



MEDICYS



Rapport annuel 2018



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 2018	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	11/10/2019	Version publiée



1. L'actualité

1.1. Les fédérations adhérentes à Medicys

Les fédérations suivantes sont adhérentes à Medicys :

- ❖ ASAV - Alliance des services aux véhicules
- ❖ CAPEB - Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment CGAD
- ❖ CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DE L'ALIMENTATION EN DÉTAIL ET LES ORGANISATIONS ADHÉRENTES
- ❖ Confédération Nationale de l'alimentation en détail
- ❖ Citya Immobilier
- ❖ Coopératives FFACB - Fédération Française des Artisans Coopérateurs du Bâtiment
- ❖ Crédit Agricole Immobilier Promotion
- ❖ Crédit Agricole Immobilier Services
- ❖ Crédit Agricole Immobilier Square Habitat
- ❖ CSD - Chambre syndicale du Déménagement
- ❖ CSMM - Chambre syndicale des Métiers de la Musique
- ❖ Entreprises FFACB
- ❖ FCJPE - Fédération des commerçants spécialistes des jouets et produits de l'enfant
- ❖ FDCF - Fédération des Détaillants en Chaussures de France
- ❖ FDCF - Fédération des Détaillants en Chaussures de France
- ❖ FEDEV (l'organisation professionnelle des entreprises de l'industrie et des commerces en gros des viandes et abats de boucherie)
- ❖ FENACEREM - Fédération du Commerce et Services de l'Electrodomestique et du Multimédia
- ❖ FFB - Fédération Française du Bâtiment
- ❖ FFC - Fédération française des constructeurs de maisons individuelles
- ❖ FFDB - Fédération Française Droguerie et Bazar
- ❖ FFQ - Fédération Française de la Quincaillerie, des fournitures pour l'industrie, le bâtiment et l'habitat
- ❖ FH - Fédération de l'Horlogerie
- ❖ FICIME
- ❖ FJP - Fédération française des industries de jouets et puéricultures
- ❖ FMB - Fédération des magasins de bricolage et de l'aménagement de la maison
- ❖ FNAEM - Fédération française du négoce de l'ameublement et de l'équipement de la maison



- ❖ FNAS - Fédération des Négociants en Appareils Sanitaires, chauffage-climatisation et canalisation
- ❖ FNBM - Fédération du Négoce de Bois et des Matériaux de construction
- ❖ FND - Fédération Nationale de la Décoration
- ❖ FNHPA - Fédération Nationale de l'Hôtellerie de Plein Air
- ❖ FNMJ - Fédération Nationale des Métiers de la Jardinerie
- ❖ FNOF - Fédération Nationale des Opticiens de France
- ❖ FNSA - Fédération Nationale des Syndicats de l'Assainissement et de la Maintenance industrielle
- ❖ FPS - Fédération professionnelle des entreprises du sport et des loisirs
- ❖ GESTE (Groupement des Éditeurs de Contenus et Services en Ligne)
- ❖ GÎTES DE FRANCE
- ❖ LA DICA - Fédération nationale des distributeurs de véhicules de loisirs
- ❖ Laforêt Franchise
- ❖ LITRIMARCHÉ
- ❖ SCOP BTP
- ❖ SNCTA - Syndicat National du Contrôle Technique Automobile
- ❖ SNPI - Syndicat National des Professionnels Immobiliers
- ❖ SYNASAV - Syndicat national de la maintenance et des services en efficacité énergétique
- ❖ SYNDIGEL - Fédération européenne du commerce et de la distribution des produits sous température dirigée, glaces, surgelés et réfrigérés
- ❖ UBH - Union de la Bijouterie Horlogerie
- ❖ UFIMH - Union Française des Industries Mode et Habillement
- ❖ UGC CINÉ CITÉ
- ❖ UNIDEC - Union Nationale Intersyndicale Des Enseignants de la Conduite
- ❖ UNITEX - Union interentreprises Textile Auvergne Rhône-Alpes
- ❖ USC - Union Sport et Cycle
- ❖ USH - Union Sociale Pour l'Habitat

La signature d'une convention avec Medicys oblige à la signature d'une convention type non modifiable et 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 :

- ❖ A02 - Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio,



caviste, agroalimentaire...)

- ❖ A5 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (Grands magasins, produits techniques, solderies, bazars ; Matériaux de Construction ; produits techniques)
- ❖ A7 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoire)
- ❖ A8 - Equipement de la maison (consommables ; Papier / Carton / Imprimerie ; ameublement, appareils électroménagers, décoration)
- ❖ A9 - Horlogerie, bijouterie
- ❖ B11- Vente en ligne, Vente à distance
- ❖ C16 - Promotion, construction
- ❖ C18 - Ingénierie, expertises (géomètres-expert, expertise technique, diagnostics immobiliers...)
- ❖ C19 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers
- ❖ C20 - Locations et ventes de biens immobiliers
- ❖ C22 - Syndics de copropriétés
- ❖ C23 - Déménagement
- ❖ D30 - Collecte, traitement des eaux
- ❖ E31 - Installation de cuisine et salle de bains
- ❖ E32 - Installation de piscines
- ❖ E33 - Installation et réparation d'équipement (efficacité énergétique)
- ❖ E34 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration
- ❖ E35 - Rénovation et entretien (travaux du bâtiment)
- ❖ E38 - Location de matériels
- ❖ F49 - Transport de marchandises, livraisons
- ❖ G50 - Commerce de véhicules (automobile / concessionnaires, agents, mandataires, négociants)
- ❖ G54 - Entretien et réparation de véhicules
- ❖ G56 - Contrôle technique de véhicules
- ❖ G64 - Formation des conducteurs (auto-école)
- ❖ H67 - Intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance
- ❖ H70 - Mutuelles
- ❖ I71 - Équipements informatiques et de communication
- ❖ K84 - Locations saisonnières, locations temporaires
- ❖ K86 - Hôtellerie de plein air
- ❖ L87 - Biens culturels (peinture, photos / livres, musiques)
- ❖ L89 - Articles de puériculture, jouets
- ❖ L90 - Articles de sport, articles de loisirs
- ❖ L92 - Activités et Manifestations sportives
- ❖ L95 - Cinéma



- ❖ M102 - Jardinierie, Animalerie
- ❖ M99 - Bricolage
- ❖ N 107 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition,...)
- ❖ N105 - Parfumerie, produits de beauté
- ❖ N106 - Parapharmacie
- ❖ O119 - Soutien scolaire
- ❖ Q129 - Agences matrimoniales, clubs de rencontre
- ❖ Q130 - Développement personnel, activités d'assistance
- ❖ Q133 - Activités d'enquête
- ❖ Q134 - Sécurité privée, surveillance

1.3. Les médiateurs de Medicys

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 Béthune (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 Truttmann, 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 Montlhéry (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 Doucedé, 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)
- ❖ Maître Dorothée Darcq-Rosenthal, huissier de justice médiateur à Réveil (31)

2. Les grands principes

2.1. La protection des données personnelles

La protection des données personnelles des utilisateurs de la plateforme reste une priorité constante pour l'association Medicsy.

Pour ce faire, Medicsy a réalisé les opérations suivantes en 2018 :

- ❖ travailler en coopération permanente avec son Délégué à la Protection des Données, ancien magistrat pour nous accompagner dans notre mise en conformité ;
- ❖ mettre en place une politique de protection des données personnelles disponibles sur le site medicsy.fr



- ❖ héberger toutes les données des consommateurs et des professionnels en France ;
- ❖ minimiser, lorsque c'est possible, les données personnelles échangées par message électronique en particulier les données concernant les dossiers traités ;
- ❖ minimiser les données personnelles disponibles des personnes physiques représentant les professionnels lors de la médiation.

2.2. La facilité d'utilisation pour le consommateur

L'année 2018 a été consacrée à travailler sur de nouveaux outils technologiques mis en production en 2019 :

- ❖ élaborer une nouvelle plateforme plus facile d'utilisation pour les consommateurs leur permettant de déposer plus simplement et plus rapidement un dossier : en effet, le dépôt de la lettre de réclamation étant une complexité pour certains utilisateurs, en particulier dans une société qui évolue vers moins d'écrit envoyé notamment par courrier, il est parfois très difficile de trouver une adresse postale ou de courrier électronique pour certains professionnels ;
- ❖ faciliter la recherche d'un professionnel parmi nos adhérents : Medicys est, en fin 2018, le médiateur de plusieurs milliers de professionnels qui parfois ont la même raison sociale ou alors un nom commercial totalement différent de sa raison sociale. En 2019, la recherche d'un adhérent peut donc désormais se faire par son numéro SIREN, par sa raison sociale ou par ses noms commerciaux.
- ❖ travailler pour permettre d'apporter une solution aux personnes en difficulté avec le numérique qui doivent se faire assister pour déposer un dossier.

En 2018, l'association Medicys a également amélioré la gestion des saisines parvenant par courrier postal.

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

Medicys cherche à simplifier la démarche des professionnels pour la gestion de leur litige. Il est à noter qu'en 2018, pour les litiges d'un montant de moins de 200€uros, le professionnel refuse le plus souvent d'entrer en médiation et apporte directement une réponse au consommateur. Même si cela ne correspond pas à l'esprit de la médiation, cela permet au consommateur de résoudre son litige.

Conscient de cette difficulté, Medicys continue à travailler sur son modèle économique pour pouvoir faciliter l'entrée en médiation.



3. La médiation en quelques chiffres

3.1. Les saisines reçues en 2018

En 2018, 1 655 saisines ont été déposées par les consommateurs.

Elles ont été déposées par deux canaux :

- ❖ la saisine sur la plateforme Medicycs.fr
- ❖ la saisine par courrier (185).

La saisine par courrier nécessite des échanges avec le consommateur pour aboutir à la complétude du dossier. Elle représente 11% des saisines.

Nous faisons face principalement à deux problèmes avec ce mode de saisine :

- ❖ le consommateur nous saisit d'un dossier pour un professionnel qui ne nous a pas désigné comme médiateur de la consommation ;
- ❖ la saisine ne comporte pas de courrier de réclamation ou de preuve d'envoi d'un courrier de réclamation.

3.2. Les saisines rejetées et les motifs de rejet

232 saisines ont été refusées. Ce chiffre correspond à environ 14% des saisines.

Les saisines sont irrecevables principalement pour les raisons suivantes :

- par courrier postal, le professionnel n'a pas signé de contrat avec Medicycs ;
- absence de courrier de réclamation adressé au préalable au professionnel.

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

3.3. L'acceptation de la médiation par le professionnel

Par rapport à 2017, la très grande majorité des dossiers qui nous sont soumis relève de la médiation de la consommation, malgré les difficultés liées à l'interprétation du positionnement des syndicats immobiliers.



En 2018, sur 1423 demandes de médiation, 1253 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. Pour les raisons suivantes :
 - soit une entente directe a eu lieu entre le professionnel et le consommateur ;
 - soit le professionnel estime être allé au bout de son processus dans le cadre du service après-vente ;
 - soit le professionnel est dans une situation économique difficile et ne réussit plus à assurer ni service après-vente, ni réponse aux demandes de médiation.

3.4. Les résultats de la médiation

Lorsque la médiation débute, elle aboutit à un accord dans 65% des cas.

De manière égale, l'accord est trouvé 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 contrattype 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

