

RAPPORT ACTIVITE 2022

HISTORIQUE :

Initialement, le traitement de la médiation de la consommation issue de la loi du 1er Janvier 2016 ; a été pris en charge par la Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation présidée par Monsieur Gilles-Robert LOPEZ dans le cadre associatif et avec un collectif de quatre bénévoles médiateurs CNPM. Ce travail de mise en place a été important puisqu'il s'agissait de créer l'ensemble des documents, (conventions avec les professionnels, conventions avec les médiateurs intervenant pour le compte de CNPM MEDiateur DE LA CONSOMMATION, Charte de la médiation de la consommation, processus de la médiation de la consommation) dans le cadre défini par la CECMC et dans le but d'obtenir l'agrément de la CECMC.

La dimension associative de l'activité s'est rapidement avérée non adaptée à l'activité de la médiation de la consommation et la CNPM a été autorisée par la CECMC à transférer l'activité de médiation de la consommation à une SAS dénommée CNPM MEDIATION CONSOMMATION inscrite au registre du commerce de ST ETIENNE le 29 juillet 2019 et ayant pour premier Président Monsieur Alain FOËSSEL.

Sous la présidence de Monsieur Alain FOËSSEL, CNPM MEDIATION CONSOMMATION s'est dotée des moyens propres à l'exercice de son activité, emménagement dans les locaux 27 Avenue de la LIBERATION à 42400 SAINT CHAMOND, embauche en CDI d'une attachée administrative à temps complet formée à la médiation de la consommation par le collectif de bénévoles avec l'appui des informaticiens en charge de la mise en place de la plateforme, de sorte que la nouvelle organisation CNPM MEDIATION CONSOMMATION a été effective en décembre 2019.

CNPM Médiation Consommation

27, avenue de la Libération

42400 SAINT CHAMOND

SIRET : 852 787 472 00012

06 67 63 11 03

contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu

www.cnpm-mediation-consommation.eu

L'année 2020 a constitué la première année complète d'activité sous la forme juridique SAS CNPM MEDIATION CONSOMMATION avec l'option prise de s'inscrire comme une entité généraliste et avec historiquement une sollicitation par les secteurs d'activité principaux : SERVICES DE BIEN-ÊTRE- SERVICES à DOMICILE- IMMOBILIER. Ce démarrage s'est fait avec une équipe de 17 médiateurs intervenant pour le compte de CNPM MEDIATION CONSOMMATION avec l'agrément de la CECMC.

Année d'approfondissement et d'adaptation, de professionnalisation sous la haute exigence de la CECMC.

L'année 2021 a permis de vérifier la validité des options prises précédemment et de les consolider dans la continuité et sans heurts malgré la crise sanitaire.

LES POINTS MARQUANTS DE L'ANNEE 2022 :

1 Fiabilité de CNPM MEDIATION CONSOMMATION : Le rapport 2021 tout comme les précédents, soulignait que lorsque l'on était interrogé sur la fiabilité de CNPM MEDIATION CONSOMMATION l'absence totale de litiges était un critère rassurant pour dégager des perspectives d'avenir. Pour 2022, ce critère est toujours prévalant et CNPM MEDIATION CONSOMMATION souligne son absence de litiges : aucun avec les médiateurs intervenant pour son compte, aucun avec les consommateurs ayant fait appel à ses services, aucun avec les professionnels adhérents, aucun avec les administrations.

Un des fondateurs de CNPM MEDIATION CONSOMMATION Monsieur Alain FOËSSEL et président d'origine de cette Société, a souhaité se retirer de ses fonctions de Président et Mme Jeanne BARRUEL a été nommée Présidente à compter du 01 02 2022.

2 Progression des Adhésions :

Pour 2022 et au regard de l'activité généraliste de médiateur de la consommation de CNPM MEDIATION CONSOMMATION, la progression des adhésions est constante.

CNPM MEDIATION CONSOMMATION reçoit les adhésions directement des professionnels lesquels font leur choix via le site CECMC référençant les médiateurs de la consommation agréés, et qui rappelle que les professionnels doivent interroger les médiateurs de la consommation pour s'assurer que leur domaine d'intervention rentre dans leur cœur d'activité.

3 Progression des demandes de médiations, nature des litiges dont CNPM MEDIATION est saisi. Le volume de médiations par secteurs d'activité (nombre de saisines, nombre de dossiers recevables, nombre de médiations).

Le nombre de demandes de médiations en 2022 est de 1520 pour un nombre de 358 médiations menées à leur terme. En 2021 CNPM MEDIATION CONSOMMATION a reçu 1100 demandes dont 228 médiations réalisées. Soit une augmentation de 38,18% de demandes de médiations et une augmentation de 57% de médiations menées à leur terme.

Sur 1520 demandes de médiations 882 ont été déclarées recevables par le médiateur de la consommation, soit 638 demandes non recevables. Le nombre de saisines dites hors champ de la médiation de la consommation est important du fait que le consommateur dépose sa demande sans avoir attendu la réponse du professionnel à sa réclamation ou sans avoir attendu l'échéance des deux mois, ce qui laisse le temps au professionnel de régler le litige directement. Dans le but de faciliter l'accès du consommateur à son droit, CNPM MEDIATION CONSOMMATION met les dossiers en attente, au risque que le litige soit résolu dans le délai d'attente avant d'être déclarés recevables. Un nombre conséquent de dossiers (293) classés HORS CONVENTION nécessite de la part du médiateur de la consommation lorsque c'est possible, la transmission au consommateur des bonnes indications pour lui permettre de faciliter l'accès à son droit.

Le nombre de médiations traités marque une progression de 9.62% par rapport à l'année précédente, pour un nombre de médiateurs inchangé. Cette augmentation qui marque l'évolution favorable de la médiation de la consommation nécessite d'envisager à court terme la formation de nouveaux médiateurs dans les domaines d'activités sollicités en plus de la formation continue en droit de la consommation, ce dans le but de renforcer l'équipe existante.

4 Le nombre des conventions cadre restent inchangées.

5 Recommandations faites par le médiateur aux professionnels, par secteur d'activité, au regard des éventuels dysfonctionnements constatés. A propos des « secteurs concernés par les « refus de professionnel d'entrer en médiation » le professionnel indique assez souvent reprendre contact avec les consommateurs pour traiter le différent directement avec lui. Cet aspect est positif dans la réponse apportée par le professionnel à son client. En ce sens, la médiation de la consommation est un facteur d'amélioration des relations entre le professionnel et son client dès lors que le professionnel, sans accepter d'entrer en médiation, mentionne prendre contact avec son client pour répondre à sa réclamation.

A propos des « secteurs concernés par les refus » 190 refus concernent le secteur « B01-Vente en ligne, vente à distance ». 61% de ces refus concernent seulement 4 professionnels sur les 34 concernés par les 190 refus : moins de 12% des professionnels génèrent plus de 60% des refus.

6 Formation.

CNPM MEDIATION CONSOMMATION poursuit le choix de consacrer une partie de ses moyens à la formation des médiateurs agissant pour son compte ou souhaitant intégrer l'équipe en place.

CNPM MEDIATION CONSOMMATION en partenariat avec DCF organisme de formation a proposé un programme de formation avec les formateurs de grande qualité :

Madame le Professeur Natacha SAUPHANOR-BROUILLAUD – Agrégée des facultés de Droit – Professeur à l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines – Expert du Pôle « Droit des contrats, de la consommation et du commerce électronique » du réseau d'experts en droit Trans Europe Experts – Membre de la Commission des clauses abusives.

Madame le Professeur Carole AUBERT DE VINCELLES – Professeur en droit privé, agrégée des Facultés de Droit – Directrice de la Chaire Droit de la consommation – Directrice du Master Droit des affaires parcours « Droit de la consommation et des pratiques commerciales ».

Monsieur Adrien BASCOULERGUE – Maître de conférences en droit privé – Responsable pédagogique du Master Justice, Procès, Procédures, Parcours Médiation – Responsable pédagogique du DU Médiation – Université Lumière Lyon 2

Monsieur Geoffroy BRUNAUX – Maître de conférences de droit privé et sciences criminelles – Directeur adjoint de l'Institut d'Études Judiciaires de Reims – Directeur du Diplôme d'Université Juristes 2.0 – Responsable du C2i2 Métiers du Droit

Ces formations proposées gratuitement aux médiateurs intervenant pour le compte de CNPM MEDIATION CONSOMMATION et également aux médiateurs souhaitant intégrer l'équipe de médiateurs en place, ont pu être suivies soit physiquement soit à distance et se sont déroulées sur trois journées et demi. Ont été abordés les contenus suivants : Fiches de jurisprudence de la CECMC. Clauses du contrat. Autour des principes généraux du Droit de la Consommation. La garantie de conformité en Droit de la Consommation. Le commerce électronique. Le commerce via les plateformes.

CNPM MEDIATION CONSOMMATION a également proposé aux médiateurs intervenant pour son compte un cycle d'intervention mis en place par DCF sur la prévention et le règlement des différends, la communication bienveillante et la Pacification des relations.

7 Les médiateurs, personnes physiques, intervenant pour le compte de CNPMMEDIATION CONSOMMATION.

Tous les médiateurs agréés CECMC et intervenant pour le compte de CNPM MEDIATION CONSOMMATION sont des travailleurs indépendants et s'engagent à mettre en œuvre les médiations de la consommation qu'ils acceptent de conduire dans le respect des procédures mises en place dans le cadre légal et jurisprudentiel de la CECMC. Tous les médiateurs ont accepté de permettre au consommateur d'accéder à son droit:la médiation de la consommation dès lors que le professionnel ne lui a pas apporté une réponse satisfaisante à sa réclamation rappelant que l'accès à la médiation est gratuit pour le consommateur.

Pour permettre un accès effectif au consommateur à son droit, CNPM MEDIATION CONSOMMATION a soutenu depuis sa création trois axes vers le professionnel : un cout d'adhésion des professionnels modéré et adapté aux possibilités financières de toute entreprise, une procédure d'adhésion simple avec une écoute personnalisée, un coût des médiations qui incite à en accepter le principe relativement à des réclamations dont les montants sont très souvent modestes.

EN CONCLUSION : l'année 2022 ancre CNPM MEDIATION CONSOMMATION dans la poursuite de sa professionnalisation : L'équipe administrative s'est étoffée, les médiateurs intervenant pour son compte gagnent en connaissance grâce à l'expérience et aux formations qui leur ont été proposées.

Au « droit du consommateur à la médiation » une équipe mobilisée et attentive répond. Elle qui met tout en œuvre pour, aussi souvent que possible, permettre aux parties d'apaiser les conflits et les malentendus.

Conscients des enjeux du développement de la structure, les responsables de CNPM MEDIATION CONSOMMATION concentrent leurs efforts sur l'évolution des outils, s'ajoutant à une attention particulière sur le renouvellement de l'équipe, et la formation de nouveaux médiateurs.