



RAPPORT ANNUEL

ART.R614.2 DU CODE DE LA CONSOMMATION

13 MARS 2021- 12 MARS 2022

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION
DES PROFESSIONS FUNÉRAIRES

Pierre-François FIRTION

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. »

Nombre de litiges : **119** soit une progression de 32 %/ N-1

Les 34 demandes traitées par le médiateur sont de couleur verte

Les 70 demandes non traitées par le médiateur sont de couleur rouge

Objet :

2 Problèmes liés à un contrat-obsèques
17 Problèmes liés des travaux de marbrerie (certains COVID)
9 Dysfonctionnements lors des obsèques (certains COVID)
3 Manques de professionnalisme de l'opérateur
1 Monument funéraire cassé à l'ouverture du caveau
2 Disparitions de bijoux entre le décès et la mise en bière

9 Problèmes liés à un contrat-obsèques
6 Problèmes liés à des travaux de marbrerie (certains COVID)
8 Dysfonctionnements lors des obsèques (certains COVID)
4 Manques de professionnalisme de l'opérateur
1 Monument cassé par un opérateur tiers
9 Problèmes familiaux ou successoraux
4 Problèmes tarifaires
1 Paiement d'une facture de funérarium par un EHPAD
28 L'entreprise n'adhère pas à MPF

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 réellement de question récurrente car chaque litige est un cas particulier.

Quelques réclamations assez similaires ont toutefois été formulées au sujet de délais particulièrement longs de livraison de monuments funéraires et de réalisation de gravures (délais essentiellement dus à la crise sanitaire).

Durant cet exercice du 13/03/2021 au 12/03/2022, le médiateur a apporté des conseils à certains consommateurs afin de les orienter vers des interlocuteurs plus appropriés à leur situation (notamment le tribunal de commerce dans le cas du dépôt de bilan d'une entreprise de marbrerie).

La recommandation essentielle pour éviter le recours des consommateurs à la médiation est la prise en compte immédiate et avec sérieux des réclamations de la clientèle. Cette dernière a trop souvent l'impression, en plus d'être victime d'une erreur ou d'une injustice, de ne pas être considérée.

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** : 59 % (70 sur 119 demandes)
- **Pourcentage des motifs de refus** :
 - 42 Demandes irrecevables au sens du Code de la consommation: 60 % (= 9 hors champ de compétence + 4 absences de « tentative préalable de résolution du consommateur » + 17 absences de fourniture de documents indispensables + 12 « manifestement infondées ou abusives »)
 - 0 Saisines hors champ de la médiation de la consommation: 0 % (4)
 - 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) : 40 % (28)

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

- *Pourcentage de médiations interrompues = 83 % (40 sur 48)*
- *Causes principales d'interruption :*
 - 26 accords transactionnels proposés par le professionnel et acceptés par les consommateurs (suite à l'intervention du médiateur auprès des parties)
 - 14 refus du professionnel d'entrer en médiation (ce qui ne signifie pas l'absence d'intervention du médiateur pour tenter de résoudre le litige)

5/ LA DURÉE MOYENNE NÉCESSAIRE À LA RÉOLUTION DES LITIGES

- *Durée moyenne :*
 - Recueil des versions de chaque médié: de 30 à 60 min
 - Durée de chaque médiation par conférence téléphonique: de l'ordre de 60 minutes



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 2021 / mars 2022

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: 8 dossiers à 100%
- Pourcentage en faveur du professionnel: 0 dossier à 100%
- Pourcentage en faveur du professionnel et du consommateur : 0 dossier à 50/50
- Pourcentage des litiges résolus à l'amiable : 100 %



Pierre-François FIRTION

Médiateur de la Consommation des Professions Funéraires

14, rue des Fossés Saint-Marcel – 75005 PARIS

mediateur@mediateurconso-servicesfuneraires.fr

<https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr/>