



# MÉDICYS

## Politique d'inclusion



<b>Préambule</b>	<b>3</b>
<b>Accessibilité du service</b>	<b>3</b>
Accessibilité fonctionnelle du service	3
Accessibilité technique du service	3
Accessibilité financière du service	4
<b>Gestion des plaintes</b>	<b>4</b>

<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Modifications</b>
1.0	10/06/22	



## Préambule

L'inclusion est un sujet essentiel pour nous. Notre service est ouvert à tous, aussi bien pour le demandeur que pour le défendeur. Dans la mesure du possible, nous devons faire l'effort de nous adapter à la situation de chacun. Nous avons fait le choix de rédiger cette politique d'inclusion car cette politique explique certains de nos choix de service ou technologiques.

Notre stratégie est de prendre en compte le retour de nos utilisateurs pour améliorer de manière continue les qualités inclusives de notre service.

Nous vous informons par la présente Politique :

- des actions menées, des choix faits pour favoriser l'inclusion ;
- des droits dont vous disposez en terme d'inclusion.

La présente Politique fait partie intégrante des conditions générales d'utilisation du site Médicys dont vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les termes.

Le Responsable de l'inclusion est l'association Médicys.

### 1. Accessibilité du service

#### a. Accessibilité fonctionnelle du service

L'ensemble du service doit manipuler un vocabulaire et des notions accessibles à toutes les parties quelque soit leur niveau d'éducation.

Pour le site en ligne, les courriers, les notifications, le vocabulaire sont revus de manière régulière pour s'assurer que les termes employés sont suffisamment accessibles.

Lors de leur formation initiale, les médiateurs, les juristes intervenant majeurs dans le cadre de la médiation sont formés aux problématiques d'accessibilité.

#### b. Accessibilité technique du service

Le service Medicys.fr poursuit les objectifs suivants :

- fournir un service accessible aux personnes en situation de handicap ;
- fournir un service simple d'utilisation.

Le service Medicys.fr est utilisable de différentes manières, pour le recueil :

- Recueil et gestion en ligne sur le site Medicys.fr ;
- Recueil et gestion dans une étude d'huissier de justice ;
- Gestion par téléphone, par email ;
- Gestion par courrier postal.



Hormis pour le dépôt du dossier, l'accès au site en ligne Medicys.fr n'est pas obligatoire, il peut se gérer par échange de messages électroniques, par SMS ou par téléphone.

### **c. Accessibilité financière du service**

Étant fourni par une entreprise privée, le service Medicys.fr ne peut être un service gratuit pour toutes les parties.

Par expérience, nous savons que la personne qui aura un accès limité au service pour des raisons financières est le plus souvent le défendeur. Pour cette raison, l'accès à la médiation est gratuit pour le défendeur lors du premier mois de la médiation.

Pour le demandeur, le tarif est prévisible et est forfaitisé. Ce forfait inclut tous les coûts liés à la gestion de la médiation.

Le service Medicys.fr peut proposer des services complexes. Dans tous les cas, les parties sont averties en amont, elles doivent donner leur accord avant que l'action soit engagée. Si elle s'oppose à l'engagement financier, le service Medicys.fr trouve une autre solution pour mener à son terme la médiation.

## **2. Gestion des plaintes**

Chaque utilisateur peut faire remonter une plainte quant à l'accessibilité du service. Il peut nous l'adresser par courrier, par email, par téléphone ou par message dans le forum.

Cette plainte est alors jointe au registre des plaintes liées à l'inclusion. Elle est analysée par le responsable de l'inclusion, si nécessaire des mesures correctives sont apportées. Le plaignant est informé des mesures correctives apportées.