

# RAPPORT ANNUEL

ARTICLE R.614.2 DU CODE DE LA CONSOMMATION

EXERCICE: N°2

DU 12 MARS 2019 (RÉFÉRENCEMENT PAR LA CECMC LE 12 MARS 2018)  
AU 12 MARS 2020

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION  
DES PROFESSIONS FUNÉRAIRES

12/03/2020

ALAIN  
BACHELIER

## Article R.614.2 du Code de la Consommation

« Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

1° Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;

2° Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;

3° La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;

4° Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;

5° La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;

6° S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

7° L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;

8° Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable. »

# LE NOMBRE DE LITIGES DONT IL A ÉTÉ SAISI ET LEUR OBJET

Nombre de litiges : **44** soit une augmentation de 76% /N-1

(Les 13 demandes recevables sont de couleur verte)

## Objet :

- - 1 Erreur du lieu d'inhumation (défunte pas inhumée dans le bon caveau familial )
- - 1 Absence de devis et de bon de commande signés
- - 1 Litige concernant la qualité des soins de conservation
- - 1 litige lié à l'impossibilité du professionnel à respecter ses engagements
- - 4 litiges concernant des problèmes de marbrerie
- - 4 litiges concernant des problèmes d'organisation, de déroulement, de dysfonctionnements d'obsèques
- - 1 litige concerne le soi-disant affaissement d'une sépulture
- - 2 litiges concernant une facturation abusive
- - 1 litige concerne le respect des procédures d'exhumation
- - 9 dossiers concernant des litiges en marbrerie
- - 4 dossiers concernant des litiges sur l'organisation, le déroulement, les dysfonctionnements des obsèques
- - 2 litiges concernant le non-professionnalisme de l'entreprise de pompes funèbres (incorrection, attitude, propos)
- - 1 litige concerne un plan de travail en marbre posé par un cuisiniste
- - 1 litige concerne un problème successoral
- - 10 litiges concernant des contrats-obsèques
- - 1 litige concerne des soins de conservation

## **2/ LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUEMMENT RENCONTRÉES DANS LES LITIGES QUI LUI SONT SOUMIS ET SES RECOMMANDATIONS AFIN DE LES ÉVITER**

### **Questions fréquemment rencontrées :**

Il n'y a pas de questions récurrentes car chaque litige qui m'a été soumis est unique.

Durant cet exercice 2019/2020, je n'ai émis aucune recommandation mais j'ai toutefois été conseil auprès des consommateurs ou des professionnels afin de résoudre leurs problèmes, dans les cas où une médiation n'était pas justifiée.

Pour les demandes irrecevables, j'ai communiqué aux consommateurs les bons interlocuteurs à contacter (Médiateur de l'Assurance, DDPP, Médiateur du professionnel).

### **3/LA PROPORTION DE LITIGES QU'IL A REFUSÉ DE TRAITER ET L'ÉVALUATION EN POURCENTAGE DES DIFFÉRENTS MOTIFS DE REFUS**

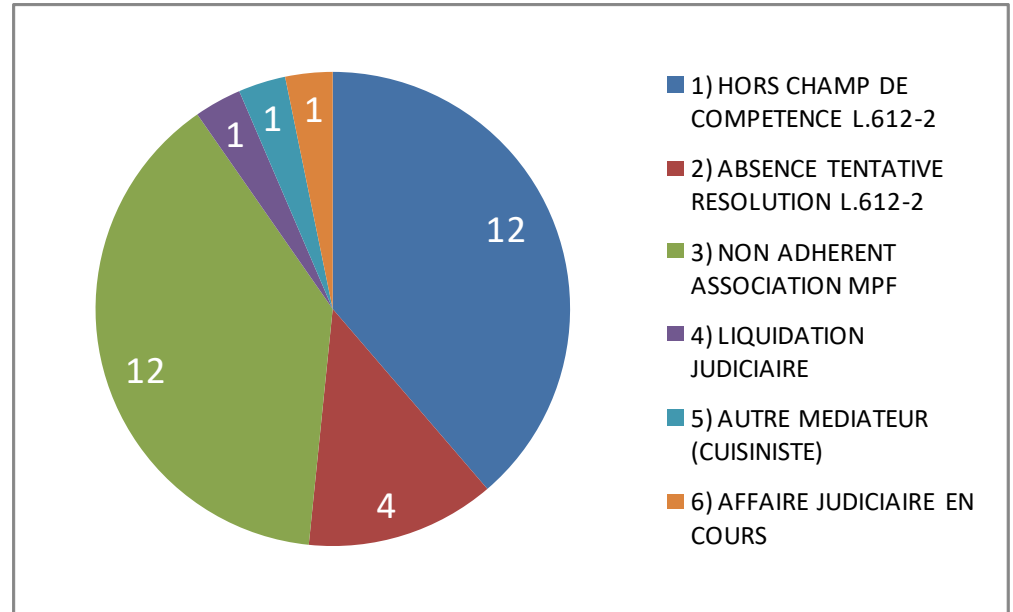
*Proportion de litiges refusés : 70,5 % (31 sur 44 demandes)*

*Pourcentage des motifs de refus :*

- Demandes irrecevables au sens du Code de la consommation: 55 % (17 = 12 hors champ de compétence + 4 absences de « tentative préalable de résolution du consommateur » + 1 affaire judiciaire en cours)
- Demande irrecevable car opération non funéraire (Cuisiniste): 3% (1)
- Demandes irrecevables car le professionnel n'a pas signé de convention avec l'association MPF pour pouvoir bénéficier de son système de médiation (Le Médiateur des Professions Funéraires) : 39% (12)
- Professionnel en liquidation judiciaire: 3 % (1)

1) HORS CHAMP DE COMPETENCE L.612-2	2) ABSENCE TENTATIVE RESOLUTION L.612-2	3) NON ADHERENT ASSOCIATION MPF	4) LIQUIDATION JUDICIAIRE	5) AUTRE MEDIATEUR (CUISINISTE)	6) AFFAIRE JUDICIAIRE EN COURS
12	4	12	1	1	1
38,71%	12,90%	38,71%	3,23%	3,23%	3,23%

## MOTIFS D'IRRECEVABILITE



## 4/ LE POURCENTAGE DE MÉDIATIONS INTERROMPUES ET LES CAUSES PRINCIPALES DE CETTE INTERRUPTION

*Pourcentage de médiations interrompues : 62 % (8 sur 13)*

*Causes principales d'interruption :*

- 4 accords transactionnels proposés par le professionnel et acceptés par les consommateurs (suite à la réception de ma saisine ou suite à mon intervention téléphonique auprès des parties car la médiation ne se justifiait pas)
- 4 refus du professionnel d'entrer en médiation

## **5/ LA DURÉE MOYENNE NÉCESSAIRE À LA RÉOLUTION DES LITIGES**

### ***Durée moyenne :***

- Entretiens préalables avec chaque médié: **entre ½ h et 1 heure**
- Durée de chaque médiation par conférence téléphonique: **1 heure maximum**
- Durée de chaque médiation présentielle: **2 h à 2 h 30**
- **2 médiations réalisées par conférence téléphonique à 3**
- **2 médiations réalisées en présentiel**



## **6/ S'IL EST CONNU, LE POURCENTAGE DES MÉDIATIONS QUI SONT EXÉCUTÉES**

Pourcentage de médiations exécutées : 100 %

## **7/ L'EXISTENCE DE LA COOPÉRATION AU SEIN DE RÉSEAUX DE MÉDIATEURS DE LITIGES TRANSFRONTALIERS**

- Aucun litige transfrontalier durant l'exercice mars 2019 / mars 2020

12/03/2020

## **8/ POURCENTAGE DES SOLUTIONS PROPOSÉES EN FAVEUR DU CONSOMMATEUR OU DU PROFESSIONNEL AINSI QUE LE POURCENTAGE DES LITIGES RÉSOLUS À L'AMIABLE**

- Pourcentage en faveur du consommateur : 3 dossiers à 100%
- Pourcentage en faveur du professionnel et du consommateur : 1 dossier à 50/50
- Pourcentage des litiges résolus à l'amiable : 100%

# FREQUENCE DES DEMANDES

12/03/19	04/19	05/19	06/19	07/19	08/19	09/19	10/19	11/19	12/19	01/20	02/20	AU 12/03/20
3	5	3	3	4	4	1	4	0	5	6	2	4

12/03/2020

# ADHESIONS A L'ASSOCIATION MPF

1°) Les professionnels non adhérents de l'association MPF

- qui n'ont pas de médiateur de la consommation
- et pour lesquels une demande de médiation a été adressée au médiateur MPF

ont reçu un courrier de cette dernière pour leur proposer de pouvoir bénéficier du système de médiation de l'Association MPF :

- Nombre de courriers envoyés: 8
- Conventions signées : 0

2°) Nombre de demandes d'adhésions directement reçues par l'association MPF, par courrier ou par voie électronique et nombre de conventions signées : 9 demandes et 9 conventions signées (à date) + **843** adhésions via le Groupe FUNELIB (Le Vœux Funéraire-FAPE Obsèques)

Comme demandé par Madame la Présidente de la CECMC, les copies de ces 9 conventions passées sont jointes au présent rapport.