



MEDICYS



Rapport annuel 2017



Médiation de la consommation



| | |
|--|-----------|
| 1. L'actualité | 3 |
| 1.1. Les fédérations adhérentes à Medicys | 3 |
| 1.2. Les secteurs d'activité de Medicys | 4 |
| 1.3. Les médiateurs de Medicys | 5 |
| 2. Les grands principes | 8 |
| 2.1. Le respect de la protection des données personnelles | 8 |
| 2.2. La facilité d'utilisation pour le consommateur | 8 |
| 2.3. Apporter un service de qualité au professionnel à des tarifs raisonnables | 9 |
| 3. La médiation en quelques chiffres | 9 |
| 3.1. Les saisines reçues en 2017 | 9 |
| 3.2. Les saisines rejetées et les motifs de rejet | 10 |
| 3.3. L'acceptation de la médiation par le professionnel | 10 |
| 3.4. Les résultats de la médiation | 10 |
| 4. Annexes | 12 |
| 4.1. Textes de référence | 12 |
| 4.2. Schéma simplifié de saisine | 13 |
| 4.3. Organigramme de Medicys | 14 |

| Version | Date | Modifications |
|---------|------------|-----------------|
| 1.0 | 18/05/2018 | Version publiée |



1. L'actualité

1.1. Les fédérations adhérentes à Medicys

Les fédérations suivantes sont adhérentes à Medicys :

- FÉDÉRATION FRANÇAISE DU BÂTIMENT
- FÉDÉRATION NATIONALE DES ENTREPRISES DU SPORT ET LOISIRS (FPS)
- UNION DE LA BIJOUTERIE - HORLOGERIE
- FÉDÉRATION NATIONALE DE L'HORLOGERIE
- FÉDÉRATION FRANÇAISE DU NÉGOCE DE L'AMEUBLEMENT ET DE L'ÉQUIPEMENT DE LA MAISON (FNAEM)
- FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON
- FÉDÉRATION NATIONALE DES MÉTIERS DE LA JARDINERIE
- FÉDÉRATION DU NÉGOCE DE BOIS ET DES MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION
- FÉDÉRATION FRANÇAISE DES INDUSTRIES JOUET PUÉRICULTURE (FJP)
- FÉDÉRATION DES COMMERÇANTS SPÉCIALISTES DES JOUETS ET PRODUITS DE L'ENFANT (FCJPE)
- FÉDÉRATION FRANÇAISE DROGUERIE ET BAZAR
- FÉDÉRATION DU COMMERCE ET SERVICES DE L'ÉLECTRODOMESTIQUE ET DU MULTIMÉDIA (FENACEREM)
- CHAMBRE SYNDICALE DES MÉTIERS DE LA MUSIQUE
- CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT
- SYNDICAT NATIONAL DE LA MAINTENANCE ET DES SERVICES EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (SYNASAV)
- FÉDÉRATION NATIONALE DES SYNDICATS DE L'ASSAINISSEMENT ET DE LA MAINTENANCE INDUSTRIELLE (FNSA)
- FÉDÉRATION FRANÇAISE DES CONSTRUCTEURS DE MAISONS INDIVIDUELLES
- ASAV
- FÉDÉRATION NATIONALE DES DISTRIBUTEURS DE VÉHICULES DE LOISIRS (DICA)
- FÉDÉRATION EUROPÉENNE DU COMMERCE ET DE LA DISTRIBUTION DES PRODUITS SOUS TEMPÉRATURE DIRIGÉE, GLACES, SURGELÉS ET RÉFRIGÉRÉS (SYNDIGEL)
- CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DE L'ALIMENTATION EN DÉTAIL ET LES ORGANISATIONS ADHÉRENTES
 - Confédération nationale de la Boulangerie et de la Boulangerie-Pâtisserie



française

- Confédération française de la Boucherie-Charcuterie Traiteurs
- Confédération nationale des charcutiers – Traiteurs et Traiteurs
- Confédération des Chocolatiers et Confiseurs de France
- Confédération nationale des artisans-pâtisseries, chocolatiers, Confiseurs, Glaciers, Traiteurs de France
- Confédération nationale des Glaciers de France
- Confédération nationale de la Triperie française
- Fédération française de la boucherie hippophagique de France
- Fédération des fromagers de France
- Fédération nationale de l'Épicerie, Caviste et spécialiste Bio
- Union nationale des syndicats de détaillants en Fruits, Légumes et Primeurs
- Union nationale de la Poissonnerie française
- Confédération nationale des poissonniers écaillers de France
- Fédération nationale des Artisans Pizza en camion magasin
- UNION NATIONALE MUTUALIA
- FFACB
- FNHPA
- GESTE- Groupement des Editeurs de conteurs et Services en ligne
- USH HLM
- FICIME
- FÉDÉRATION MAILLE ET LINGERIE

La signature d'une convention avec Medicys oblige à la signature d'une convention type non modifiable validée par la CECMC.

Les adhérents des fédérations conservent la possibilité d'adhérer à un autre médiateur que Medicys.

1.2. Les secteurs d'activité de Medicys

La CECMC a qualifié Medicys sur les secteurs d'activité suivants :

- Sécurité privée, surveillance, télésurveillance, vidéosurveillance, protection et traitement des vitrages...
- Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio, caviste...)
- Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, solderies, bazars...)
- Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)
- Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables...)



- Horlogerie, bijouterie
- Vente en ligne, vente à distance
- Promotion, construction
- Transactions immobilières, administration de biens immobiliers
- Location et vente de biens immobiliers (agences immobilières, mandataires immobiliers, viager...)
- Syndics de copropriétés
- Déménagement
- Collecte, traitement des eaux
- Installation de cuisines et salles de bains
- Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)
- Rénovation et entretien (travaux du bâtiment, peinture, plomberie, serrurerie, ramonage...)
- Location de matériels
- Transport de marchandises, livraisons
- Commerce de véhicules (concessionnaires, agents, mandataires, négociants...)
- Entretien et réparation de véhicules (concessionnaires, agents, réparateurs indépendants, centres auto...)
- Contrôle technique de véhicules
- Formation des conducteurs (auto-école)
- Mutuelles
- Equipements informatiques et de communication
- Locations saisonnières, locations temporaires
- Hôtellerie de plein air (camping, caravaning...)
- Biens culturels (livres, musique, peinture, photos...)
- Articles de puériculture, jouets
- Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...)
- Bricolage
- Jardinerie, animalerie (animaux de compagnie et leurs aliments)
- Parfumerie, produits de beauté
- Soutien scolaire
- Agences matrimoniales, clubs de rencontres

1.3. Les médiateurs de Medicys

Pour faciliter le suivi du dossier par le consommateur, Medicys cherche à avoir des médiateurs présents sur tout le territoire national. Le médiateur affecté à un dossier est celui



qui se trouve le plus près du consommateur.

La liste des médiateurs agréés par la CECMC est la suivante :

- Maître Thérèse Henriques-Cuq, huissier de justice médiateur à Foix (09)
- Maître Patrick Mathieu, huissier de justice médiateur à St Etienne (42)
- Maître Dominique Marie Gassies, huissier de justice médiateur à Elbeuf (76)
- Maître Joël Mazure, huissier de justice médiateur à Paris (75)
- Maître Alain Merot, huissier de justice médiateur à Metz (57)
- Maître Jean-François Miura, huissier de justice médiateur à Bellac (87)
- Maître Olivier Mons, huissier de justice médiateur à Bethune (62)
- Maître Pierre Montel, huissier de justice médiateur à Marseille (13)
- Maître Sandra Morillon, huissier de justice médiateur à Tonneins (47)
- Maître Melik Marcireau, huissier de justice médiateur à Paris (75)
- Maître Nicolas Losa, huissier de justice médiateur à Commercy (55)
- Maître Hervé Liotard, huissier de justice médiateur à Le Chambon Feugerolles (42)
- Maître Rémy Kaestle, huissier de justice médiateur à Troyes (10)
- Maître Caroline Lalizou, huissier de justice médiateur à Limoges (87)
- Maître Michael Lart, huissier de justice médiateur à Soustons (40)
- Maître Christophe Leca, huissier de justice médiateur à Bastia (20)
- Maître Marc Lelievre, huissier de justice médiateur à Aubigny-sur-Nère (18)
- Maître Frédéric Lemaire, huissier de justice médiateur à Merville (59)
- Maître Julien Leseignoux, huissier de justice médiateur à Amboise (37)
- Maître Laurence Libis, huissier de justice médiateur à Saint Loup sur Semouse (70)
- Maître Philippe Morel, huissier de justice médiateur à Epinal (88)
- Maître Claire Moulin, huissier de justice médiateur à Nancy (54)
- Maître Yves-Alfred Morival, huissier de justice médiateur à Vervins (02)
- Maître Fabien Segura, huissier de justice médiateur à Marseille (13)
- Maître Emmanuel Soreau, huissier de justice médiateur à Laval (53)
- Maître Guy Terrin-Vallien, huissier de justice médiateur à Saint-Gaudens (31)
- Maître Bertrand Truttman, huissier de justice médiateur à Le Kremlin Bicêtre (94)
- Maître Christine Valès, huissier de justice médiateur à Toulouse (31)
- Maître Marie-Laure Vanlerberghe, huissier de justice médiateur à Bordeaux (33)
- Maître Pierre Vidal, huissier de justice médiateur à Epernay (51)
- Maître Arnaud Vix, huissier de justice médiateur à Illkirch-Graffenstaden (67)
- Maître Christophe Schneider, huissier de justice médiateur à Benfeld (67)
- Maître Jean-Luc Saas, huissier de justice médiateur à Colmar (68)
- Maître Murielle Russeil, huissier de justice médiateur à Pithiviers (45)
- Maître Dominique Mugnier, huissier de justice médiateur à Nancy (54)
- Maître Gilles-Christian Nicolas, huissier de justice médiateur à Juvisy (91)



- Maître Jacques Nivet, huissier de justice médiateur à Royan (17)
- Maître Claude Pontier, huissier de justice médiateur à L'Isle sur la Sorgue (84)
- Maître Jean-François Rajon, huissier de justice médiateur à Roanne (42)
- Maître Guillaume Rigouste, huissier de justice médiateur à Méru (60)
- Maître Philippe Roesslinger, huissier de justice médiateur à Sarre-Union (67)
- Maître Guy Rosa, huissier de justice médiateur à Marignane (13)
- Maître Jérémy Wallart, huissier de justice médiateur à Valenciennes (59)
- Maître Michel Frédéric Coutant, huissier de justice médiateur à Aix-en-Provence (13)
- Maître Charlotte Croc-bottin, huissier de justice médiateur à Mortagne au Perche (61)
- Maître Frédéric Coudière, huissier de justice médiateur à Nantes (44)
- Maître Pierre Corrihons, huissier de justice médiateur au Havre (76)
- Maître Nicolas Charrie, huissier de justice médiateur à Foix (09)
- Maître Michelle Charles, huissier de justice médiateur à Miribel (01)
- Maître Marjorie Chambon, huissier de justice médiateur à Clermont-Ferrand (63)
- Maître Géraldine Chagnaud, huissier de justice médiateur à Toulouse (31)
- Maître Anne Casimiro, huissier de justice médiateur à Bordeaux (33)
- Maître Laurence Cabon, huissier de justice médiateur à Narbonne (11)
- Maître Geoffroy Bruneel, huissier de justice médiateur à Versailles (78)
- Maître Sandrine Briot, huissier de justice médiateur à Nogent-sur-Seine (10)
- Maître Maxime Bué, huissier de justice médiateur à Lens (62)
- Maître Jonathan Bouzat-Noyrigat, huissier de justice médiateur à Espalion (12)
- Maître Fabrine Biche, huissier de justice médiateur à Paris (75)
- Maître Stéphane Belin, huissier de justice médiateur à Nîmes (30)
- Maître Timothée Beckmann, huissier de justice médiateur à Rouen (76)
- Maître Jean-François Bauvin, huissier de justice médiateur à Douai (59)
- Maître Marie Angèle Crugnale-Klein, huissier de justice médiateur à Neufchatel-en-Bray (76)
- Maître Astrid Desagneaux, huissier de justice médiateur à Paris (75)
- Maître Marc-André Desneuf, huissier de justice médiateur à Le Lamentin (972)
- Maître Thibaut Franqueville, huissier de justice médiateur à Monthéry (91)
- Maître Maryline Frery-Corte, huissier de justice médiateur à Vendôme (41)
- Maître Matthieu Gama, huissier de justice médiateur à Fort de France (972)
- Maître Marc Guiraud, huissier de justice médiateur à Castres (81)
- Maître Cora Georges, huissier de justice médiateur à Marseille (13)
- Maître Eric Godfrin, huissier de justice médiateur à Voves (28)
- Maître Alain Grimand, huissier de justice médiateur à Saint-Etienne (42)
- Maître Marie-Hélène Gros D'Haillecourt, huissier de justice médiateur à Salon-de-Provence (13)
- Maître Jean-Pierre Fosset, huissier de justice médiateur à Beaumont-le-Roger (27)



- Maître Jennifer Flutre, huissier de justice médiateur à Paris (75)
- Maître Julien Doucède, huissier de justice médiateur à Oullins (69)
- Maître Belline Dubuisson, huissier de justice médiateur à Bourg-de-Péage (26)
- Maître Nelly Ducros Ferraioli, huissier de justice médiateur à Les Issambres (83)
- Maître Karinne Egea Robles, huissier de justice médiateur à Thuir (66)
- Maître Clément Escoffier, huissier de justice médiateur à Villefranche (69)
- Maître Marie Esteffe-Daugreilh, huissier de justice médiateur à Aire sur l'Adour (40)
- Maître Solène Etame, huissier de justice médiateur à Tours (37)
- Maître Didier Heitzmann, huissier de justice médiateur à Pontarlier (25)
- Maître Olivier Abellard, huissier de justice médiateur à Lyon (69)
- Maître Alexandre Bauer, huissier de justice médiateur à Longwy (54)
- Maître Thomas Bancaud, huissier de justice médiateur à Chelles (77)
- Maître Dominique Aribaut-Abadie, huissier de justice médiateur à Castres (81)

2. Les grands principes

2.1. Le respect de la protection des données personnelles

L'avènement du RGPD au 28 mai 2018 a amené à travailler en 2017 encore davantage sur la protection des données personnelles des consommateurs utilisant Medicsys.

Pour ce faire, Medicsys a réalisé les opérations suivantes :

- désigner un Délégué à la Protection des Données, ancien magistrat pour nous accompagner dans notre mise en conformité
- crypter les échanges entre le consommateur et notre plateforme (d'un point de vue technique, mise en place d'un certificat SSL-EV sur la plateforme)
- héberger toutes les données des consommateurs en France et nulle part ailleurs
- minimiser, quand c'est possible, les données personnelles échangées par message électronique.

2.2. La facilité d'utilisation pour le consommateur

En coopération avec la CECMC, Medicsys a fait le choix de simplifier la médiation pour le consommateur.

La plateforme s'est ainsi spécialisée courant 2017 sur la médiation de la consommation :

- elle ne permet plus que de déposer une demande de médiation qui concerne un professionnel qui s'est effectivement inscrit sur la plateforme
- elle ne pose plus aucune question liée à autre chose que la médiation de la consommation.



Nous continuons à travailler pour faciliter l'utilisation de la plateforme par le consommateur.

Ainsi Medicys peut être saisi par différents canaux, fonction du consommateur et de ce qu'il utilise le plus simplement.

Il est ainsi possible :

- soit de déposer et consulter un dossier sur la plateforme pour les consommateurs qui ne sont pas à l'aise avec les courriers ou les courriels mais plus à l'aise avec internet. Cette possibilité fait que le consommateur peut créer et consulter un dossier quand il le souhaite.
- soit d'envoyer un dossier par courrier pour les personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'utilisation d'internet mais plus à l'aise avec les courriers.

Medicys propose aussi un réseau national de médiateurs. Ceci garantit à chaque consommateur de pouvoir trouver un médiateur qui ne soit pas trop éloigné de son domicile physique si le médiateur jugeait comme nécessaire la mise en place d'une médiation présenteielle.

2.3. Apporter un service de qualité au professionnel à des tarifs raisonnables

Medicys a toujours cherché à simplifier la démarche des professionnels dans la médiation de la consommation. En effet, simplifier cette démarche permet de faciliter l'adoption de la démarche par les professionnels.

Ainsi Medicys permet à un professionnel de :

- s'inscrire en ligne en moins de 15 minutes
- suivre les dossiers de médiation en ligne tout en assurant à ses clients le respect des données personnelles
- conserver tous les documents juridiques liés à l'activité.

3. La médiation en quelques chiffres

3.1. Les saisines reçues en 2017

En 2017, 853 saisines ont été déposées par les consommateurs.

Elles ont été déposées par deux canaux :

- la saisine sur la plateforme Medicys.fr



- la saisine par courrier.

La saisine par courrier nécessite des échanges avec le consommateur pour aboutir à la complétude du dossier. Elle représente 32% des saisines.

3.2. Les saisines rejetées et les motifs de rejet

124 saisines ont été refusées. Ce chiffre correspond à 15% des saisines.

Ces rejets se répartissent également entre :

- les médiations sont hors du champ de la consommation
- les saisines sont irrecevables principalement pour les raisons suivantes :
 - le professionnel n'a pas signé de contrat avec Medicyc, plus de la moitié des cas d'irrecevabilité ;
 - dans un cas sur quatre, la réclamation écrite auprès du professionnel a plus d'un an.

Jusqu'au début 2018, pour faciliter la vie du consommateur, le centre de médiation Medicyc acceptait le dépôt d'un dossier même si le professionnel n'était pas inscrit auprès de Medicyc. La CECMC a demandé de dorénavant refuser les dossiers pour des professionnels non formellement inscrits auprès de Medicyc (ainsi, dorénavant, même si le professionnel a indiqué Medicyc comme médiateur dans ces Conditions Générales d'Utilisation, s'il n'est pas formellement inscrit auprès de Medicyc, le dossier est refusé conformément aux instructions de la CECMC).

3.3. L'acceptation de la médiation par le professionnel

En 2017, sur 729 demandes de médiation, 668 médiations n'ont pas débuté pour les raisons suivantes :

- malgré des relances par mail et par téléphone, il n'a pas été possible d'obtenir de réponse du professionnel ;
- le professionnel, après examen du dossier et entretien avec le médiateur, a refusé d'entrer en médiation.

3.4. Les résultats de la médiation

Lorsque la médiation débute, elle aboutit à un accord dans 50% des cas.

De manière égale, l'accord est trouvée soit par un accord entre les parties sans proposition du médiateur soit suite à la proposition du médiateur.



Lorsque le processus de médiation va jusqu'à la proposition du médiateur, cette proposition est refusée de manière égale entre le consommateur et le professionnel.



4. Annexes

4.1. Textes de référence

Textes européens :

- Directive 2013/11/UE du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE
- Règlement (UE) N° 524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC)

Textes nationaux :

- Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation
- Décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises

Code de la consommation :

- Articles L.612-1 à L.612-5
Processus de médiation des litiges de consommation.
- Articles L.616-1 à L.616-3
Information et assistance du consommateur.
- Articles R.612-1 à R.612-5
Processus de médiation des litiges de consommation.



4.2. Schéma simplifié de saisine

Etape 1 : le professionnel choisit Medicys comme Médiateur de la consommation. Ce choix doit être matérialisé par l'inscription effective et la signature d'un contrat type validé par la CECMC. Le professionnel diffuse par tout moyen l'information précisant qu'en cas de litige son médiateur de la consommation est Medicys.

Etape 2 : un litige naît entre le consommateur et le professionnel. Le consommateur doit dans un premier temps tenter de le résoudre en entrant en contact directement avec le professionnel. Il doit exister au moins une trace écrite de cette tentative de résolution.

Etape 3 : le consommateur saisit Medicys pour tenter de résoudre son litige par la médiation de la consommation. Si le professionnel accepte d'entrer en médiation, la médiation débute. Dans tous les cas et en fonction des résultats de celle-ci, le médiateur met à disposition des parties signifiant l'accord de médiation ou l'échec de la médiation.

Pour des besoins de transparence, le processus de médiation est disponible et téléchargeable sur la plateforme de médiation www.medicys.fr



4.3. Organigramme de Medicys

