

## Bibliographie

COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES, 2002, *Livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial*, Bruxelles, 39 p.

COMMISSION CONSULTATIVE DE L'ASSURANCE, 1992, *Rapport sur le traitement des réclamations des assurés*, Commission Consultative de l'Assurance, Paris, 102 p.

DUCROUX Anne-Marie (Dir.), 2002, *Les nouveaux utopistes du développement durable*, Les éditions autrement, Paris, 342 p.

EUROBAROMETER 56.0, 2001, *L'opinion publique européenne face aux services financiers, rapport B*, The European Opinion Research Group, Direction générale santé et protection des consommateurs.

FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, 2002, *Annual review and report and financial statement*, Financial Ombudsman Service, Londres, 74 p.

FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, 2002, *Plan et budget 2002/03*, Financial Ombudsman Service, Londres, 47 p.

LEGATTE Paul, 1992, *Le principe d'équité*, Paris : Presses de la Renaissance, 201 p.

LINDEPERG Michèle, 2001, *Médiation et conciliation de proximité*, Rapport du Conseil économique et social, Conseil économique et social, Paris, 93 p.

MÉDIATEUR DE L'ASSOCIATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES, 2001, *Rapport du médiateur, juin 2000 – mai 2001*, ASF, Paris, 23 p.

MÉDIATEUR DE LA COMMISSION DES OPÉRATIONS DE BOURSE, 2002, *Rapport d'activité du service de la médiation en 2001*, COB, Paris, 18 p.

MÉDIATEUR DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES, 2002, *Rapport annuel 2001*, FFSA, Paris, 31 p.

MÉDIATEUR DE LA POSTE, 1999, *Rapport annuel à Monsieur le Président de La Poste*, La Poste, Paris, 221 p.

MÉDIATEUR DE LA POSTE, 2001, *Rapport annuel à Monsieur le Président de La Poste, éléments chiffrés*, La Poste, Paris, 10 p.

MÉDIATEUR DES MUTUELLES D'ASSURANCE DU GEMA, 2002, *Rapport sur l'activité du médiateur du GEMA pour l'année 2001*, GEMA, Paris, 46 p.

MÉDIATEUR DES MUTUELLES D'ASSURANCE DU GEMA, 2001, *Rapport sur l'activité du médiateur du GEMA pour l'année 2000*, GEMA, Paris, 43 p.

MÉDIATEUR DU CRÉDIT LYONNAIS, 2001, *Rapport du médiateur auprès du Crédit Lyonnais pour l'année 2000*, Crédit Lyonnais, Paris, 13 p.

OMBUDSMAN POUR LES CLIENTS DU SECTEUR BANCAIRE ET LES SOCIÉTÉS DE BOURSE, 2002, *Rapport annuel 2001*, Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et les sociétés de bourse, Bruxelles, 44 p.

SIX Jean-François, 1995, *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brouwer, Paris, 281 p.