

---

ANM CONSO

---

# Médiation de la consommation

Rapport Annuel 2018

---

MAI 2019

**ANM** association  
nationale des  
médiateurs

## Préambule

L'Association Nationale des Médiateurs, et plus particulièrement son entité de la consommation **ANM CONSO**, 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 **ANM CONSO**.

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 2018.

## Sommaire

Rapport d'activité ANM CONSO 2018

### 1. L'ANM CONSO

### 2. Les professionnels adhérents

#### 2.1. Les fédérations et autres adhérents

#### 2.2. Les secteurs d'activité

### 3. L'activité 2019

#### 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

Trois éléments caractérisent l'évolution de l'activité de la médiation de la consommation depuis deux ans. La diversité des domaines d'activités, la progression maîtrisée et l'amélioration de nos pratiques. L'ANM CONSO garantit que la conduite de la médiation entre les parties 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 progression régulière des adhésions tient principalement à la part essentielle des fédérations professionnelles et notamment celles de l'aide à domicile en 2018, et du secteur immobilier depuis 2017.

Nous allons poursuivre cette ligne d'action en 2019 pour permettre à de plus en plus de consommateurs de disposer d'un recours à la médiation.

## 2. Les professionnels adhérents

A la date du 31 décembre 2018, nous comptons 5055 Entreprises affiliées à l'ANM CONSO dont 4734 sont rattachées par l'intermédiaire de l'une de nos conventions cadre (FNAIM, OGE, ANACOFI,...) pour en citer quelques-unes. Nous avons également 321 entreprises qui sont rattachées à titre individuel.

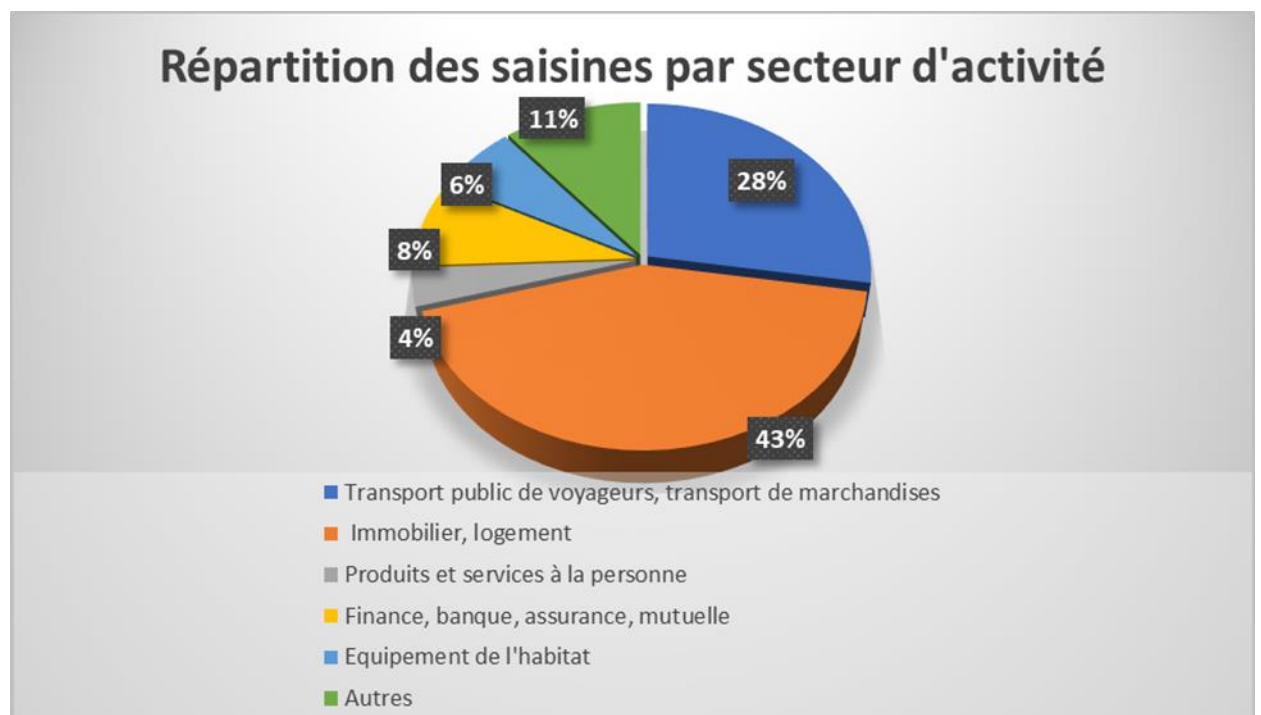
Les fédérations adhérentes couvrent principalement 5 grands secteurs d'activité :

- Immobilier
- Services Bancaires
- Géomètre Experts
- Services à la personne
- Commerce, Vente en ligne

### 3. L'activité 2018

#### 3.1. Nombre de litiges, Saisines

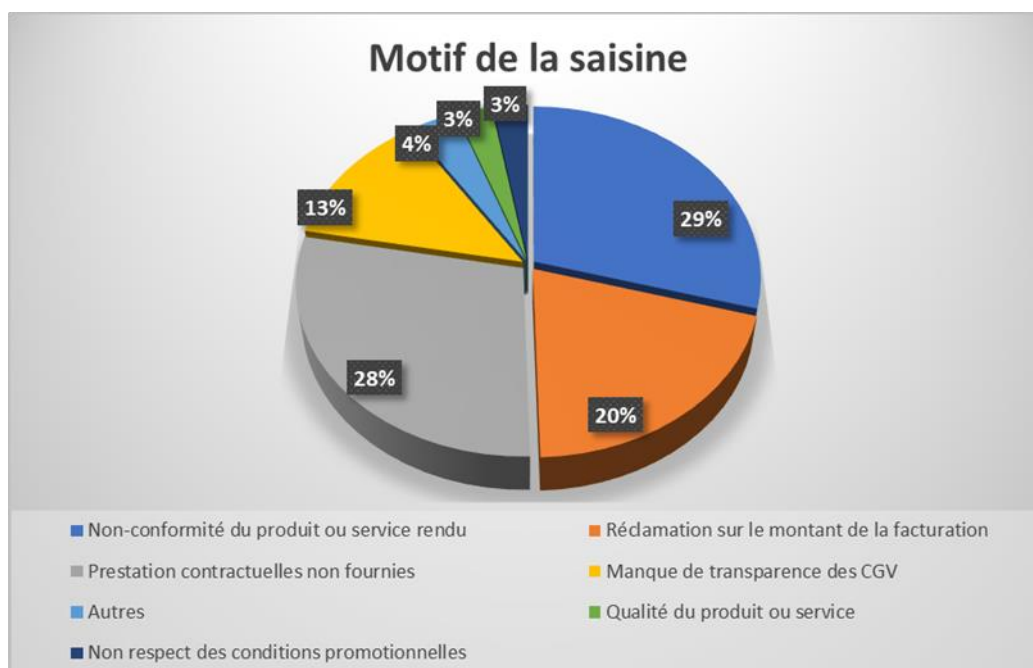
En rapport avec la croissance des adhérents, les saisines sont passées de 4 reçues au cours de l'année 2017 à un total de 95 pour 2018. Les saisines se répartissent dans 8 secteurs d'activité, avec cependant une forte dominance des secteurs Transport et Immobilier.



### 3.2. Les questions rencontrées

Trois motifs dominants ressortent des saisines effectuées en 2018 et couvrent à eux seuls plus de 77% des cas :

- Non-conformité du produit ou service rendu
- Prestations contractuelles non rendues
- Réclamation sur le montant de la facturation



### 3.3. Litiges traités, recevabilité et motifs de refus

81 demandes ont été déclarés recevables par les médiateurs de l'ANM CONSO en charge de ces dossiers, représentant 85% des cas. Les 14 rejets pour irrecevabilité sont dus :

- Pour 3 d'entre eux, soit 18% en raison de recours non épuisés
- 6 autre, soit 41% sortaient du champ de compétence du médiateur
- Les 5 dernier ayant été rejetés pour cause de demande infondée ou abusive

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

Comme en 2017, le taux de médiations non menées à terme en 2018 reste très élevé et s'établit à 91% avec 74 interruptions sur les 81 dossiers validés. Pour plus de 20 cas, le professionnel a déclaré avoir traité la réclamation directement avec le consommateur et a trouvé un accord avec celui-ci. Dans les autres cas, le professionnel nous informe vouloir laisser au consommateur le choix de poursuivre ses autres recours légaux.

### 3.5. Durée nécessaire au traitement des litiges

Le délai moyen entre la saisine et le prononcé de la recevabilité s'établit à 58 jours, impacté par quelques dossiers aux délais anormalement longs. Nous observons que dans 61% des cas la recevabilité intervient en moins de 22 jours et pour 25% en moins de 10 jours. La gestion dématérialisée des dossiers dans la plateforme ANMCONSO, permet souplesse et simplicité dans les échanges avec les parties, en revanche de nombreuses relances téléphoniques sont nécessaires pour identifier le bon interlocuteur chez le professionnel. Nous observons en particulier ce phénomène dans les réseaux décentralisés où le traitement du litige se réalise en collaboration entre l'agence locale et le siège. Soucieux d'améliorer ce critère important, nous procéderons à des modifications du système de gestion de la relation client (CRM), afin de gagner en qualité et traçabilité au cours de l'année 2019.

### 3.6. Les résultats des médiations

En 2018 7 dossiers, soit 9% des demandes jugées recevables ont fait l'objet d'une entrée en médiation. Le délai moyen de traitement d'une médiation a été de 175 jours. Comme pour la recevabilité, des actions sont mise en place pour améliorer le délai de traitement que nous souhaitons voir revenir sous la barre des 90 jours. Notons par ailleurs que dans de nombreux cas le professionnel, suite à la déclaration de recevabilité, a pu trouver un accord avec le consommateur. Nous estimons que plus de 20 saisines ont été ainsi réglées directement, portant à plus de 33% les méditations valides ayant trouvé une issue positive.

3.7. Litiges transfrontaliers -sans objet-

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

---