatives au fonctionnement des services des impôts, les problèmes liés à l'impôt (calcul, paiement ou réclamation).

Où s'adresser ?

Monsieur le Médiateur des Ministères Économiques et Financiers
BP 60153 - 14010 Caen Cedex 1
Réclamation en ligne : www.economie.gouv.fr/mediateur

Conciliateur Fiscal Départemental – Bouches-du-Rhône

CS 70436 - 13098 Marseille Cedex 02

Réclamation en ligne : www.impots.gouv.fr -

Conciliateurfiscal13@dgip.finances.gouv.fr

Attention

La saisine du conciliateur ou du médiateur ne vous dispense pas du paiement des sommes réclamées et n'interrompt pas les délais de recours contentieux.



La poste

Son rôle

Il traite des litiges concernant les courriers, colis, et autres services.

Où s'adresser ?

Le Médiateur du groupe La Poste

9, rue du Colonel Pierre Avia - Case Postale D 160 - 75757 Paris Cedex 15

Réclamation en ligne : www.laposte.fr/mediateur

La SNCF

Son rôle

La contestation d'une décision du service clientèle SNCF ou du service de recouvrement des procès-verbaux.

Où s'adresser ?

Mobilités

TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex

Réclamation en ligne : www.mediateurs.sncf.com

Tourisme/Voyage

Son rôle

Il traite des litiges relatifs aux voyages à forfait et aux vols secs.

Où s'adresser ?

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17

Réclamation en ligne : www.mtv.travel

Vente à distance

Son rôle

Il traite des litiges relatifs à un achat par téléphone, internet et correspondance, dès lors qu'ils concernent une entreprise adhérente de la FEVAD

Où s'adresser ?

FEVAD Médiation e.commerce

60, rue de la Boétie - 75008 Paris

Réclamation en ligne : www.mediateurfevad.fr

Vente directe

Son rôle

Il traite des litiges concernant la conclusion ou l'exécution d'un contrat avec une société vendant des produits ou des services par démarchage à domicile.

Où s'adresser ?

Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe

100, avenue du Président Kennedy

75016 Paris

Réclamation en ligne : www.mediation-vente-directe.fr

LE DÉFENSEUR DES DROITS

VOUS AVEZ UN LITIGE AVEC UNE ADMINISTRATION (IMPÔT, SÉCURITÉ SOCIALE, CAF...) ET N'ARRIVEZ PAS À LE DÉBLOQUER : PRENEZ RENDEZ-VOUS AVEC UN DÉLÉGUÉ DU DÉFENSEUR DES DROITS QUI TENTERA DE RÉSOUDRE LE LITIGE À L'AMIABLE. LA DÉMARCHÉ EST GRATUITE.

Où s'adresser ?

Plate-forme de Services Publics
du Panier
11, 12, rue Caisserie
13002 Marseille
Tél. : 04 91 13 21 91

Préfecture des Bouches-du-Rhône
2, bd Paul Pétral
13282 Marseille Cedex 20
Tél. : 04 84 35 47 91

Mairie des 9^e et 10^e arrondissements
150, avenue Paul Claudel
13009 Marseille
Tél. : 04 91 14 63 50

Plate-Forme des Service Publics
d'Huveaune
4, rue Gimon
13011 Marseille
Tél. : 04 91 35 06 07

Plate-forme des Services Publics
de Bougainville
4, rue Cougit
13015 Marseille
Tél. : 04 91 11 42 60

Centre Social de la Bricarde
Résidence la Bricarde Bât. P1
159, bd Henri Barnier
13015 Marseille
Tél. : 04 91 51 31 76

Centre Social Les Bourrely
34, avenue du Vallon Dol
Notre-Dame Limite
13015 Marseille
Tél. : 04 91 51 03 47

LA COMMISSION DÉPARTEMENTALE DE CONCILIATION

Son rôle

La commission départementale de conciliation donne un avis et apporte des solutions aux litiges entre bailleurs et locataires concernant notamment :

- . les loyers et taxes
- . les charges locatives
- . les réparations locatives et/ou l'indécence
- . le dépôt de garantie
- . le congé

Avant de saisir la Commission, vous devez avoir fait une réclamation en recommandé avec accusé de réception auprès de l'autre partie.

La Commission peut être saisie par le propriétaire ou le locataire par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette démarche est gratuite.

La lettre doit mentionner les coordonnées de chaque partie ainsi que l'objet du litige.

Le locataire et le propriétaire sont convoqués devant la commission où ils doivent se présenter avec tous les justificatifs.

Où s'adresser ?

Direction Départementale de la Cohésion Sociale
Commission Départementale de Conciliation
66A, rue Saint Sébastien - CS 50240 - 13292 Marseille Cedex 06
Tél. : 04 91 00 57 95



LA COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MEDICAUX

Son rôle

Vous pouvez obtenir auprès d'elle une indemnisation, qu'il s'agisse d'un accident médical, d'une affection due à un traitement ou à une infection nosocomiale.

Vous pouvez saisir la CCI, Elle sert d'intermédiaire entre le patient et le professionnel de santé dans le cadre de conciliations et de médiations afin de favoriser la résolution du conflit, si :

- Votre taux d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique (AIPP) est supérieur à 24 %.
- Ou si vous avez un arrêt temporaire des activités professionnelles (ATAP) pendant une durée au moins égale à six mois consécutifs ou à six mois non consécutifs sur une période de douze mois.
- Ou des gênes temporaires constitutives d'un déficit fonctionnel temporaire (DFT) supérieur ou égal à un taux de 50 % pendant une durée au moins égale à six mois consécutifs ou à six mois non consécutifs sur une période de douze mois.

Ou à titre exceptionnel

- Lorsque vous êtes déclaré définitivement inapte à exercer l'activité professionnelle que vous exerciez avant la survenue de l'accident médical, de l'affection iatrogène ou de l'infection nosocomiale.
- Lorsque l'accident médical, l'affection iatrogène ou l'infection nosocomiale occasionne des troubles particulièrement graves, y compris d'ordre économique, dans ses conditions d'existence (TPGCE).

Où s'adresser ?

CCI

235, cours Lafayette

69451 Lyon Cedex 06

Tél. PACA : 04 72 84 04 50

Centrale d'appel : 0810 600 160

LES CONFLITS FAMILIAUX



LE DÉFENSEUR DES DROITS AUPRÈS DES ENFANTS

Il n'existe pas de défenseur spécifique pour les enfants. Il s'agit du défenseur des droits.

Son rôle

Il peut être saisi en cas de non respect des droits de l'enfant soit :

- par l'enfant lui-même,
- ses parents, ses représentants légaux ou un membre de sa famille,
- les services médicaux et sociaux,
- une association de défense des droits de l'enfant.

Où s'adresser ?

Délégué Territorial des Défenseurs des Droits
Préfecture des Bouches-du-Rhône
Bd Paul Peytral
13006 Marseille
Tél. : 04 91 35 47 91 (sur rdv)

Se reporter aux numéros de téléphone et adresses sectorisées mentionnés à la rubrique du Défenseur des Droits

LE MÉDIATEUR FAMILIAL

Son rôle

Le médiateur familial aide, à travers l'organisation d'entretiens confidentiels, à gérer les conflits familiaux.

Le but de la médiation familiale est de :

- dépasser les conflits, comprendre leur origine et reprendre le dialogue afin de maintenir autant que possible les liens entre tous les membres de la famille.
- aider les enfants à comprendre et mieux vivre la séparation de leurs parents.
- continuer à exercer les responsabilités parentales : prendre d'un commun accord les décisions qui s'imposent concernant la scolarité, les loisirs, les relations avec les familles respectives.

Où s'adresser ?

Associations de médiation familiale de ressort du TGI de Marseille

À Mots ouverts

· Quartier Saint-André · Quartier Saint-Loup
13016 Marseille 13010 Marseille

Tél. : 06 02 16 84 41
amotsouverts@hotmail.fr

Archipel/Sauvegarde 13

Service de Médiation Familiale
35, rue Duverger - 13002 Marseille
Tél. : 04 91 13 72 46
mediationfamiliale.archipel@sauvegarde13.org

Association Résonances

· 314, avenue du Prado
13008 Marseille

Tél. : 04 91 62 73 61
ass-resonances@orange.fr

Udaf 13 Médiation Familiale

Service de la Médiation Familiale
143, avenue des Chutes Lavie - 13013 Marseille
Tél. : 04 91 10 44 85 / 04 91 10 07 83
mediationfamiliale@udaf13.fr

Coopération Féminine

Département Médiation Familiale
10, rue Saint-Jacques - 13006 Marseille
Tél. : 04 91 81 79 59 / 06 11 52 55 25
cooperationfeminine@freee.fr

Epis

Service de Médiation Familiale
68, rue de Rome - 13006 Marseille
Tél. : 04 91 84 50 00
mediation.familiale@asso-epis.fr






FAIRE VALOIR SES DROITS DEVANT LE TRIBUNAL

**Dans le cadre d'un litige, la médiation et la conciliation
ont pour but de favoriser la recherche d'un accord.**

**Si vous n'aboutissez pas à un accord,
vous avez la possibilité d'engager un procès
qui tranchera le conflit.**

**Un certain nombre d'éléments sont à prendre en
considération avant de vous décider à saisir le tribunal.**



QUESTIONS À SE POSER

AVANT D'ENGAGER UN PROCÈS

Avez-vous la preuve de votre droit ?

Pour faire valoir un droit devant le juge ou la réparation d'un préjudice, vous devez en apporter la preuve.

De même si vous êtes attaqué, vous devez apporter la preuve que vous avez rempli vos obligations.

Il existe un certain nombre de documents constitutifs de preuves.

• LE CONTRAT

Lors de la signature d'un contrat (bon de commande, état des lieux, devis, garantie, contrat de téléphonie, d'assurance...) il est important de faire mentionner par écrit les droits et les obligations de chacun des contractants. Vous ne devez pas vous contenter de promesses verbales du professionnel.

Exemples

- Lors de l'achat d'une cuisine intégrée, faites mentionner sur le bon de commande la liste détaillée des meubles avec la marque, le modèle, les dimensions, le prix pour chacun d'entre eux.
- Lors de la signature d'un bail, la gratuité d'un ou plusieurs mois de loyer, en contrepartie de la liste des travaux à effectuer par le locataire, doit être mentionnée sur le bail. Toutefois, une telle clause ne peut concerner que des logements répondant aux caractéristiques d'un logement décent, conforme à l'usage d'habitation.

Ne signez jamais un document incomplet ou que vous n'avez pas compris : l'article L 134 du Code de la Consommation fait obligation au professionnel de remettre au consommateur, à sa demande, un exemplaire du contrat pour consultation préalable avant de signer.

• LA LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Si vous avez un droit à faire valoir, formulez votre demande par lettre recommandée avec accusé de réception. Seule la lettre recommandée avec accusé de réception fait preuve de son envoi et de sa date de réception.

De plus dans certains cas, l'envoi en recommandé avec accusé de réception est rendu obligatoire par la loi : congé donné par le locataire ou le propriétaire, résiliation d'un contrat d'assurance...

Seul l'accusé de réception apportera une preuve au juge en cas de litige.

Attention : évitez d'écrire des inexactitudes car tout écrit a vocation à être produit devant le juge et peut être utilisé contre vous par votre adversaire.

Exemples

- Mise en demeure faite au propriétaire d'effectuer dans le logement loué des travaux qui lui incombent.
- Mise en demeure de livrer un meuble.

• **LATTESTATION**

L'attestation du témoin contient la relation des faits auxquels il a assisté et qu'il a personnellement constatés.

Elle doit être écrite, datée et signée de la main.

Doit y être annexée une photocopie d'une pièce d'identité ou d'un document officiel comportant votre signature.

MINISTERE DE LA JUSTICE



N° 11527*02

ATTESTATION

(articles 200 à 203 du nouveau code de procédure civile, article 441-7 du nouveau code pénal)

Je soussigné,

NOM : | _____ | Melle Mme M.

PRENOMS : | _____ |

Date de naissance : jour |__| | mois |__| | année |____| |

Lieu de naissance : _____
(ville, département)

Profession : _____

Demeurant à : _____

Code postal : |____| | Commune : _____

Lien de parenté, d'alliance, de subordination, de collaboration ou de communauté d'intérêts avec les parties :

OUI NON (Cocher la case utile)

Si oui, précisez lequel : _____

Sachant que l'attestation sera utilisée en justice, et connaissance prise des dispositions de l'article 441-7 du code pénal, réprimant l'établissement d'attestation faisant état de faits matériellement inexacts, ci-après rappelées :

“Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait d'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts”.
(cette phrase doit être écrite, ci-dessous, entièrement de votre main)

• LE CONSTAT D'HUISSIER

Si vous avez besoin de conserver des preuves, vous pouvez faire appel à un huissier de justice.

Le rôle de l'huissier est d'établir un procès-verbal de constatation qui décrit, de façon neutre, ce qu'il observe ; il ne donne pas son avis.

Les honoraires de ces constats sont libres. Renseignez-vous auprès de l'huissier. Le constat d'huissier est un élément de preuve qui fait foi jusqu'à preuve du contraire.

Exemple

Suite à un problème de construction, vous pouvez faire constater rapidement des malfaçons graves.

• L'EXPERTISE

Une expertise peut vous éclairer sur vos droits ; vous pouvez faire appel à un expert pour déceler un vice caché dans votre véhicule, pour rechercher l'origine des malfaçons dans votre construction. Cette expertise vous permettra de décider d'engager ou non une procédure.

Mais en cas de procès, le juge désignera un nouvel expert judiciaire dans un but d'objectivité.

Toutefois, son avis ne s'impose pas au juge.

Êtes-vous dans les délais pour saisir le tribunal ?

Avant d'engager un procès, vérifiez que vous êtes toujours dans les délais pour agir.

La loi prévoit des délais de prescription : c'est le temps pendant lequel vous pouvez faire valoir vos droits devant le tribunal. Si vous laissez passer le délai, vous ne pouvez plus saisir la justice même si vous avez raison. De même, un créancier ne peut plus vous réclamer un impayé passé un certain délai.

Le temps de conservation des papiers (factures, contrats...) correspond au délai de prescription.

Pendant combien de temps peut-on réclamer un impayé ou demander un remboursement d'un trop perçu ?

1 an :

- Facture de téléphone mobile ou fixe, d'accès à internet
- Délai dont le propriétaire dispose pour appliquer l'indexation du loyer (applicable sans effet rétroactif).

14 mois :

- Gaz - électricité, à partir du dernier relevé de compteur.

2 ans :

- Assurance
- Crédit à la consommation
- Commerçant, artisan, prestataire de service
- Crédit immobilier
- Eau (si le fournisseur est privé).

3 ans :

- Arriérés de loyer ou charges dus après le 27 mars 2014
- Remboursement au locataire du trop perçu de charges après le 27 mars 2014



4 ans :

- Hôpital public, maison de retraite publique, crèches municipales.

5 ans :

- Loyers et charges
- Notaires, avocats, huissiers

10 ans :

- Copropriété

Pendant combien de temps pouvez-vous faire valoir vos droits ?**2 ans :**

- Assurance (exemple : demande d'indemnisation)
- Garantie du vendeur lors de l'achat de biens mobiliers et de prestations de service : garantie de conformité (à partir de la livraison du bien) et garantie vice caché (à partir de la découverte du défaut)

5 ans :

- Action en recouvrement de pensions alimentaires impayées.

10 ans :

- Responsabilité médicale
- Dommages corporels
- Garantie constructeur
- Exécution des jugements

Cette liste de prescriptions n'est pas exhaustive.

Combien va vous coûter un procès ?

Avant d'engager un procès, vous devez en chiffrer le coût par rapport à l'importance du litige.

Ce coût est fonction de la nature, de la complexité et de la durée de l'affaire.

• QUELS SONT LES FRAIS D'UN PROCÈS ?

- **Un timbre fiscal** de 35 euros pour saisir le tribunal. Il se colle sur l'acte par lequel vous saisissez le tribunal. Il s'achète chez un buraliste ou sur www.timbres.justice.gouv.fr

- **Les frais d'huissier**

- la convocation par l'huissier de votre adversaire devant le tribunal, sauf dans le cas de saisine simplifiée
- la signification à votre adversaire de la décision rendue par le tribunal

- **Les frais d'expertise**

Dans certaines procédures, le tribunal peut désigner un expert dont il fixe les honoraires.

- **Les honoraires d'avocat**

Une convention doit être fixée entre l'avocat et son client pour fixer le montant et les modalités de sa rémunération en fonction de la situation financière du client, la difficulté de l'affaire et les frais qui s'y rattachent, la notoriété de l'avocat.

Chaque partie garde les honoraires de son avocat à sa charge mais il peut obtenir une somme compensatrice dans le cadre de l'article 700 du Code de Procédure Civile (CPC).

Celui qui gagne pourra se faire rembourser, par l'adversaire, les frais engagés par le procès, sauf si le tribunal en décide autrement.

• L'AIDE JURIDICTIONNELLE

Si vous disposez de faibles ressources et suivant le nombre de personnes à charge, vous pouvez bénéficier de l'aide juridictionnelle accordée par l'État (renseignez-vous au Palais de Justice dont vous dépendez).

Sur Internet : formulaire Cerfa n° 15626*01.

Les ressources prises en compte sont celles de l'année précédente.

Sont admis, au bénéfice de l'aide juridictionnelle, les personnes de nationalité française, de nationalité étrangère résidant en France, les ressortissants de l'Union Européenne (sauf le Danemark), ainsi que les demandeurs d'asile.

L'État prend en charge les frais d'huissier et d'avocat totalement ou partiellement.

Vous pouvez indiquer dans le dossier le nom de votre avocat, avec son accord.

Attention : l'aide juridictionnelle peut vous être refusée si l'objet du procès est dénué de fondement ou si vous disposez d'une protection juridique couvrant les frais.

Si vous perdez votre procès, vous pouvez être condamné à payer les frais de l'adversaire.

De même, si votre demande est jugée abusive par le tribunal, vous pouvez être condamné à rembourser les frais engagés par l'État.

• LA GARANTIE/PROTECTION JURIDIQUE

C'est un contrat d'assurance qui prend en charge les frais de procédure (huissier, expertise, avocat) que vous soyez demandeur ou défendeur.

Les garanties sont en général limitées :

· Le contrat fixe un plafond du montant des dépenses couvertes par affaire et/ou par année.

· Il prévoit des limites territoriales, un seuil d'intervention pour mettre en jeu l'assurance et une franchise restant à la charge de l'assuré. Le contrat impose un délai de carence c'est-à-dire le nombre de mois pendant lequel la garantie ne joue pas après la signature du contrat.

Comment fonctionne la garantie ?

Vous déclarez le litige à votre assurance qui recherche une solution amiable.

Si elle n'aboutit pas, un recours devant les tribunaux sera engagé.

Vous avez le choix de votre avocat.

S'il y a désaccord entre vous et l'assureur sur l'opportunité d'engager le procès, une procédure d'arbitrage est prévue ; si elle vous est défavorable, vous pouvez engager un procès à vos frais. Ils vous seront remboursés par l'assurance, uniquement si vous gagnez.

• LA DÉFENSE-RECOURS

Si vous n'avez pas souscrit un contrat de protection juridique, vos contrats habitation et auto peuvent prévoir une garantie appelée « défense-recours » : celle-ci n'intervient que pour les litiges en rapport avec l'objet du contrat.

Votre adversaire est-il solvable ?

Il est inutile d'engager une procédure si votre adversaire est parti sans laisser d'adresse ou s'il est insolvable. Cependant, un jugement signifié est valable 10 ans ; si votre adversaire est aujourd'hui insolvable, vous pouvez éventuellement engager un jugement si l'enjeu financier est important puisque vous aurez 10 ans pour récupérer les sommes obtenues.

QUEL TRIBUNAL SAISIR ?

Quel tribunal pour quel litige ?

NATURE DU LITIGE	TRIBUNAL COMPÉTENT	AVOCAT OBLIGATOIRE
Consommation · Crédit à la consommation	Tribunal d'Instance	Non
· Litige entre commerçant et consommateur	Tribunal d'Instance quand montant du litige < 10 000 €	Non
	Tribunal Grande Instance quand montant du litige > 10 000 €	Oui
· Crédit immobilier (demande de délais de paiement)	Tribunal d'Instance	Non
Dommmages Intérêts (DI)		
· Demande < 10 000 €	Tribunal d'Instance	Non
· Demande > 10 000 € ou demande indéterminée	Tribunal Grande Instance	Oui
· Demande de DI à l'encontre de l'état, d'une collectivité territoriale, d'un établissement public (ex: hôpital)	Tribunal Administratif	Oui
Famille · Adoption, filiation, succession, rectification actes d'état civil	Tribunal Grande Instance	Oui

NATURE DU LITIGE	TRIBUNAL COMPÉTENT	AVOCAT OBLIGATOIRE
· Changement de régime matrimonial Divorce*, séparation de corps, Liquidation de communauté, Partage des intérêts patrimoniaux des pacsés et concubins, Droit de visite des grands-parents, Changement de prénom	Juge aux Affaires Familiales	Oui
· Procédures après divorce Fixation et révision des mesures concernant les enfants (autorité parentale, résidence, droit de visite, pension alimentaire), Contribution aux charges du mariage, obligation alimentaire.	Juge aux Affaires Familiales	Non
· Protection des mineurs en danger	Juge des Enfants	Non
Immobilier · Annulation d'une décision d'Assemblée Générale de copropriétaires	Tribunal Grande Instance	Oui
· Annulation d'une décision d'administration (permis de construire)	Tribunal Administratif	Non
· Bornage	Tribunal d'Instance	Non
· Rapports propriétaires/locataires	Tribunal d'Instance	Non

* Depuis le 1^{er} janvier 2017, les époux peuvent consentir mutuellement à leur divorce par acte sous seing privé, contresigné par avocats, déposé au rang des minutes d'un notaire (Loi de Modernisation de la Justice du XXI^e siècle).

Dans quelle ville se déroulera le procès ?

Celui qui saisit le tribunal (le demandeur) peut choisir :

- le tribunal du lieu où demeure celui qui est attaqué (le défendeur).

ou

- du lieu de livraison du bien (ex : un meuble) ou de l'exécution de la prestation de service (ex : lieu d'exécution des travaux).

ou

- du lieu où se trouve le logement pour un litige entre propriétaire et locataire.

ou

- du lieu où le dommage a été subi (ex : lieu de l'accident).

Pour les procédures devant le Juge aux Affaires Familiales :

- le lieu de résidence de la famille
- le lieu de résidence des enfants si les parents sont séparés
- le lieu du défendeur s'il n'y a pas d'enfants
- le lieu du domicile du créancier (c'est-à-dire celui qui demande une pension alimentaire)

En cas d'urgence : quel recours ?

En cas d'urgence, la procédure de référé vous permet de saisir la justice pour obtenir immédiatement des mesures nécessaires. Cette procédure est notamment possible devant le Tribunal d'Instance, le Tribunal de Grande Instance, le Juge aux Affaires Familiales en fonction de la nature du litige.

Dans quels cas le référé peut-il être utilisé ?

- lorsqu'il y a urgence, à condition qu'il n'y ait pas de contestation sérieuse sur le fond
- pour demander au juge des mesures conservatoires ou de remise en état permettant de prévenir un dommage imminent ou de faire cesser un trouble manifestement illicite : entrave à l'exercice d'un droit de passage par exemple
- pour demander une provision suite par exemple, à un accident
- pour obtenir la désignation d'un expert pour conserver des preuves. Exemple : malfaçons dans une construction.

Les décisions prises par le juge des référés ne sont que provisoires.

Un jugement tranchera l'affaire ultérieurement.

LE DÉROULEMENT DU PROCÈS

Comment est saisi le tribunal ?

• L'ASSIGNATION

La procédure commence par une assignation. C'est un acte d'huissier qui informe une personne qu'un procès est engagé contre elle.

Il lui indique :

- les raisons du procès
- les pièces justificatives
- la demande et les arguments de son adversaire
- le tribunal saisi, les jours et heure de l'audience ou, dans le cas où l'avocat est obligatoire, le délai dans lequel on doit le prendre. Cette assignation est apportée par huissier.

Si vous êtes absent l'huissier laisse, dans votre boîte aux lettres, un avis de passage ; vous devez retirer l'acte chez l'huissier.

Attention : si vous n'allez pas retirer l'acte, le procès continue et aura lieu sans votre présence, sur les seuls éléments et preuves apportés par votre adversaire.

• LA REQUÊTE

Une requête est un écrit qui permet de saisir un tribunal. Elle peut être remise au greffe par les deux parties ou par une seule.

Le greffe convoquera les parties à l'audience.

• LA PLAINTÉ

Si vous êtes victime d'une infraction (ex. : abus de faiblesse, non représentation d'enfant...), vous pouvez porter plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie qui transmet au Procureur de la République. La plainte peut être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception directement au Procureur de la République en joignant tous les documents et les éléments de preuve. La plainte permet de demander des sanctions pénales (amende, prison) contre l'auteur des faits.

• LA CITATION DIRECTE

Vous pouvez saisir le tribunal correctionnel par citation directe. C'est l'huissier qui apporte à votre adversaire cette citation sur laquelle est indiqué l'objet de votre demande et les dates et heures de l'audience à laquelle vous devrez être présent. La citation permet à la victime, sur la base d'éléments suffisants qui évitent une enquête, d'obtenir une indemnisation de la part de l'auteur des faits, lequel risque une amende ou/et une peine de prison.

Vous devez obligatoirement consigner une somme d'argent, sauf aide juridictionnelle, auprès du tribunal. Le greffe vous convoquera avec votre adversaire, à l'audience. Si votre adversaire se fait représenter par un avocat, l'audience sera reportée à une date ultérieure à laquelle vous devrez vous présenter. Entre-temps, vous communiquerez votre dossier à l'avocat et vous lui demanderez le sien pour pouvoir répondre à ses arguments.

• L'INJONCTION DE FAIRE

Elle vous permet de saisir le juge pour obtenir l'exécution d'une obligation : livraison d'un meuble, de justificatifs de charges. Cette procédure n'est possible que si vous avez un contrat écrit : bail, bon de commande, etc.

L'objet du litige ne doit pas dépasser 10 000€. Cette procédure ne permet pas de demander une condamnation au paiement ou au remboursement d'une somme.

Allez au greffe du tribunal d'instance qui vous fera remplir un imprimé auquel vous joindrez votre dossier : contrat, bon de commande, mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception etc.

Internet - formulaire Cerfa n° 11723*08

. Le juge peut rejeter votre demande s'il ne l'estime pas fondée. S'il l'estime fondée, il rend une injonction de faire par laquelle il ordonne à votre adversaire d'exécuter telle ou telle obligation dans un délai déterminé ; vous en recevrez une copie.

. Le greffe adresse par lettre recommandée avec accusé de réception à votre adversaire cette décision.

. Si votre adversaire s'exécute, vous devrez avertir le greffe qui classe le dossier.

Dans le cas contraire, vous devez vous présenter au tribunal aux jours et heures indiqués dans l'injonction ; votre adversaire est également convoqué.

• LA DÉCLARATION AU GREFFE

Vous pouvez avoir recours à une déclaration simplifiée au greffe (sans passer par un huissier) si votre demande n'excède pas 4 000 € : demande de dommage-intérêts, de remboursement d'un dépôt de garantie, d'un acompte, etc.

Allez au tribunal d'instance où vous remplissez un imprimé auquel vous joindrez copie de votre dossier.

Internet – formulaire Cerfa n° 11764*07

Le greffe vous convoquera avec votre adversaire à l'audience ; vous devez vous présenter à cette audience et lui communiquer, au préalable, votre dossier.

Avant le procès, vous devez essayer de vous concilier avec votre adversaire et faire appel à un conciliateur de justice.

Comment se déroule l'audience

L'audience se déroule en trois étapes :

- les débats
- le délibéré
- le jugement.

• ON VOUS A INTENTÉ UN PROCÈS

Votre avocat vous représentera à l'audience. Dans les procédures où la constitution d'un avocat n'est pas obligatoire et où vous avez fait le choix de vous défendre seul, vous devez vous présenter devant le tribunal pour faire valoir vos droits*.

En effet, si vous êtes « défaillant » (absent), vous vous exposez à ce qu'un jugement soit rendu à votre encontre sur les seuls éléments présentés par votre adversaire alors que, si vous êtes présent, vous pourrez contester sa demande et faire valoir vos droits.

Vous devez récapituler tous les faits et arguments de manière précise et courte par écrit ; vous laisserez cet écrit au juge avec tous vos justificatifs : assurances, certificat médical, attestation chômage, jugement de divorce...

Arrivez au Palais de Justice à l'avance pour vous familiariser avec les lieux.

Le greffier « appelle » les affaires. Soyez attentif pour répondre à l'appel de votre nom.

• VOUS AVEZ SAISI LE TRIBUNAL

Dans le cas où vous pouvez vous présenter seul : allez à l'audience muni de votre dossier pour exposer vos arguments et votre demande*. Faites des photocopies des pièces de votre dossier qui sera conservé par le juge.

Si votre adversaire se présente seul ou se fait représenter par un avocat, l'affaire sera renvoyée à une nouvelle audience à laquelle il faudra vous présenter ; entre-temps vous devez leur communiquer copie de votre dossier. De même, il devra vous adresser tous les éléments en réponse à vos arguments.

Important : si des arguments ou des pièces dont vous n'aviez pas connaissance sont présentés à l'audience, vous pouvez demander au juge le renvoi de l'affaire à une date ultérieure.

*Devant le Tribunal d'Instance, vous pouvez aussi vous faire représenter par :

- votre conjoint, concubin, la personne avec laquelle vous avez conclu un PACS,
- un parent ou allié en ligne directe,
- un parent ou allié en ligne collatérale jusqu'au 3e degré,
- une personne travaillant pour votre service personnel ou dans votre entreprise.

Vous devez faire un pouvoir à la personne qui vous représente.

• LA CONSTITUTION DU DOSSIER

Si vous vous défendez seul, faites, sur papier libre, un résumé synthétique et chronologique des faits.

Vos pièces justificatives doivent être numérotées et classées dans une chemise sur laquelle vous faites la liste récapitulative.

Vous devez les envoyer en copie à la partie adverse avant l'audience.

Prenons deux exemples :

- Vous êtes cité en impayés :
 - 1 - Lettre de licenciement
 - 2 - Fiche familiale d'état civil
 - 3 - Jugement de divorce
 - 4 - Justificatif d'Assedic
 - 5 - Copie de la lettre recommandée avec accusé de réception de la demande amiable de délais de paiement
 - 6 - Justificatifs des acomptes payés
- Vous attaquez en remboursement du dépôt de garantie :
 - 1 - Contrat de bail
 - 2 - État des lieux d'entrée
 - 3 - État des lieux de sortie
 - 4 - Photos éventuellement
 - 5 - Mise en demeure de remboursement

Le jugement

Entre l'audience et le rendu du jugement plusieurs mois peuvent s'écouler selon la juridiction concernée. En effet, le jugement n'est pas rendu le jour de l'audience. Il est mis « en délibéré ». Le juge vous indique la date à laquelle il est rendu.

• COMMENT AVEZ-VOUS CONNAISSANCE DU JUGEMENT ?

Votre avocat ou le greffe du tribunal vous communiquera le jugement.

Si vous avez perdu le procès, votre adversaire vous fera apporter par un huissier le jugement : c'est la signification ; elle fait courir le point de départ des délais de recours.

• COMMENT COMPRENDRE LE JUGEMENT ?

Il contient :

- le rappel de l'affaire et l'exposé des demandes et des réponses de chaque partie
- les raisons sur lesquelles le tribunal fonde sa décision : c'est ce que l'on appelle les motifs du jugement précédés chaque fois par la mention « attendu que »
- la décision du tribunal : elle se trouve à la fin du jugement après la mention « par ces motifs » et indique :
 - l'acceptation ou le rejet des demandes
 - si le jugement est rendu en premier ressort (c'est-à-dire avec la possibilité de faire appel) ou dernier ressort (sans possibilité de faire appel)
 - s'il y a exécution provisoire, c'est-à-dire si le gagnant du procès a le droit de faire appliquer le jugement immédiatement, même s'il y a un recours, exemple : il peut percevoir immédiatement des dommages-intérêts
 - la condamnation éventuelle à l'article 700 du CPC
 - quelle est la partie condamnée aux dépens ? En principe, celui qui perd le procès est condamné aux dépens. Il doit rembourser à l'autre partie les frais d'huissier, éventuellement les frais d'expertise dont elle a fait l'avance.

• COMMENT OBTENIR UNE COPIE DU JUGEMENT ?

Vous pouvez obtenir une copie auprès du greffe du tribunal qui a rendu le jugement. Une copie exécutoire d'un jugement civil sert à faire exécuter un jugement (exemple : par le recours à un huissier pour le paiement d'une pension alimentaire). Sauf motif légitime (perte ou destruction) une copie exécutoire n'est délivrée qu'une fois. Seules les personnes impliquées peuvent en faire la demande sur place, par courrier ou Internet formulaire Cerfa n° 11808*04

• COMMENT CONTESTER UN JUGEMENT ?

Si le jugement ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez faire rejuger votre affaire par la Cour d'Appel, s'il a été rendu en premier ressort.

L'assistance d'un avocat est généralement obligatoire.

L'appel est suspensif, c'est-à-dire que le jugement ne peut pas être exécuté tant que la Cour ne s'est pas prononcée, sauf s'il y a exécution provisoire.

Vous ne pouvez contester un jugement dont le montant est inférieur à 4 000 €.

Dans quel délai faire appel ?

Vous avez :

. un mois à compter du jour de la signification d'un jugement par huissier

. 15 jours à compter de la signification d'une ordonnance par huissier ou de sa notification par le greffe

Ces délais sont indiqués dans l'acte de signification.

Prenez conseil auprès d'un avocat pour prendre une décision :

la procédure est longue et peut être très coûteuse. Si la cour estime votre appel abusif, vous pouvez être condamné à des dommages-intérêts.

La cour d'appel va rejuger l'affaire. Elle rendra une décision appelée « arrêt ».

Soit elle confirme le premier jugement, soit elle l'infirme (c'est-à-dire annule) et rejuge. Attention : suivant l'arrêt de la Cour, vous pourrez être amené à rembourser partiellement ou totalement les sommes qui vous ont été éventuellement allouées par le premier tribunal, à titre d'exécution provisoire.

Il existe un dernier recours : le pourvoi en cassation.

La cour de cassation doit être saisie dans les 2 mois de la signification.

Il peut être exercé contre les arrêts de la cour d'appel et les jugements rendus en dernier ressort qui ne peuvent pas faire l'objet d'un appel.

On ne peut faire un recours en cassation que s'il y a eu mauvaise application du droit. Elle ne rejuge pas les faits.

Soit elle rejette votre demande, soit elle casse la décision précédente et renvoie votre affaire pour être rejugée.

L'avocat à la cour de cassation est obligatoire.

• COMMENT FAIRE EXÉCUTER UN JUGEMENT ?

Vous avez intenté un procès que vous avez gagné et vous avez obtenu une ordonnance, un jugement ou un arrêt. Comment va-t-il s'appliquer ?

. soit celui qui a perdu le procès se soumet à la condamnation : paiement d'une somme, départ du logement etc.

. soit il ne se manifeste pas. Après une tentative amiable d'exécution, le jugement doit être signifié par un huissier pour pouvoir être exécuté.

Cette exécution peut prendre différentes formes :

- saisie des rémunérations sur autorisation du juge d'instance

- saisies par huissier : saisie des meubles, du véhicule, du compte bancaire

- expulsion par huissier et commissaire de police

L'huissier fait le choix de la saisie en fonction des informations que vous lui donnez : adresse de l'employeur de votre adversaire, coordonnées de son compte en banque...

C'est celui qui engage les saisies qui fait l'avance des frais d'huissier (sauf pour le paiement direct des pensions alimentaires).

Vous avez été condamné :

. soit vous êtes condamné à payer une somme globale : il est conseillé de payer sans attendre, ce qui évitera des frais d'huissier, ou de prendre des arrangements avec ce dernier ou votre adversaire.

En cas de paiement échelonné, ces sommes produisent des intérêts au taux d'intérêt légal majoré.

Attention : suivant le montant de la somme à régler et de la durée de l'échelonnement, le montant des intérêts peut être très important.

· soit vous avez obtenu des délais de paiement : vous devez commencer à payer à la date indiquée dans le jugement et suivant les modalités indiquées ; à défaut, le jugement devient immédiatement applicable et peut être exécuté ; n'attendez donc pas que votre adversaire vous écrive.

LES AUXILIAIRES DE JUSTICE

L'avocat

• LE CHOIX DE L'AVOCAT

Pour trouver un avocat, vous pouvez vous adresser au Conseil de l'Ordre des Avocats qui vous communiquera la liste des avocats et éventuellement leur spécialité.

• LES MISSIONS DE L'AVOCAT

· L'avocat a un rôle de conseil. Il peut vous renseigner sur vos droits en dehors de toute procédure et vous donne un avis sur l'opportunité d'engager un procès. Le prix de la consultation est libre.

· Il peut tenter un arrangement amiable pour éviter d'engager une procédure. **Il existe une résolution amiable des conflits en dehors du tribunal, avec les avocats respectifs des parties :** la procédure participative. Les deux parties signent une convention dans laquelle elles définissent les conditions de leur négociation et la durée.

Pendant la durée de la négociation, les parties ne peuvent pas saisir le juge.

- **Soit les parties parviennent à un accord** qu'elles peuvent faire homologuer par le juge.

- **Soit l'accord est partiel :** les parties peuvent saisir le juge pour faire trancher les points de désaccords.

- **Soit la négociation est un échec :** les parties peuvent saisir le juge pour trancher le différent.

· De même en cours de procès, il peut négocier un arrangement amiable avec l'avocat adverse.

· Devant les tribunaux, il assurera la défense de vos droits.

L'avocat n'est pas tenu à une obligation de résultat. Il ne peut pas être mis en cause pour avoir perdu le procès s'il a mis tout en oeuvre pour vous défendre et n'a commis aucune faute.

• LE CHANGEMENT D'AVOCAT

Il est possible de changer d'avocat en cours de procédure.

Ce sera à votre nouvel avocat de demander la communication du dossier à son confrère, qui ne se dessaisira de l'affaire qu'après avoir reçu le solde de ses honoraires.

Si vous bénéficiez de l'aide juridictionnelle, adressez-vous à l'Ordre des Avocats pour le changement éventuel d'avocat.



• LA RÉMUNÉRATION DE L'AVOCAT

La rémunération se décline en deux parties :

- les émoluments, droits et débours réglementés lorsque la présence de l'avocat est obligatoire,
- les honoraires qui représentent la rémunération libre de l'avocat.

Outre la rémunération des prestations effectuées, l'avocat peut demander une rémunération au pourcentage en fonction du résultat obtenu.

Une convention d'honoraires, fixant la rémunération et ses modalités de paiement, en vue d'éviter les contestations, est obligatoire pour les procédures de divorce, notamment.

Dans tous les cas, les honoraires sont payés de façon échelonnée au fur et à mesure de l'avancement de la procédure. Demandez un reçu en contrepartie d'un versement en espèces.

Important : ne confondez pas les honoraires avec les provisions demandées pour régler l'huissier et les frais d'expertise.

En cas de contestation, vous devez saisir le bâtonnier de l'Ordre des Avocats par lettre recommandée avec accusé de réception. Il appréciera et fixera les honoraires après avoir recueilli vos observations et celles de l'avocat.

Si sa décision est négative, vous pouvez saisir le premier président de la Cour d'Appel.

L'huissier de justice

• LE RÔLE DE L'HUISSIER

Il peut intervenir en dehors de toute démarche judiciaire :

- à la demande d'un créancier, pour réclamer à l'amiable des sommes dues. L'huissier sera réglé par son client et non par son débiteur,
- pour vous aider à établir vos droits et en apporter la preuve grâce au constat : état des lieux, malfaçons, mitoyenneté...

Depuis le 1^{er} mai 2016, l'état des lieux du logement est tarifé en fonction de la superficie du bien et des lettres de convocation des parties.

Son intervention est obligatoire pour certains actes de procédures :

- assignation devant le tribunal
- signification du jugement
- exécution du jugement.

Vous pouvez trouver les coordonnées d'un huissier sur le site de la Chambre Nationale des Huissiers

• LA RÉMUNÉRATION DE L'HUISSIER

L'huissier de justice peut percevoir séparément ou simultanément des rémunérations tarifées par décret ou honoraires libres.

Rémunérations tarifées :

Les émoluments :

- le droit fixe,
- le droit proportionnel du montant de la créance,
- le droit d'engagement des poursuites, dans certains cas (exemple : commandement de payer les loyers, acte de saisie-attribution, etc.),
- les frais de gestion des dossiers : en cas de délais de paiement accordés à un débiteur poursuivi suite à un jugement, l'huissier peut percevoir des frais sur chaque acompte versé au-delà de 6 mois de délai.

Les frais de déplacement pour chaque acte signifié.

Les débours :

frais annexes payés d'avance par l'huissier et dont il demande le remboursement (exemple : les frais de serruriers, déménagement, etc.).

Des honoraires libres peuvent être perçus

- chaque fois que l'huissier est confronté dans l'exercice de sa mission à une situation d'urgence ou à des difficultés particulières pour des actes précisés par décret,
- pour certains constats,
- pour des consultations juridiques.

• LE PAIEMENT DES FRAIS D'HUISSIER

En dehors de tout procès, les frais de l'huissier restent à la charge du créancier, sauf dans certains cas précisés par la loi.

En cas de procès, le jugement indique qui doit payer les dépens, qui comprennent les frais de poursuites et de recouvrement de l'huissier de justice.

Toute somme encaissée par l'huissier de justice au profit de son créancier doit être reversée à ce dernier dans un délai maximum de 3 semaines si le débiteur a payé en espèces et de 6 semaines dans les autres cas.

Tout versement en espèces donne lieu à la délivrance d'un reçu.

L'expert

L'expert judiciaire est un spécialiste dans sa profession et a pour mission de donner un avis technique au juge (exemple : expert comptable, garagiste, médecin, etc.). Cet avis ne s'impose pas.

En dehors de toute procédure, vous pouvez demander l'avis d'un expert, ce qui permettra :

- soit d'inciter votre adversaire à trouver une solution amiable selon les conclusions de l'expertise,
- soit de vous éclairer sur l'opportunité d'engager un procès.

Exemples :

L'expert peut rechercher un vice caché, déterminer l'origine de malfaçons dans une construction, chiffrer un préjudice corporel suite à un accident...

Il existe une liste d'experts agréés auprès des tribunaux, déposée auprès de la Cour d'appel.

Les honoraires des experts sont libres. Renseignez-vous.

En cas de procès, le juge désignera automatiquement un autre expert dans un souci d'objectivité.

Il doit dans sa décision :

- déterminer les missions confiées à l'expert ; exemple : suite à un accident, rechercher les responsabilités, déterminer les différents préjudices subis (taux d'incapacité, préjudice moral...), en chiffrer le montant
- fixer le montant de la provision et préciser si c'est le demandeur ou le défendeur qui la paiera. En général c'est celui qui saisit la justice qui doit avancer les frais d'expertise ; il devra consigner au greffe du tribunal la provision dans un délai fixé par le juge
- indiquer dans quel délai le rapport d'expertise doit être déposé.

Pour remplir sa mission, l'expert se rend sur place (exemple : problème de servitude, de malfaçons, de nuisances sonores...) ; il convoque auparavant les parties assistées de leur avocat ; celles-ci pourront déposer des écrits dans lesquels elles font valoir leurs observations et arguments.

Une fois sa mission remplie, l'expert dépose son rapport au tribunal qui rendra sa décision au vu de ce dernier et des conclusions et plaidoiries des avocats. L'avis de l'expert ne s'impose pas.



NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



**ACCOMPAGNEMENT SOCIAL,
ORIENTATION PROFESSIONNELLE,**

**SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE,
INFORMATION JURIDIQUE...**

**ACCÉDEZ GRATUITEMENT À CES SERVICES
GRÂCE À LA VILLE DE MARSEILLE**

INFORMATIONS PRATIQUES

VILLE DE MARSEILLE

DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE
ET DE L'ANIMATION
SERVICE DES DROITS DES FEMMES

2, place François-Mireur
Immeuble Communica (rez-de-chaussée) – 13001 Marseille
Tél. : 04 91 14 66 30 / Fax : 04 91 14 66 31 ou 32

Ouvert au public :
Lundi / Mardi / Jeudi / Vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h30
(fermeture au public le mercredi)
Consultations sur rendez-vous

Métro ligne 1, station Colbert-Hôtel de Région
Tramway lignes 2 et 3 station Belsunce-Alcazar

Venez nous retrouver sur le site de la Ville de Marseille !
www.marseille.fr

