



**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
SUR LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Juillet 2018 – Juillet 2019

1 – L'ACTUALITE

1.1 – UN NOUVEAU SITE INTERNET

Si l'ancien site DEVIGNY MEDIATION plaisait beaucoup par ses choix visuels et par la qualité des informations présentées, il ne supportait pas un passage de plus de 400 personnes par jour. Cela a donc déclenché des bugs informatiques, au mois de décembre 2018, que nous avons immédiatement traité.

Heureusement, l'équipe DEVIGNY MEDIATION avait prévu de prochainement procéder à des modifications sur notre site. Le succès n'a fait que nous faire accélérer les choses.

Ainsi, nous avons à présent un site dédié aux consommateurs et un site dédié aux professionnels. Si la médiation de la consommation concerne bien professionnels et consommateurs, nous considérons que ceux ne sont pas les mêmes informations qui les intéressent. En effet, nous sommes un droit et nous sommes gratuits pour les consommateurs. Alors que nous sommes obligatoires et payants pour les professionnels qui cherchent aussi à se prémunir des arnaques en tout genre dont ils sont souvent victimes.

A présent, chacun a un site dédié et sera plus à même de trouver l'information dont il a besoin.

Pour exemple, le consommateur aura, sur son site, une page spécifique permettant la saisie du médiateur de la consommation avec les explications nécessaires pour nous faire parvenir un dossier complet et recevable.

Le professionnel trouvera quant à lui facilement confirmation et explications sur son obligation légale, des tarifs clairement affichés et la possibilité de désigner en ligne, en deux minutes, son médiateur de la consommation.

1.2 – LES FEDERATIONS, SYNDICATS, GROUPEMENTS ET ASSOCIATIONS ADHERENTES A DEVIGNY MEDIATION

Avant d'être une entité de médiation de la consommation agréé par la CECMC (commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation), la société DEVIGNY MEDIATION donnait des conseils juridiques et ressources humaines aux indépendants de tous secteurs sous le nom de DEVIGNY CONSEILS. Le professionnel indépendant a toujours été la cible privilégiée de notre équipe car nous savons combien il est seul et noyé sous les exigences diverses. C'est donc tout naturellement que notre Gérante, Madame Emmanuelle DEVIGNY a demandé à obtenir un agrément de médiateur indépendant afin de couvrir l'activité professionnelle des indépendants. Tout le schéma de l'entreprise DEVIGNY MEDIATION a été créé pour eux.

Nous avons donc été ravis et surpris de voir se multiplier les demandes des fédérations, des syndicats, des groupements et des associations pour compter parmi nos clients. 9 fois sur 10, les demandes de renseignements se sont soldées par un accord (accord de partenariat ou convention cadre de désignation du médiateur).

Nous sommes donc très fiers de faire état de nos accords à ce jour avec les partenaires suivants (classement par ordre alphabétique) :

- AELIA
- ALPHAEGA
- APIC
- APRIUM
- APTIPHAR
- ASPIC
- CEIDO
- COFISANTE
- COL
- CREDIT CONSEIL DE France
- CREDIT PACK
- DEPHIE
- EVOLUPHARM
- EXCELL PHARMA
- FEDERGY
- FSPF
- GPO
- GROUPAPHARM
- HEXAPHARM
- HYGIE CONSEILS
- I PHARM
- KATALYS
- LAFAYETTE CONSEIL
- LE GALL SANTE SERVICE
- LEADER SANTE
- LES PHARMACIENS ASSOCIES
- LUZ
- MON PARTENAIRE.COM
- MUTUAL PHARM
- NEPENTHES
- OPTIPHARM
- ORPHIE
- PHARM UPP
- PHARMABEST
- PHARMACORP
- PHARMACYAL
- PHARMAVENIR
- PHARMODEL
- POSITIVE PHARMA
- ROCADE
- SYNAPS
- SYNERGIEPHAR
- TRENT !'ACTIV
- UDGPO
- UNPF
- UPRP

- USPO
- WELL AND WELL

1.3 – LES SECTEURS D'ACTIVITE DE DEVIGNY MEDIATION

La CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation) nous a spécifiquement référencés dans les secteurs suivants :

Commerce de produits de grande consommation

Commerce alimentaire et non alimentaire spécialisé

Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé

Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires)

Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décorations etc.)

Commerce électronique, vente hors magasin

Vente en ligne, vente à distance

Foire et salons

Immobilier, logement

Gestion, location et vente de biens immobiliers

Energie, Eau, assainissement

Energies renouvelables

Travaux du bâtiment, installation, réparation, rénovation, entretien

Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation etc.)

Aménagement de l'habitat (fenêtres, menuiseries, volets roulants, portails etc.)

Rénovation et entretien (travaux du bâtiment, peinture, plomberie, serrurerie, ramonage etc.)

Aménagement extérieur (gros travaux)

Véhicules

Formation des conducteurs

Finance, banque, assurances, mutuelle

Intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance

Communication, téléphonie, services postaux

Equipements informatiques et de communication

Hôtellerie, restauration

Restaurants

Culture, Loisir, sport

Biens culturels (livres, musique, peinture, photo etc.)

Activité et manifestations sportives

Cinéma

Bricolage, jardinage, animaux

Fleurs, plantes

Aménagement paysager (y compris élagage et abatage)

SARL DEVIGNY MEDIATION au capital social de 10 000 € - www.devignymediation.fr -

contact@devignymediation.fr - 02 41 25 47 58

Produits et services à la personne

Parfumerie, produits de beauté

Parapharmacie

Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition, etc.)

Coiffure, institut de beauté (produits et services)

Services d'esthétique corporelle (bronzage, ongles, épilation, tatouage etc.)

Service de bien être (thalassothérapie, balnéo, saunas, hammams, spa etc.)

Service à domicile (garde d'enfants, ménage, etc.)

Cordonnerie, reproduction de clefs

Enseignement

Séjours linguistiques

Formations pour adultes

Service d'assistance et d'intermédiation

Agences matrimoniales, clubs de rencontres

Développement personnel (conseil personnalisé, médiation etc.)

1.4 – UN NOUVEAU MEDiateur DEVIGNY MEDIATION

Maître Laurent DENIS, Avocat inscrit au Barreau de Versailles, spécialiste du droit bancaire et auteurs de nombreux ouvrages en la matière, a rejoint notre équipe.

Vu le nombre important et grandissant de professionnels de la Finance qui nous ont choisi, nous sommes fort de son expérience et de son expertise dans ce secteur aux règles particulières.

2 - DES SPECIFICITES DEVIGNY MEDIATION TRES APPRECEIEES

2.1 DEUX MINUTES POUR S'INSCRIRE EN LIGNE ET RECEVOIR SON CONTRAT

C'est avec fierté que nous annonçons que la possibilité de souscrire le contrat de désignation du médiateur de la consommation DEVIGNY MEDIATION directement en ligne sur notre site sécurisé, rencontre un énorme succès.

Ainsi en deux minutes et en répondant à 10 ou 15 questions en ligne sur le site www.devignymediation.fr, le professionnel remplit son obligation légale pour trois ans.

Le système apporte tranquillité et satisfaction aux clients et ce dans un très court laps de temps.

Moins de deux minutes après son inscription en ligne, le professionnel reçoit directement dans sa boîte mail :

- Son contrat de désignation du médiateur déjà rempli des éléments d'identification de son activité professionnelle, paraphé et signé. Il est donc en règle instantanément,
- Une affiche avec les deux modes de saisies du médiateur (par voie électronique ou postale) est envoyée avec le contrat afin de remplir d'aider le professionnel à remplir son obligation légale d'affichage.

- Si nécessaire, sa facture est également envoyée, dans un mail séparé afin qu'elle puisse être transmise facilement au service interne ou externe de comptabilité concerné

2.2 DES COURTES VIDEOS EXPLICATIVES

Six vidéos de deux minutes sont à la disposition des consommateurs et des professionnels sur le site DEVIGNY MEDIATION.

Chacune d'entre elles répond à une question telle que « A quoi sert le médiateur de la consommation ? », « Pourquoi imposons-t-on une telle règle aux professionnels ? » ou encore « Comment utiliser le dispositif ? ».

Vu l'accueil des plus chaleureux qui a été fait à ses vidéos, nous comptons poursuivre avec des vidéos où consommateurs et professionnels vont pouvoir partager avec vous leurs expériences de la médiation.

2.3 UN DIALOGUE DIRECT ET SIMPLE

Du lundi au vendredi, de 9:00 à midi et de 14:00 à 18:00, notre équipe de médiateurs professionnels et expérimentés et de Juristes et/ou Avocat de, 20 ans d'expérience répondent à toutes vos questions concernant la médiation de la consommation mais également échanges concernant vos litiges professionnels ou privés, au 02 41 25 47 58.

2.4 DES TARIFS TOUT COMPRIS ET TRANSPARENTS

La société DEVIGNY MEDIATION propose deux types de forfait :

- Un forfait d'abonnement au dispositif de médiation de la consommation
- Un forfait de médiation en cas de dossier recevable du consommateur et d'acceptation par le professionnel d'entrée en médiation.

Nous n'appliquons aucune facturation variable ou supplémentaire. Ainsi le professionnel qui s'engage à une parfaite et complète connaissance du coût puisqu'il est tout compris.

Cette transparence est rassurante pour nos clients et permet un premier pas vers la confiance qui ne peut qu'être bénéfique dans l'hypothèse où une médiation doit être réalisée.

3 – LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION EN QUELQUES CHIFFRES

3.1 NOMBRE DE LITIGE DONT LE MEDIATEUR A ETE SAISI OU INFORME

Nous avons reçu 39 dossiers, par voie électronique ou postale, de demande de médiation.

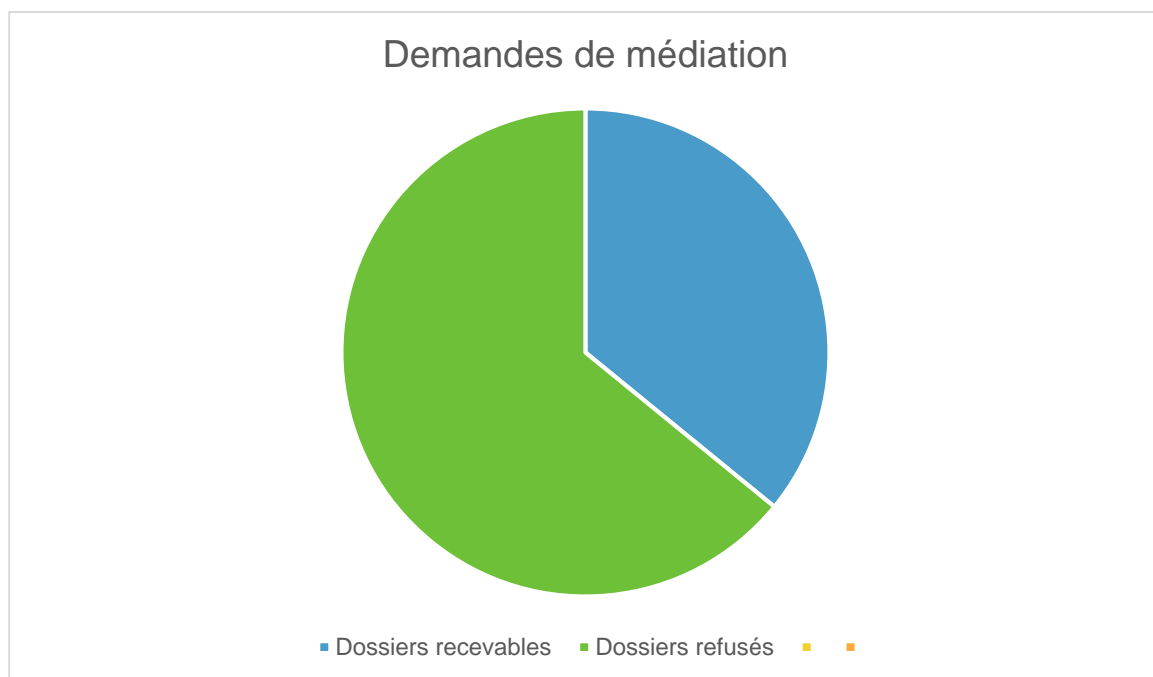
Nous ne comptabilisons pas ici le nombre de « saisines orales » que nous recevons et qui sont dans une bien autre proportion que les saisines écrites qui sont les seules reconnues par la Loi.

Mais ces « saisines orales » nous permettent souvent de participer à la résolution du litige sans être officiellement dans le cadre de la médiation.

Pour exemple, lorsqu'un consommateur nous contacte en vue de saisir le médiateur, nous pouvons lui poser quelques questions qui nous permette de l'aider. Ainsi, dans la majorité des cas, aucun courrier n'a été envoyé au professionnel pour faire part du litige. Nous invitons donc le consommateur à lui écrire et nous lui demandons de laisser du temps au professionnel pour obtenir une proposition de résolution sans passer par nos services. Ainsi, à réception dudit courrier du consommateur qui fait état de nos conseils,

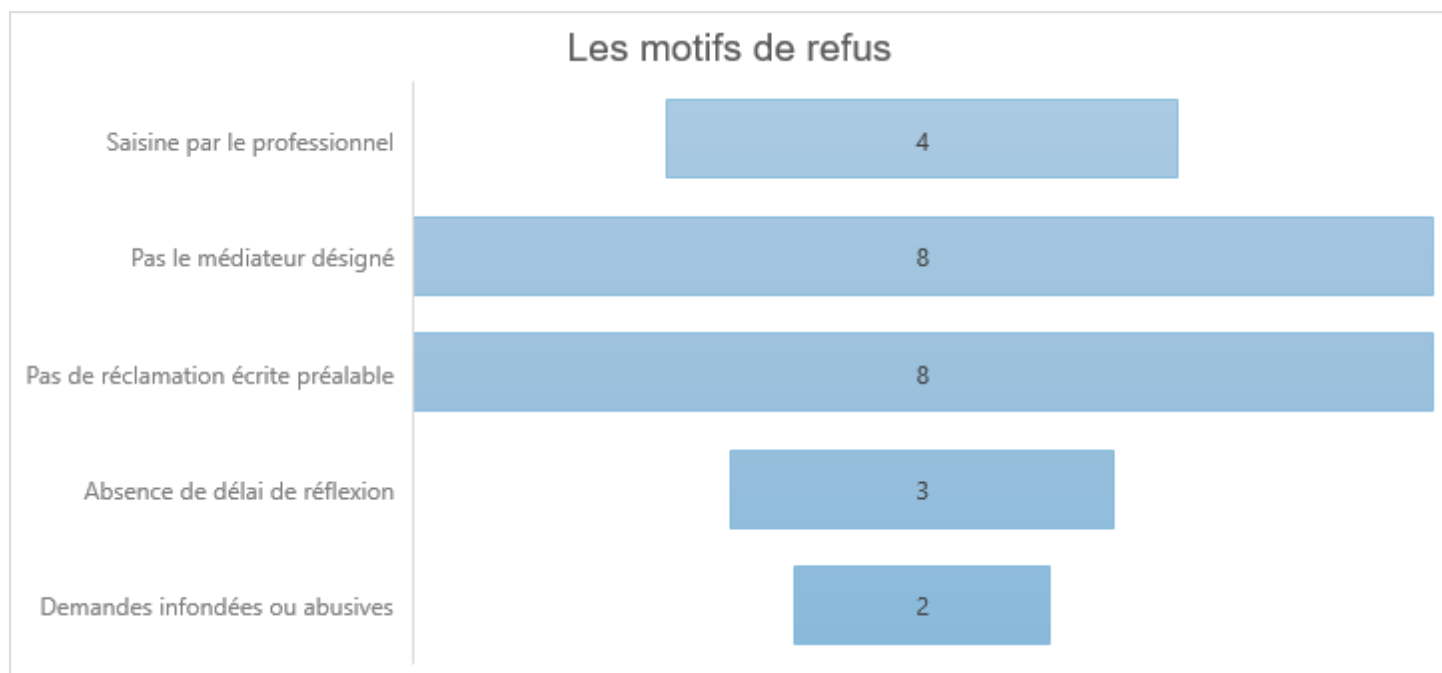
le professionnel a presque toujours agit de lui-même en proposant une solution que le consommateur a trouvé acceptable.

Nous ne sommes pas entrées en médiation, nous n'avons établi aucune facture, nos statistiques ne sont pas plus « commerciales », mais nous sommes satisfaits d'avoir participé à la résolution d'un litige.



3.2 LES SAISINES REJETES ET LES MOTIFS DE REJET

25 dossiers de médiation ont été refusés.



Nous avons fait le choix de séparé deux notions : l'absence de réclamation écrite préalable et l'absence de délai suffisant laissé au professionnel pour répondre à la réclamation de son

client. En effet, nous avons très souvent été saisi concomitamment au professionnel. Ainsi un même courrier est envoyé au professionnel et à nous le même jour. Nous sommes alors utilisés comme moyen de pression par le consommateur qui montre ainsi sa volonté de nous saisir si le professionnel ne lui apporte pas une réponse satisfaisante.

Cela est pour nous différent de l'absence de réclamation écrite préalable qui n'est le fruit que de la méconnaissance de la procédure à suivre dans le cadre de la médiation de la consommation.

Nous profitons de ce rapport pour relever que la frustration des professionnels est grande quant au fait qu'ils ne peuvent activer le dispositif de médiation de la consommation alors qu'ils nous ont choisi et qu'ils nous rémunèrent.

3.3 LA REPONSE DES PROFESSIONNELS

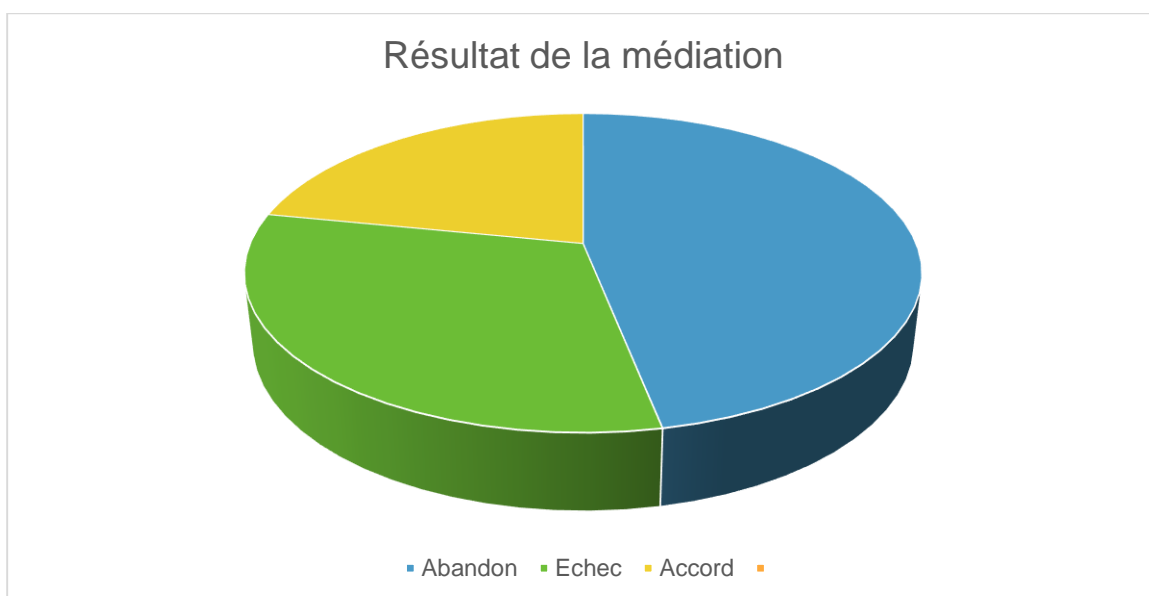
Sur 14 dossiers de médiation jugés recevables, seules 2 n'ont pas aboutis à une médiation suite au refus du professionnel.

Ils ne refusent pas notre aide ni même le concept de médiation. Les décisions ont été motivées par un refus de payer.

Nous sommes quand même intervenus dans ces deux dossiers et dans les deux cas le consommateur a été entièrement satisfait dans ses demandes.

3.4 LES RESULTATS DE LA MEDIATION

12 médiations ont été réalisées.



3 abandons de la part du consommateur

2 échecs liés à la non-réponse du consommateur sur proposition du médiateur

7 accords de médiation trouvés par les parties.

Nous remarquons que, face à une méthode nouvelle de résolution amiable des litiges, le consommateur qui sent qu'il devra faire des compromis dans l'optique de trouver un accord, préfère se retourner vers une méthode connue qui est l'action judiciaire, quand il sent que le médiateur ne va pas lui donner raison (et ce n'est bien sûr pas son rôle).

3.5 DUREE NECESSAIRE A LA RESOLUTION DES LITIGES

Nous avons à cœur d'être réactifs car nous n'oublions pas que les parties à la médiation ont un litige nérophage de temps et d'énergie et qu'ils sont parfois très en colère. Alors les impondérables de délais postaux en cas de médiation par voie postale, de réflexions car la médiation reste une réponse alternative à la résolution amiable des litiges encore méconnue, et des impératifs professionnels et personnels de chacun, nous mettons tout en ouvre pour que le délai entre la saisine par le consommateur et le résultat de la médiation soit le plus court possible. Ainsi, nous avons, pour les douze derniers mois, une moyenne de temps de résolution des litiges de 14 jours

3.6 REPARTITION ENTRE MEDIATIONS SIMPLES ET COMPLEXES

