

# RAPPORT ANNUEL

ARTICLE R.614.2 DU CODE DE LA CONSOMMATION

EXERCICE: N°3

DU 12 MARS 2020 (RÉFÉRENCIEMENT PAR LA CECMC LE 12 MARS 2018)  
AU 12 MARS 2021

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION  
DES PROFESSIONS FUNÉRAIRES

12/03/2021

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 : **90, soit une augmentation de 105 % /N-1**

(Les 34 demandes traitées par le médiateur sont de couleur verte)

(Les 56 demandes non traitées par le médiateur sont de couleur rouge car 1 Hors champ/27 Irrecevables/28 Hors MPF)

Objet :

2 Problèmes liés à un contrat-obsèques  
9 Problèmes liés des travaux de marbrerie  
14 Dysfonctionnements lors des obsèques (certains COVID)  
1 Manque de professionnalisme de l'opérateur  
3 Monuments funéraires cassés à l'ouverture du caveau  
1 Contrat d'entretien de sépulture non respecté  
2 Délais de remboursement beaucoup trop longs  
1 Facture non conforme au devis/BDC  
1 Augmentation tarifaire contestée entre 01 et 12/2020

13 Problèmes liés à un contrat-obsèques  
10 Problèmes liés à des travaux de marbrerie  
10 Dysfonctionnements lors des obsèques (certains COVID 19)  
1 Manque de professionnalisme de l'opérateur  
1 Monument cassé par l'opérateur  
6 Problèmes familiaux ou successoraux  
8 Problèmes tarifaires  
1 Paiement d'une facture de réquisition de la Gendarmerie Nale  
1 Problème lié au paiement d'une facture de plus de 2 ans  
2 Commande non conforme au devis  
1 Problème de financement des frais funéraires  
1 Litige entre professionnels à la demande du consommateur  
1 délai de rétractation

## **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 12/03/2020 au 12/03/2021, 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, voire même dans plusieurs cas où la demande était irrecevable.

Pour certaines des 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**

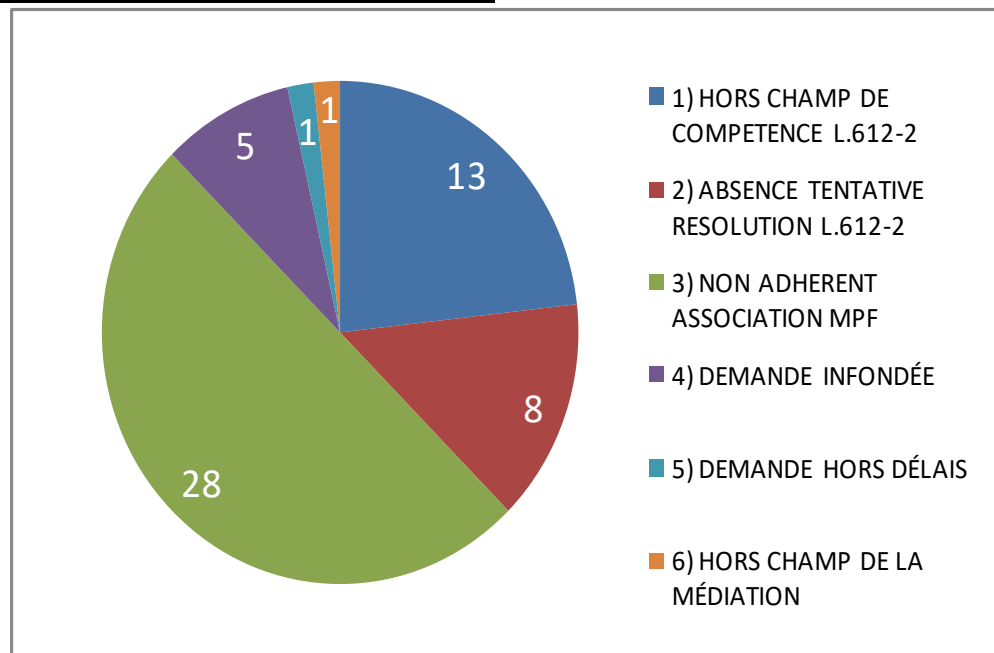
Proportion de litiges refusés : **62 % (56 sur 90 demandes)**

Pourcentage des motifs de refus :

- **27** Demandes irrecevables au sens du Code de la consommation: **48 % (= 13 hors champ de compétence + 8 absences de « tentative préalable de résolution du consommateur » + 5 « manifestement infondée ou abusives » + 1 « hors délais »)**
- **1** Saisine hors champ de la médiation de la consommation: **2 % (1)**
- **28** 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**) :**50 % (28)**

## MOTIFS D'IRRECEVABILITE

1) HORS CHAMP DE COMPETENCE L.612-2	2) ABSENCE TENTATIVE RESOLUTION L.612-2	3) NON ADHERENT ASSOCIATION MPF	4) DEMANDE INFONDÉE	5) DEMANDE HORS DÉLAIS	6) HORS CHAMP DE LA MÉDIATION
13	8	28	5	1	1
41,94%	25,81%	90,32%	16,13%	3,23%	3,23%



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

Pourcentage de médiations interrompues = 85 % ( 29 sur 34)

Causes principales d'interruption :

- 16 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 )
- 13 refus du professionnel d'entrer en médiation ( Ce qui ne signifie pas que je ne suis pas intervenu pour résoudre le litige)

## **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: **1h30 h à 2 h**
- **3 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 2020 / mars 2021

## **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: **4** dossiers à 100%

Pourcentage en faveur du professionnel: **1** dossier à 100%

Pourcentage en faveur du professionnel et du consommateur : **0** dossier à 50/50

Pourcentage des litiges résolus à l'amiable : **100** %

# FREQUENCE DES DEMANDES

DU 12/03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20	01/21	02/21	AU 12/03/21
1	5	6	9	10	6	7	9	12	7	8	8	2

# 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 en 2020: **15**
- Conventions signées : **1 en cours** (La maison des Obsèques)

2°) Nombre de demandes d'adhésions directement reçues par l'association MPF en 2020, par courrier ou par voie électronique et nombre de conventions signées : **15** demandes et **15** conventions signées.

Comme demandé par la CECMC, les copies de ces **15** conventions passées ont été adressées à la CECMC le 18 mars 2021 par messagerie.