

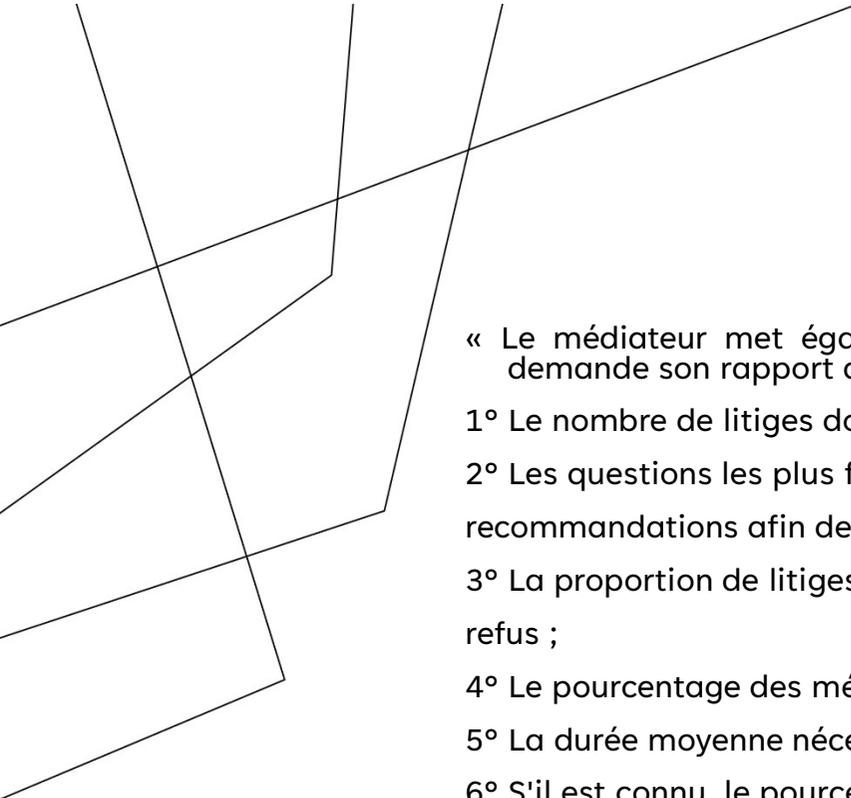
RAPPORT ANNUEL

ART.R614.2 DU CODE DE LA CONSOMMATION

2022

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION
DES PROFESSIONS FUNÉRAIRES

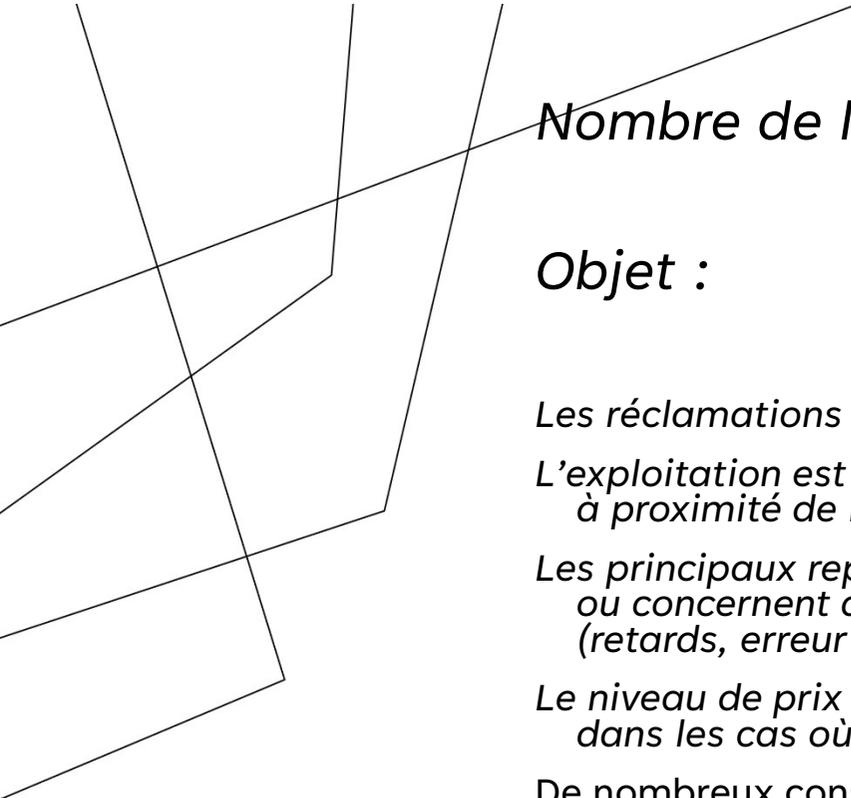
Pierre-François FIRTION



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 : 122 soit une progression de 2,5 %/ N-1

Objet :

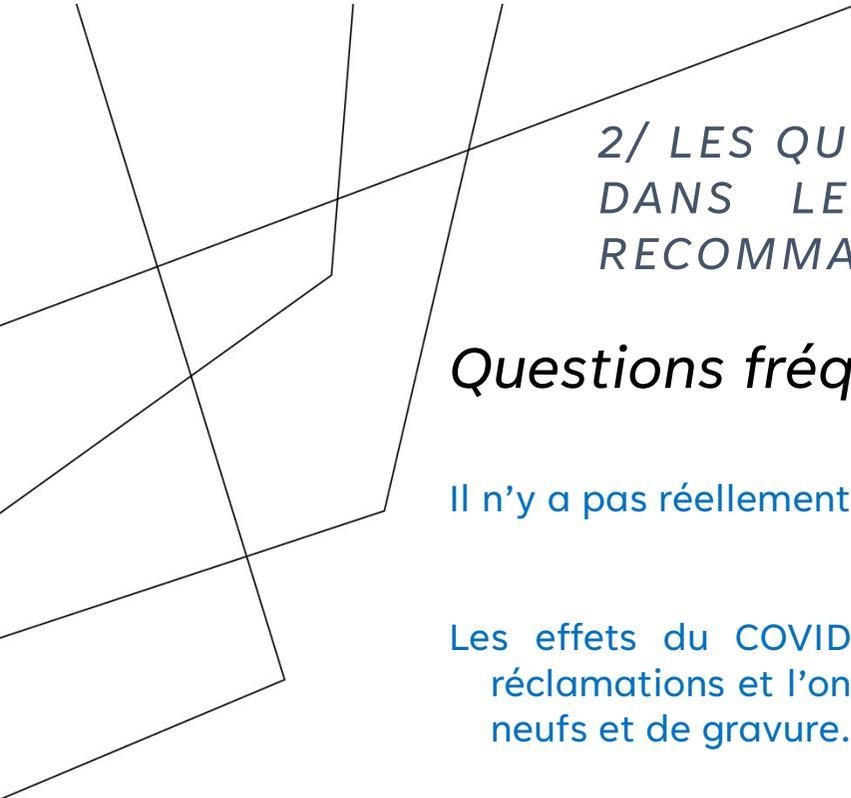
Les réclamations portent rarement sur le comportement du personnel en agence.

L'exploitation est quelquefois mise en cause : les outils des marbriers qui restent visibles à proximité de la sépulture...

Les principaux reproches font suite à la découverte du résultat des soins de présentation, ou concernent des erreurs survenues au moment du déroulement des obsèques (retards, erreur de nom ou de date sur la plaque du cercueil.

Le niveau de prix reste un élément qui revient dans les réclamations, essentiellement dans les cas où une défaillance est survenue lors d'un service ou une prestation.

De nombreux consommateurs comprennent difficilement les raisons d'un « reste à payer » à la suite de l'exécution d'un contrat obsèques : dans leur esprit, « tout » était compris... Et les explications données par les professionnels sont fréquemment confuses ou insuffisantes.



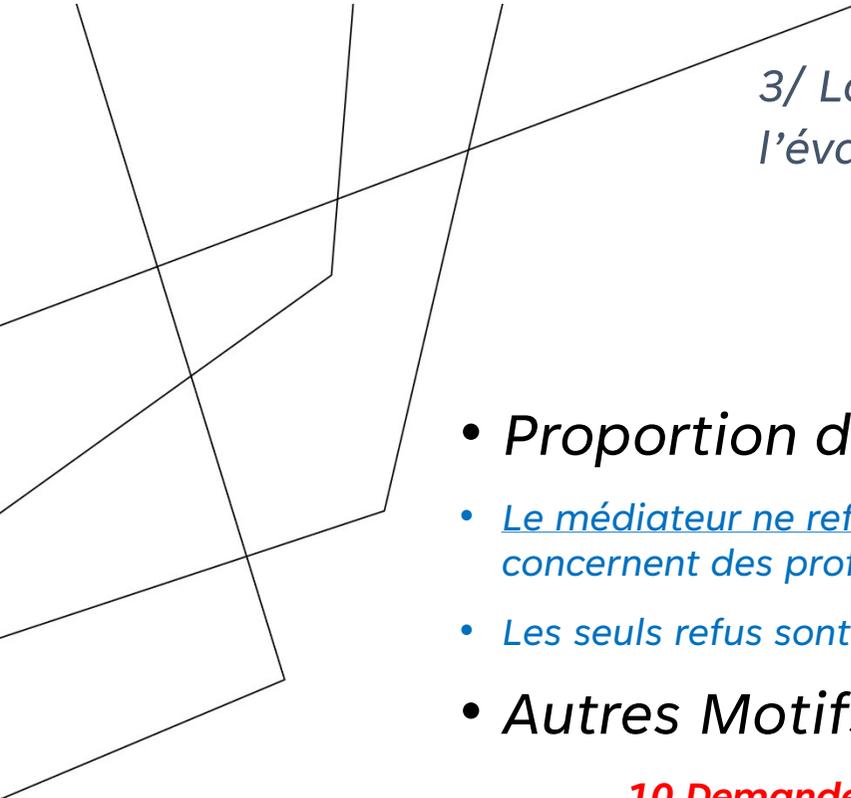
2/ LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUEMMENT RENCONTRÉES DANS LES LITIGES QUI LUI SONT SOUMIS ET SES RECOMMANDATIONS AFIN DE LES ÉVITER

Questions fréquemment rencontrées :

Il n'y a pas réellement de question récurrente car chaque litige est un cas particulier.

Les effets du COVID restent encore à l'origine d'un nombre non négligeable de réclamations et l'on note encore de la tension dans les délais de pose de monuments neufs et de gravure.

Comme l'année précédente, la recommandation essentielle pour éviter le recours des consommateurs à la médiation est la réactivité nécessaire dans la prise en compte 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 et que « son » cas n'est pas étudié avec suffisamment de suivi ou de diligence.



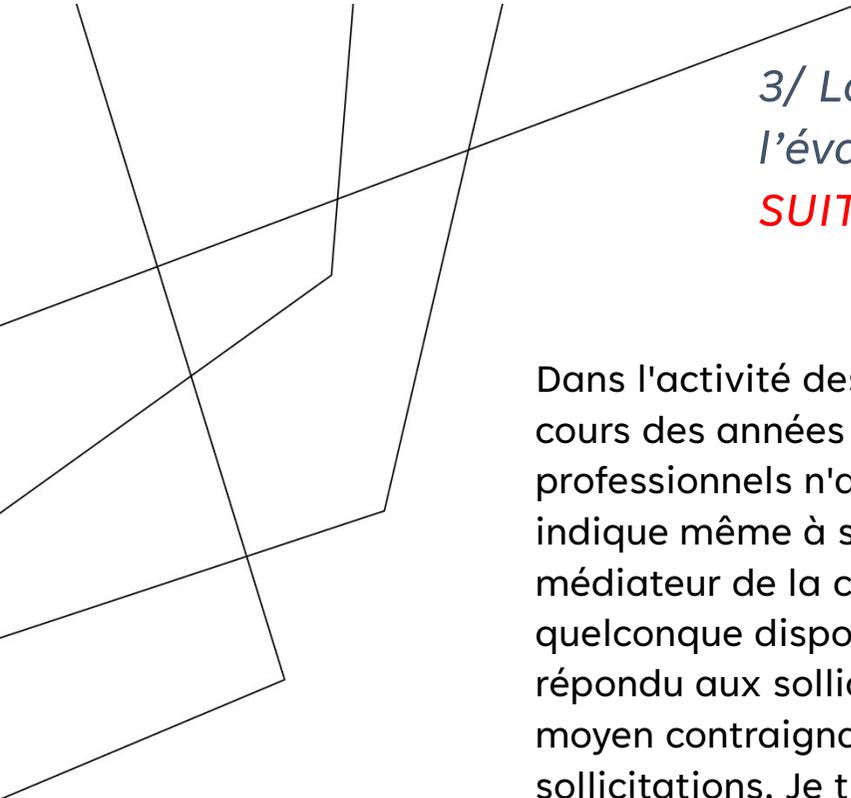
3/ La proportion des litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus

- **Proportion de litiges refusés :**

- Le médiateur ne refuse de traiter aucun litige : il ne peut pas traiter les saisines qui concernent des professionnels qui n'adhèrent pas à MPF, la CPFM, l'UPFP : **11**
- Les seuls refus sont du fait des professionnels : **32**

- **Autres Motifs :**

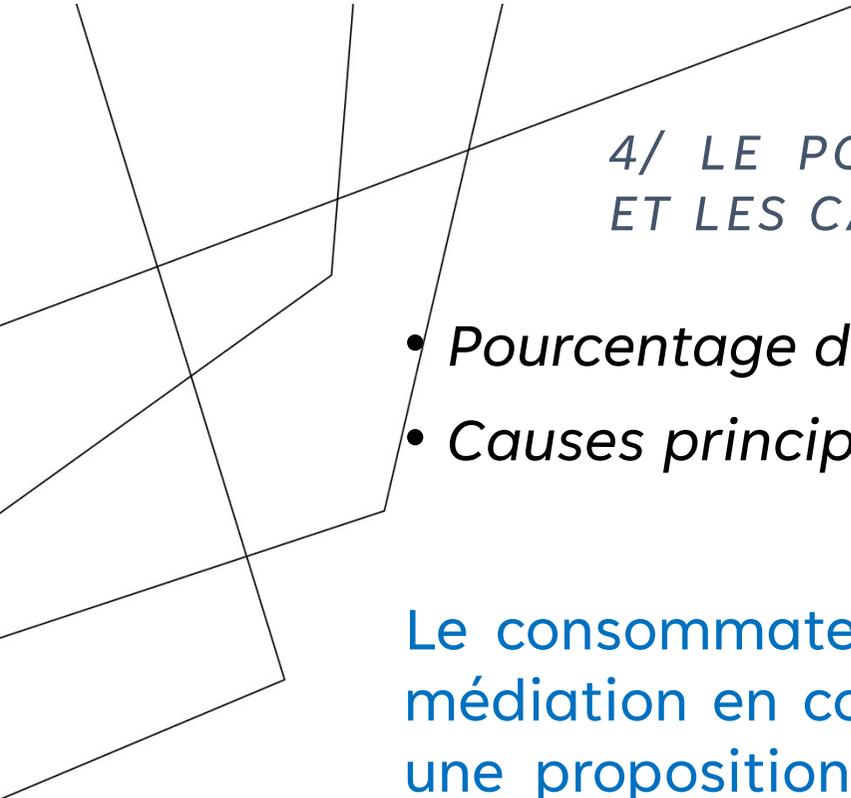
- 10 Demandes manifestement irrecevables et infondées (Art L 612-2)**
- 1 Demande examinée par un autre médiateur (Art L 612-2)**
- 6 Le plaignant n'est pas le « consommateur » qui a signé la commande**



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

SUITE

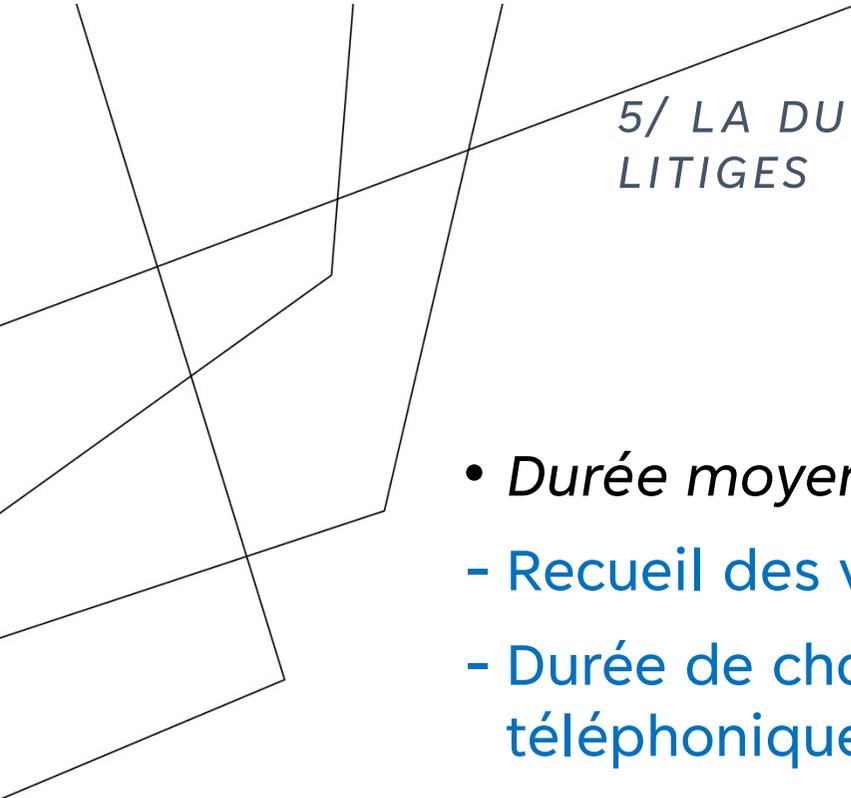
Dans l'activité des services funéraires, et malgré les nombreux contrôles effectués au cours des années 2021 et 2022 par les inspecteurs de la DGCCRF, certains professionnels n'adhèrent toujours à aucun dispositif de médiation. L'un d'entre eux indique même à ses clients, sur les conseils de son avocat, les coordonnées du médiateur de la consommation des services funéraires, sans pour autant adhérer à un quelconque dispositif l'autorisant à le faire. D'autres, qui pourtant adhèrent, n'ont pas répondu aux sollicitations ni aux relances du médiateur, qui ne dispose d'aucun moyen contraignant pour amener ces professionnels à réagir, au minimum, à ses sollicitations. Je tiens à préciser que, parmi les refus des professionnels d'entrer en médiation, certains ont tout de même proposé des solutions très acceptables à leurs clients : sur 32 refus, il y a eu 11 solutions proposées qui ont donné satisfaction aux clients, tout en économisant aux professionnels le coût d'une entrée en médiation, le faible montant du litige ne justifiant pas toujours ce coût pour le professionnel. Le seul envoi par le médiateur d'une demande de médiation de la consommation au professionnel suffit quelquefois à l'amener à reprendre contact avec son client et à lui proposer une issue satisfaisante.



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

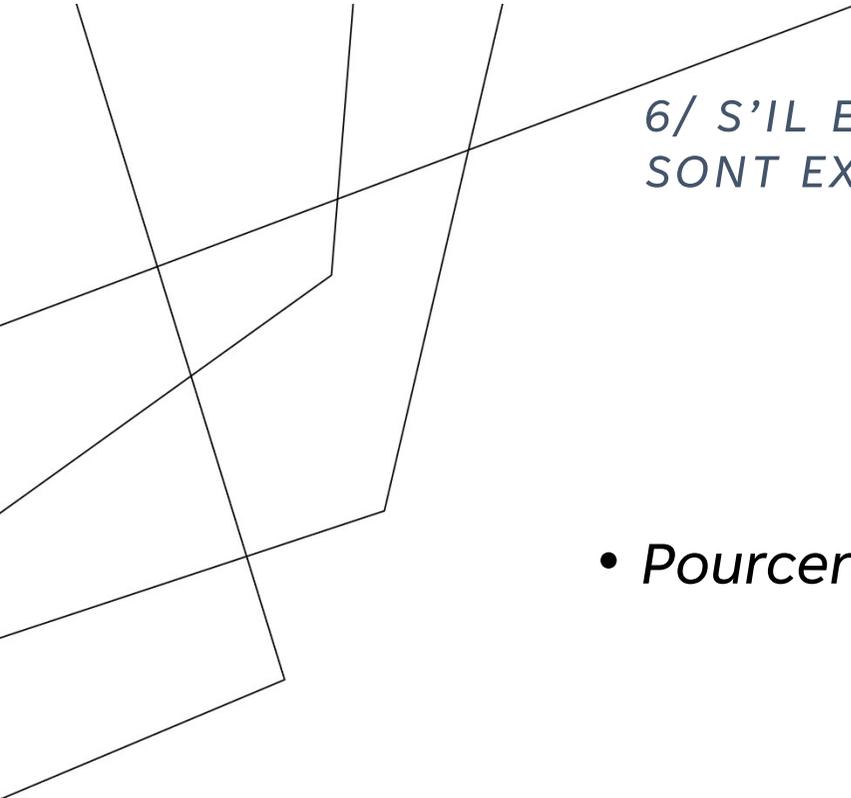
- *Pourcentage de médiations interrompues = 5% (1 sur 19)*
- *Causes principales d'interruption :*

Le consommateur a souhaité unilatéralement mettre fin à la médiation en cours (il est supposé que le professionnel a fait une proposition directement à son client sans passer par le médiateur)



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



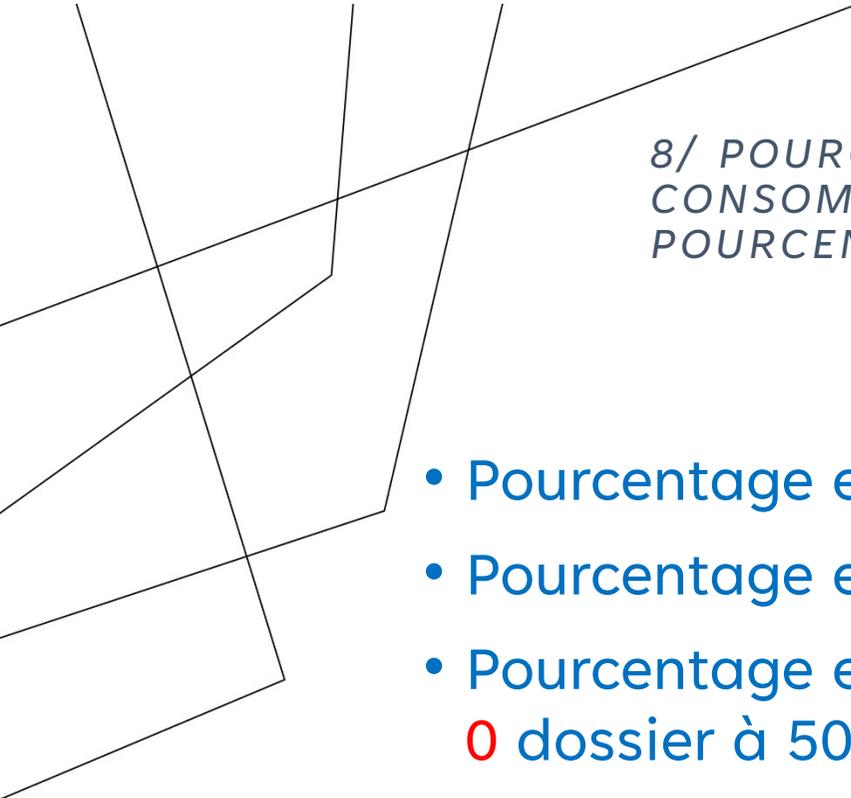
6/ S'IL EST CONNU, LE POURCENTAGE DES MÉDIATIONS QUI SONT EXÉCUTÉES

- *Pourcentage de médiations exécutées : 99 %*



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: **18** 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/>