
Rapport annuel d'activité 2020



Médiation de la consommation

MAI 2021



Version V2

Préambule

L'Association Nationale des Médiateurs, et plus particulièrement son entité de la consommation **ANMConso**, est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation par décision du 29 Septembre 2016 de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et ce conformément à la charte de l'entité **ANMConso**. Suite au contrôle effectué par la CECMC fin 2020 début 2021, l'inscription de L'ANMConso sur la liste des médiateurs de la consommation s'est vue confirmée.

En tant que médiateur de la consommation et conformément aux dispositions de l'article R614-2 du Code de la Consommation, nous présentons ci-dessous notre rapport annuel d'activité pour l'exercice 2020.

Introduction

Lorsque nous avons, à l'Association Nationale des Médiateurs, pris la décision de nous lancer dans la médiation de la consommation, nous avons tenu à le faire dans l'esprit qui est le nôtre, celui d'une médiation soucieuse d'indépendance et de respect de l'intérêt général, attachés que nous sommes à la philosophie de la médiation généraliste.

Ces quatre premières années d'exercice nous ont appris que la médiation de la consommation est un outil puissant au service des 3 partenaires que sont les citoyens, les professionnels et les pouvoirs publics en charge du respect de l'équilibre entre consommateurs et fournisseurs de biens et de services.

A l'ANM, nous vivons la médiation de la consommation comme un processus d'amélioration constant entre ces 3 partenaires. C'est la construction, médiation après médiation, d'un processus vertueux, passant par des analyses régulières réalisées conjointement avec nos clients professionnels pour dégager des points d'amélioration mutuels.

L'année 2020 a été, à bien des égards, une année charnière pour l'ANMConso. Les chiffres que nous vous présentons dans ce rapport montrent que la forte progression des demandes de médiations s'accompagne d'une amélioration de nos pratiques et de nos processus, rendant plus simple et plus rapide l'accès à la médiation pour les consommateurs. C'est cette voie que nous souhaitons poursuivre dans les années à venir.

Le président de l'ANM
Didier Morfoisse

Sommaire

Rapport d'activité ANM CONSO 2020

1. L'ANM CONSO

2. Les professionnels adhérents

2.1. Les fédérations et autres adhérents

2.2. Les secteurs d'activité

3. L'activité 2020

3.1. Nombre de litiges, saisines

3.2. Les questions rencontrées

3.3. Litiges traités, recevabilité et motifs de refus

3.4. L'entrée en médiation, la position des professionnels

3.5. Durée nécessaire au traitement des litiges

3.6. Les résultats des médiations

3.7. Litiges transfrontaliers -sans objet-

3.8. Médiateurs employés exclusivement par un professionnel -sans objet-

1. L'ANM CONSO

En 2020, une attention toute particulière a été portée dans l'exécution du processus de médiation afin de pouvoir répondre à l'augmentation des demandes de médiation tout en améliorant la qualité de celui-ci. L'ANM CONSO garantit que la conduite de la médiation est réalisée conformément aux articles R.612-1 à R.616-2 et L611-1 à L613-3 du Code de la Consommation. Les médiateurs respectent la confidentialité vis-à-vis des professionnels et des consommateurs, qui utilisent la plate-forme de saisine et de traitement des médiations.

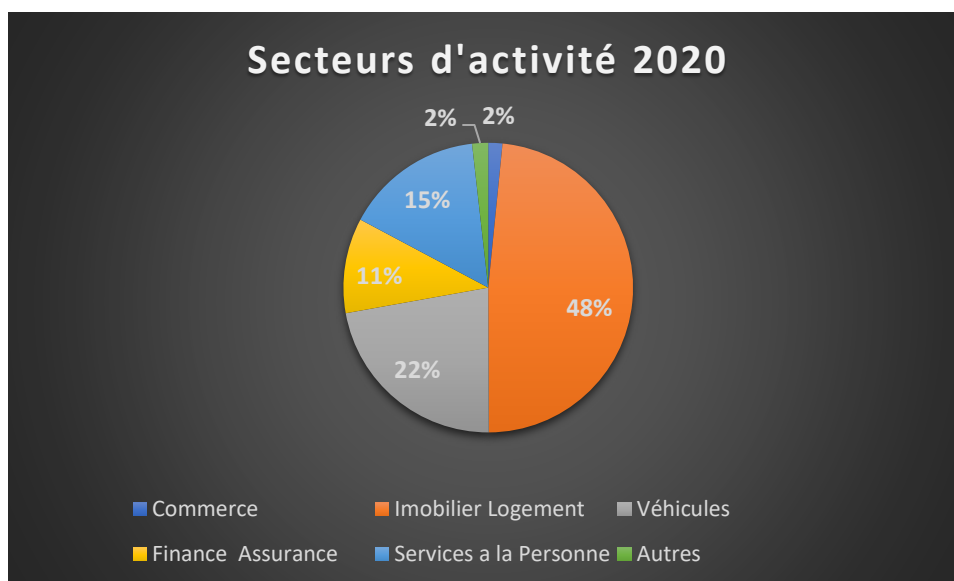
La formation des médiateurs de l'ANM Conso a été intensifiée au cours de l'année, en particulier par un rappel sur les fondamentaux du droit de la consommation et un approfondissement de la conduite du processus de la médiation de consommation

2021 s'inscrit pleinement dans la prolongation de ces efforts : renforcement du service rendu aux consommateurs et aux professionnels, maîtrise du processus, compétence des médiateurs, pour contribuer ainsi à l'amélioration globale de l'efficacité du dispositif de médiation.

2. Les professionnels adhérents

Deux éléments ont fortement impacté l'année 2020 pour ce qui concerne l'adhésion de nouveaux professionnels. En premier lieu, les confinements sanitaires successifs ont pratiquement stoppé les demandes d'adhésion pour les périodes considérées, les priorités des professionnels étant de toute autre nature. En second lieu, le contrôle de la CECMC en fin d'année 2020 et début 2021 a suspendu momentanément la signature de nouvelles conventions, signatures qui se sont trouvées repoussées au second trimestre 2021. Cependant, l'arrivée de nouveaux adhérents rattachés aux conventions cadre existantes et un taux de renouvellement dépassant les 95% a permis de consolider le nombre total des entreprises ayant choisi l'ANM Conso comme médiateur. Fin décembre nous comptons un total de plus de 8200 professionnels. La grande majorité des professionnels adhèrent à l'ANM Conso à travers l'une des 20 Conventions Cadre actives mais le nombre de professionnels indépendants continue de croître régulièrement avec 630 entreprises à fin 2020 contre 500 en 2019. Le renouvellement de l'ANM Conso sur la liste des médiateurs début 2021 a permis une reprise forte des nouvelles adhésions.

Les fédérations et les professionnels indépendants, adhérents de l'ANM Conso se répartissent principalement en 5 grands secteurs d'activité : Commerce, Immobilier Logement, Contrôle de véhicules, Finance Assurances, Services à la personne.



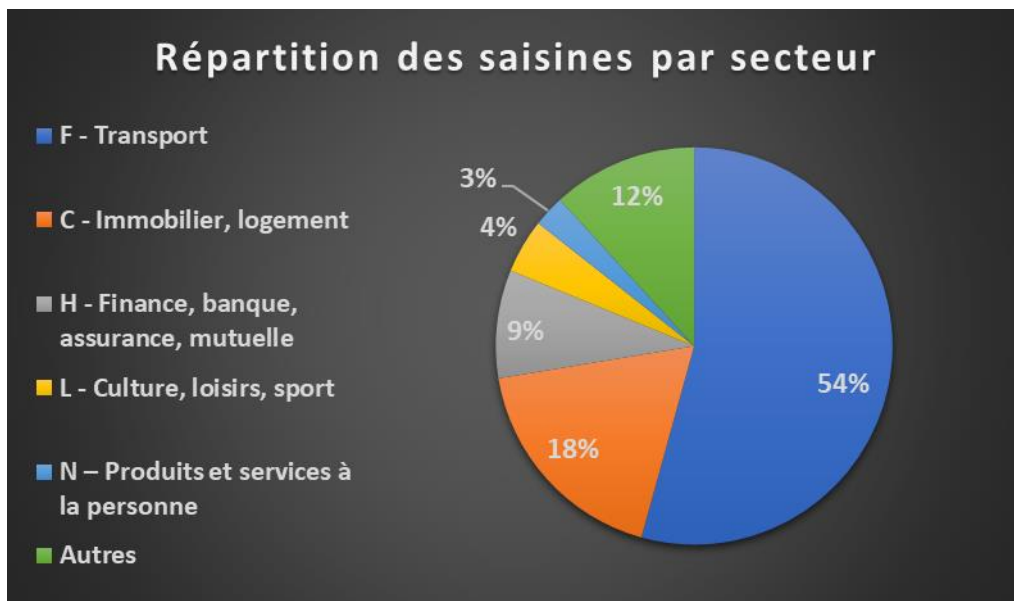
Cette répartition des adhésions n'est cependant pas représentative de l'activité de médiation proprement dite, certains secteurs générant structurellement moins de demandes de médiations que d'autres.

3. L'activité 2020

3.1. Nombre de litiges, Saisines

Le nombre des saisines a fortement cru en 2020, conséquence directe de la forte croissance des adhésions observées en 2019. Nous sommes ainsi passés de 93 saisines en 2018, 215 en 2019 et 431 en 2020. Les saisines se répartissent selon 5 secteurs qui sont différents dans leur ordre et leur poids de ceux des adhésions. Les services à la personne, qui sont encadrés par une législation forte protégeant leurs clients, génère structurellement moins de demandes de médiations. A l'inverse, le secteur du transport est sur-représenté dans les saisines, l'ANM ayant été désigné comme médiateur de la consommation par un des acteurs dominants du transport et de la livraison à domicile.

Secteurs d'activité	Nombre de saisines
F - Transport public de voyageurs, transport de marchandises	234
C - Immobilier, logement	78
H - Finance, banque, assurance, mutuelle	38
L - Culture, loisirs, sport	19
N - Produits et services à la personne	11
Autres	51



3.2. Les questions rencontrées

L'année 2020 n'a pas vu de variation significative par rapport aux années précédentes en ce qui concerne des thèmes qui font l'objet de saisines par les consommateurs. Nous observons principalement les questions suivantes :

- La non réception de commande
- Le non-respect des conditions de vente ou conditions promotionnelles
- Le non-respect de délais de livraisons
- Mécontentement d'un service rendu
- L'absence de réaction de la part du professionnel

3.3. Litiges traités, recevabilité et motifs de refus

Le nombre de litiges traités continue sa forte progression, en relation directe avec la mise en place de nouvelles conventions. Avec 196 litiges recevables, 2019 avait vu un doublement par rapport à 2018 et 2020 s'est clôturé avec 356 demandes de médiations jugées recevables. La quasi-totalité des causes de non recevabilités, 58 sur un total de 61, est due au manque de justification du consommateur d'avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès du professionnel. Un cas était hors du champ de la médiation de la consommation, un autre hors du champ de compétence du médiateur et une demande était manifestement infondée ou abusive.

3.4. L'entrée en médiation, la position des professionnels

Sur les quatre derniers exercices, nous observons une certaine stabilité dans le comportement des professionnels sollicités pour une médiation qui majoritairement vont refuser l'entrée en médiation ou ne pas y répondre, ce qui revient finalement au même et ce, malgré les relances qui leur sont faites. En 2020 le taux moyen (85%) de médiations non menées à terme s'améliore légèrement mais reste élevé, 303 dossiers sur 356 se sont vus refusés. Cependant, l'analyse plus fine du taux de refus fait apparaître de grandes disparités selon les secteurs ou selon les professionnels. Si l'on isole le cas de 4 professionnels (*) qui, pour des raisons très spécifiques et traités par ailleurs, sont amenés à refuser quasi systématiquement les demandes de médiations, le taux d'entrée en médiation s'établit autour de 50% pour les 8200 professionnels restants. Dans tous les cas, l'implication forte du médiateur désigné envers le professionnel, dès le prononcé de la recevabilité, est le facteur déterminant de l'entrée en médiation. Il n'est pas rare qu'un travail de recherche ou de mise à jour du contact compétent pour traiter la demande de médiation soit à faire et, une fois cet interlocuteur identifié, le médiateur en charge de la saisine va devoir expliquer ou réexpliquer les enjeux de la médiation qui restent largement méconnus.

(*) En tant que médiateur de la consommation, l'ANMConso s'engage dans une démarche d'analyse et d'actions avec tout professionnel refusant quasi systématiquement l'entrée en médiation, afin d'assurer au consommateur un recours effectif à la médiation. Le résultat de cette démarche a permis dans certains cas d'améliorer le dispositif, tant chez le professionnel que pour l'ANMConso. Nous avons également pu travailler avec un professionnel (offre de biens et services à très fort volume et faible valeur) où la médiation est rarement acceptée mais le consommateur, une fois la demande jugée recevable, est systématiquement indemnisé. Ce cas présente une complémentarité et une continuité intéressante entre le service clients et la médiation de la consommation dans le traitement global des réclamations des consommateurs.

3.5. Durée nécessaire au traitement des litiges

La durée de traitement des litiges et le délai de traitement de la recevabilité ont fait l'objet d'une attention particulière en 2020. Nous sommes passés de 82 jour en 2019 à 68 jours en moyenne en 2020 pour traiter un litige. De même le délai de recevabilité est passé de 21 jours en 2019 à 16 jours en 2020. Nous notons, comme l'année dernière, que la distribution autour de cette valeur moyenne présente de fortes disparités dues pour une part à la complexité des différents cas à traiter et également en raison de la disponibilité et de l'engagement des parties. Les délais d'obtention d'une réponse par le professionnel, que ce soit pour l'entrée en

médiation ou bien concernant la proposition du médiateur restent souvent trop longs. Nous allons poursuivre en 2021 les efforts ayant permis d'améliorer la situation, en particulier en renforçant la fluidité des échanges d'informations à travers le système de traitement des médiations.

3.6. Les résultats des médiations

53 dossiers de médiations ont été menés à leur terme en 2020, ce qui représente plus du double de 2019. Sur les 53 dossiers, 16 sont le fruit d'un accord trouvé entre les parties avec l'aide du médiateur et 23 sont le résultat d'une proposition de solution émise par le médiateur. Le taux d'acceptation de la solution est de 74% avec seulement 11 dossiers refusés dont 5 refusés par les consommateurs.

Bien entendu le nombre de solutions trouvées en médiation effective, comparé à l'ensemble des demandes reste modeste (de l'ordre de 10%) mais si l'on isole une nouvelle fois les 4 cas particuliers (cf : 3.4), ce taux passe à plus de 43% pour le reste. De même, si l'on regarde les cas où la médiation jugée recevable a permis de faire avancer la cause du consommateur, que ce soit par une médiation effective ou grâce à une proposition d'indemnisation du professionnel, alors près de 78% des demandes de médiations des consommateurs ont été totalement ou partiellement résolues.

3.7. Litiges transfrontaliers *-sans objet-*

3.8. Médiateurs employés exclusivement par un professionnel *-sans objet-*