Rapport d'activité 2022

Rapport d'activité pour la Médiation de la consommation d'Atlantique Médiation CONSO

Conforme aux dispositions de l'article R 614-2 du Code de la consommation

Atlantique Médiation – 5 mail du Front Populaire – 44200 NANTES

consommation@atlantique-mediation.org

Mot de la Présidente

Cette année 2022, l'activité de médiation de la consommation d'Atlantique Médiation a poursuivi une évolution à la hausse.

Un nombre toujours croissant de professionnels, nous ont fait confiance en demandant leur adhésion auprès de notre structure. Devant l'augmentation de ces demandes, l'association s'est réorganisée afin de sous-traiter à un prestataire extérieur le traitement de ces demandes.

L'association a également fait le choix de se recentrer sur les adhésions des professionnels de la région Pays de La Loire, afin de privilégier la proximité pour la réalisation de médiations en présentiel.

Du côté des consommateurs, nos permanences téléphoniques et mail ont été majoritairement sollicitées pour répondre à leurs demandes.

Notre intervention dès la prise de contact a souvent permis la résolution du litige sans besoin nécessairement de mise en place de la médiation, grâce à notre proximité, le contact humain et nos qualités d'écoute en tant que médiateurs formés.

Nos bénévoles ont su encore cette année se mobiliser pour répondre à l'ensemble des demandes, qu'elles viennent des professionnels ou des consommateurs. Je les remercie encore chaleureusement.

Enfin, de janvier à août 2022, s'est déroulé le dernier volet du projet européen dans le cadre du **programme « Consommateurs »** de l'Union Européenne (2014-2020).

Vous pourrez découvrir dans ce rapport, les actions qui ont été menées au cours de l'année 2022.

Mme Antoinette GOSSELIN

• • •

Atlantique Médiation en 2022…

Née en 1999 à Nantes d'une rencontre de volontés de l'Ordre des Avocats du Barreau de Nantes, de la Chambre des Notaires de Loire Atlantique, de l'Ordre des Experts Comptables, de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes, l'association Atlantique Médiation regroupe plus de **60 médiateurs** issus de secteurs professionnels divers (avocats, notaires, experts, huissiers, gestionnaires, responsables des ressources humaines, psychologues, thérapeutes, coach, dirigeants d'entreprise …).

Les médiateurs d'Atlantique Médiation ont tous en commun :

- Une grande expérience de la résolution des conflits dans leur domaine d'activité,
- Une formation principale et continue spécifique à la médiation de la consommation,
- Une déontologie

Suite à la décision de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation du 4 avril 2019, Atlantique Médiation CONSO est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation.

En 2022, **48** professionnels ont signé une convention individuelle avec Atlantique Médiation CONSO et **2** ont signé une convention cadre, **soit 4765** professionnels adhérents.

La baisse du nombre d'adhésion est due à l'arrêt des prises d'adhésion entre mai et octobre 2022, dans le cadre de la réorganisation interne d'Atlantique Médiation CONSO.

En 2022, l'équipe d'Atlantique Médiation CONSO est constituée de **12 médiateurs.**

2022 : Un projet européen dédié à la médiation de la consommation

Atlantique médiation a pu constater dans son activité de médiation de la consommation que les consommateurs et les professionnels ne connaissent pas suffisamment la médiation de la consommation qui a été mise en place pour permettre aux consommateurs de traiter les litiges à l'amiable avec les professionnels.

Elle a saisi l'opportunité de pouvoir organiser des actions dans le cadre d'un projet européen ayant pour objet le **renforcement des capacités des organes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation,**

Débuté en mars 2021, le projet européen intitulé **Formation et sensibilisation à la médiation de la consommation (FSMC)** présente deux grands axes :

1. Sensibiliser les consommateurs à la médiation de la consommation en sollicitant notamment les structures en contact des consommateurs,
2. Informer les professionnels (entreprises, commerçants, artisans…) sur leurs obligations et consolider la pratique et la formation des médiateurs.

De janvier à août 2022, les bénévoles d'Atlantique ont travaillé sur différentes actions :

- Création et diffusion d'outils de communication (affiche, flyer, capsules vidéo, saynète)
- Communication sur les réseaux sociaux
- Organisation ou participation à des évènements
- Programme de formation pour les médiateurs et rédaction d'un guide de bonnes pratiques

• • •

Actions 2022

Organisation et participation à des évènements

- Assemblée générale des experts-comptables des Pays de la Loire

Plusieurs médiateurs ont pris part à l'Assemblée Générale des Experts-Comptables des Pays de la Loire, à Angers, en juillet 2022.

- Salon Preventica :

Les 17 et 18 mai 2022 Salon de la prévention des risques professionnels a été l'occasion de contacts avec les professionnels pour les informer sur leurs obligations en matière de médiation de la consommation.

- Participation à Place O Gestes (événement pour les jeunes) en octobre 2022

Tenue d'un stand d'information et présentation d'une Saynète sur un cas de litige entre un consommateur et un professionnel (auto-école).

- Création et réalisation d'un événement commun pour les consommateurs avec l'UFC QUE CHOISIR NANTES en octobre 2022

Animation d'une conférence sur la médiation de la consommation. Communication sur cet évènement dans des radios locales et dans la Newsletter de l'UFC de Nantes.

- Création d'un événement commun avec le barreau de Nantes pour les consommateurs dans le cadre des « Mercredis du droit » en novembre 2022

Animation d'une conférence sur les litiges dans le domaine de l'immobilier (construction, voisinage…)

Plan de formation

Trois formations ont été organisées en 2022 :

1. Formation sur le droit des contrats et les litiges de consommation le 20 mai 2022
2. Formation sur les contrats de consommation et les litiges en immobilier le 10 juin 2022
3. Analyse pratique (études de cas chez les médiateurs) le 30 août 2022

Ce qu'il faut retenir du PROJET EUROPEEN

UN COUP DE PROJECTEUR SUR LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION PENDANT 18 MOIS

50 000 personnes informées

10 000 flyers distribués dans les communes et associations

15 capsules vidéo en ligne

Des articles dans la presse locale, des interviews radio et tv

180 commerçants rencontrés lors de la semaine de la médiation en 2021

Conférence avec UFC QUE CHOISIR en octobre 2022

Place ô Gestes en octobre 2022

Mercredi du droit sur la construction en novembre 2022

3 formations et 1 analyse de pratique pour les médiateurs conso

Création et animation d'une page Facebook

Le projet européen en image : les outils

Le projet européen en image : les actions

Le projet européen en image : les formations

Le projet européen en image : les réseaux sociaux

L'activité de médiation en 2022

Les chiffres clés

- Atlantique Médiation CONSO a été saisie en 2022 de **140** demandes concernant des litiges répartis comme suit :

Travaux du bâtiment, Travaux d'aménagement extérieur et intérieur	**46**
Immobilier, Logement	**19**
Commerce électronique, Vente hors magasin	**17**
Véhicules	**13**
Finance, Banque, Assurance, Mutuelle	**7**
Commerce de produits de grande consommation	**6**
Enseignement	**6**
Produits et services à la personne	**5**
Tourisme, voyage	**4**
Transport de marchandises	**4**
Hôtellerie, Restauration	**3**
Communication, Téléphonie, Services Postaux	**3**
Culture, Loisirs, Sport	**3**
Bricolage, Jardinage	**2**
Service juridique	**1**
Animaux	**1**

L'activité de médiation en 2022

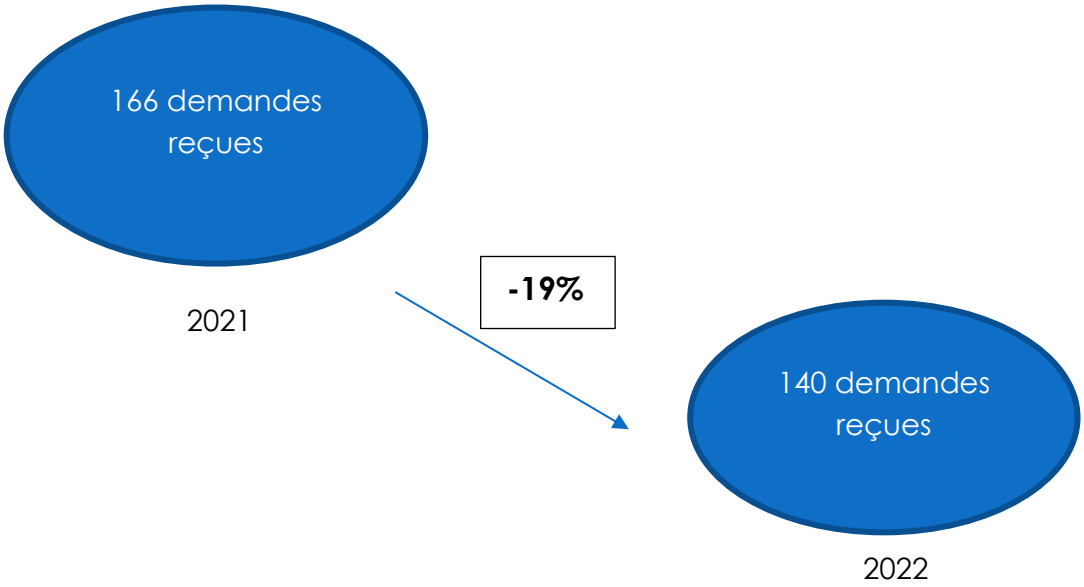
- On constate une progression régulières des demandes liées à la consommation avec une hausse **de 17 %** par rapport à 2021 **: 293** demandes en 2022 contre **250** demandes en 2021, réparties en 155 courriels et 138 appels téléphoniques.

- 2022 a vu croître le nombre des demandes d'adhésion des professionnels.

- Sur la partie des demandes des consommateurs, Atlantique Médiation enregistre une légère baisse des demandes, de 166 en 2021 à **140** en 2022.

- Les litiges de consommateurs se répartissent dans divers secteurs d'activités comme le démontre le tableau ci-dessus. Une prédominance est à souligner dans les secteurs relatifs aux travaux du bâtiment, à l'immobilier-logement, aux véhicules, au commerce électronique sans oublier le secteur commerce de produits de grande consommation.

- Comme en 2021, l'objet des saisines des consommateurs porte en majorité sur la mauvaise ou exécution ou des retards dans l'exécution des prestations par le professionnel et émane principalement de la région des Pays de la Loire.



La recevabilité des saisines

Sur les **140** saisines, **52** concernent des professionnels adhérents à Atlantique Médiation Consommation.

Sur les **52** saisines :

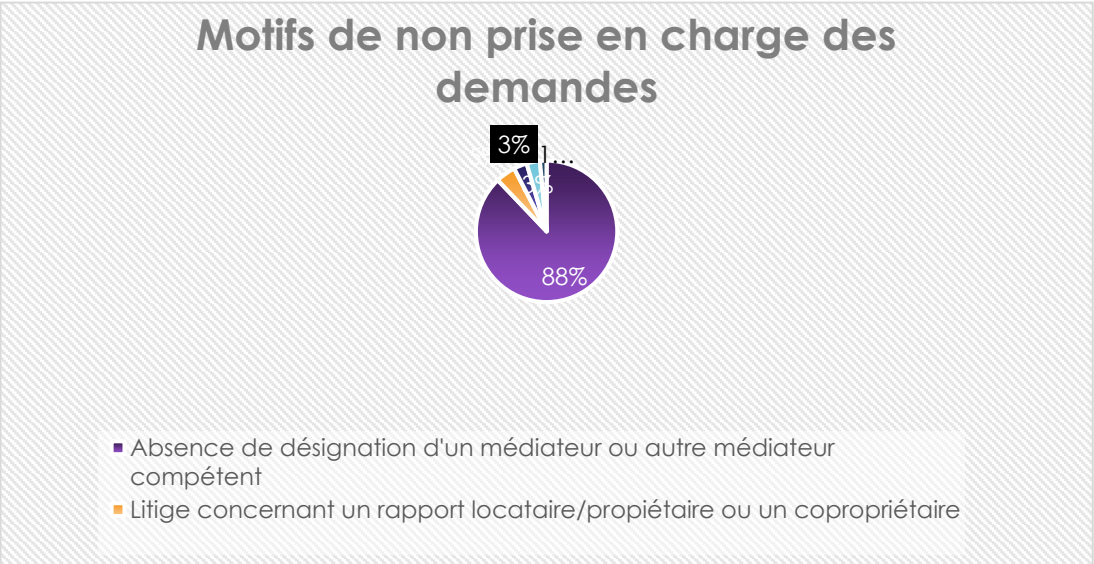
- **37** ont été déclarées **recevables**.

- **15 saisines** ont été déclarées **irrecevables** au sens de l'article L.612-2 du Code de la consommation **:**

  - ✓ Dans **4 cas**, le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

  - ✓ Dans **5 cas**, le motif d'irrecevabilité est la qualité de SCCV du professionnel et ce, suite à la décision de la CECMC du 14 décembre 2018 qui considère que les litiges concernant des SCCV ne relèvent pas du dispositif de la médiation de la consommation.

  - ✓ Dans **6 cas**, le litige concernait des litiges locataires/bailleurs, litige avec une copropriété, tribunal déjà saisi, délai supérieur à un an, nouveau médiateur nommé, hors champ de la médiation conso.



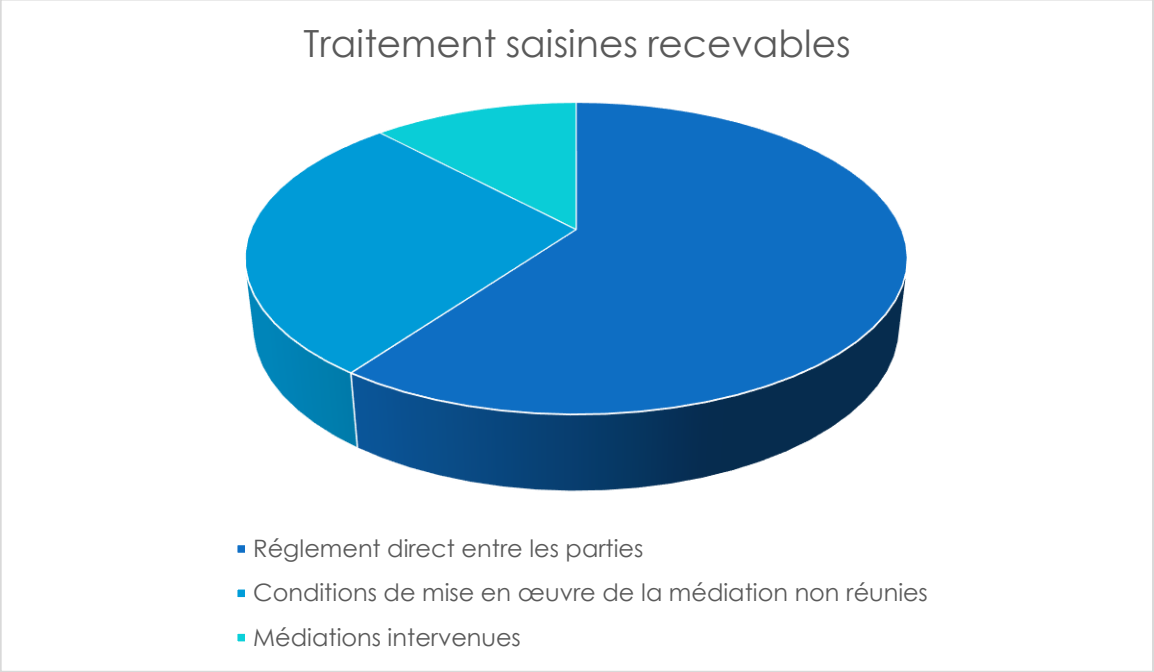
Le traitement des saisines recevables

Sur les **37** demandes déclarées recevables :

- ✓ **17** litiges ont été traités directement par le professionnel et le consommateur.

- ✓ **16** cas dans lesquels les conditions de la médiation n'étaient pas réunies : le professionnel (6 cas) et le consommateur (1 cas) ne souhaitaient pas la mise en place d'une médiation, pour des raisons liées au coût, au temps à consacrer au processus dans une période de crise sanitaire ou de choix d'un autre moyen de traitement du litige (besoin de conseils, saisine de tribunal, d'un huissier ...).

- ✓ **4** médiations sont intervenues (+2 toujours en cours en 2023)



•••

Les médiations réalisées

En 2022, **les 4** médiations de la consommation ont été réalisées dans le domaine suivant :

- ✓ **Travaux du bâtiment, travaux d'aménagement extérieur et intérieur** : dans le cadre de travaux d'aménagement du logement
- ✓ **Courtage-crédit immobilier** : dans le cadre d'un mandat de gestion

De quelques points d'attention … et des préconisations

Atlantique Médiation constate que le nombre de mise en place de médiations reste peu élevé. Soit le professionnel contacté à la suite de la recevabilité de la demande du consommateur, règle directement le litige, soit l'enjeu du litige n'est pas élevé et le professionnel ne souhaite pas entrer en médiation.

Dans les médiations réalisées, les parties ne sont pas toujours actrices et engagées dans le processus de médiation. La phase de résolution directe n'aboutissant pas, une proposition de solution est adressée mais pas toujours acceptée.

Si le traitement direct par le professionnel facilité par les temps d'écoute du médiateur permet une résolution rapide des litiges conformément au dispositif de médiation de la consommation, les médiations mises en place ont souvent une prorogation du délai initial.

La question de l'engagement des parties dans un dispositif gratuit pour le consommateur mais payant pour le professionnel, peut être un frein à la mise en place de médiations et à leur bon déroulement.