RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024

Médiateur de Mobilians

SOMMAIRE

Le mot du médiateur 01

Le “Médiateur de Mobilians” 02

Les activités du médiateur de Mobilians en 2024 03

Les recommandations du médiateur 07
1. À l’attention des consommateurs 07
2. À l’attention des professionnels 08
3. À l’attention des pouvoirs publics 09

Annexe - Le CV du Médiateur 11

Annexe - La procédure 12

Annexe - Le commerce et les services, la fillière aval de l’automobile 13
La branche professionnelle
Mobilians

LE MOT DU MÉDIATEUR

La médiation de la consommation est un processus structuré qui permet à un consommateur et à un professionnel de résoudre un litige sans passer par la justice.
Elle implique un tiers, le médiateur, qui est inscrit sur la liste établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et de la consommation (CECMC).

Le médiateur est neutre, indépendant et impartial, conformément à l'éthique qui régit son activité et il se doit de mener sa mission de manière efficace et équitable.

Le médiateur va tenter de renouer le dialogue perdu entre les parties afin de faire émerger un accord entre elles. Si cela s'avére impossible, le médiateur proposera une solution que les parties seront libres d'accepter ou de refuser.

Le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif au dispositif de médiation.

La médiation à beaucoup d'avantages : gratuité pour le consommateur, rapidité et simplicité, économie d'une procédure judicaire pouvant s'avérer longue et coûteuse, confidentialité.
La liberté est un gage de réussite d'une médiation réussie. En effet, les parties entrent en médiation volontairement et peuvent sortir du processus à tout moment. La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties. En cas de refus de la solution, le juge peut toujours être saisi, la médiation suspend la prescription.

Entrer en médiation marque la volonté des parties de faire l'expérience d'un processus susceptible de les sortir enfin de l'impasse, et c'est ce qui en fait son indéniable intérêt.

Chaque année des millions de véhicules sont vendus et entretenus, des millions de contrôles techniques sont réalisés, plus d'un million d'éléves recoivent un enseignement à la conduite… Dans la majorité des cas, les rapports entre les consommateurs et les professionnels se passent sereinement. Mais lorsque la relation vient à se tendre et s'enliser, la médiation est un formidable outil de résolution d'un litige.

La médiation a un rôle à jouer à son niveau dans la pacification d'une société de plus en plus éruptive et sur la confiance des consommateurs dans un secteur qui suscite encore de la défiance, certains acteurs en ayant malheureusement écorné durablement l'image.

Le recours à la voie amiable a le vent en poupe dans tous les secteurs, et le secteur de la mobilité ne doit pas être en reste.

Les professionnels de la mobilité ne doivent pas hésiter à accepter les médiations sollicitées par les consommateurs, leurs clients ou usagers, cela participera très certainement à la confiance qui doit présider à l'instauration et à la préservation de relations commerciales de qualité ainsi qu'à une bonne réputation.

Nathalie CANAL

LE « MÉDIATEUR DE MOBILIANS »

Le Médiateur de Mobilians est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur, c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, **à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de MOBILIANS à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain** *(cf. ci-après liste non exhaustive, susceptible de modification en cas d'apparition d'activités nouvelles)***, à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules[1].**

En particulier, le Médiateur de Mobilians est compétent pour tout litige national ou transfrontalier impliquant des consommateurs et des professionnels ou entreprises exerçant comme activité principale l'une des activités suivantes :

- G07 - Contrôle technique de véhicules
- G10 - Dépannage - remorquage
- G13 - Distribution de carburant (station - service)
- G11 - Enlèvement de véhicules, fourrière
- G15 - Formation des conducteurs (auto - école)
- G14 - Lavage de véhicules (haute pression…)
- G03 - Location de véhicules en courte durée (hors services de mobilité partagée)
- G01 - Mandataire automobile en véhicules neufs ou d'occasion
- G08 - Parc de stationnement couvert ou non
- G12 - Recycleur de véhicules hors d'usage (VHU)
- G05 - Réparateur : 2/3 roues
- G05 - Réparateur : agent de marque
- G05 - Réparateur : carrossier spécialisé
- G05 - Réparateur : camping-car et autres véhicules de loisir
- G05 - Réparateur : centre de réparation multimarque
- G05 - Réparateur : concessionnaire en véhicules particuliers (véhicule de tourisme, voiturette)
- G05 - Réparateur : concessionnaire en véhicules utilitaires ou industriels
- G05 - Réparateur : indépendant ou artisan
- G05 - Réparateur : installateur agréé nouvelles énergies (GPLc, rétrofit, biocarburants…)
- G06 - Réparateur : engins motorisés « non réceptionnés » (mini motos, quads, engins de déplacement personnel…)
- G03 - Services de mobilité partagée (partage de véhicules et engins de déplacement personnel…)
- G01 - Vendeur : 2/3 roues (cycles, cyclomoteurs, motocycles…)
- G01 - Vendeur : agent de marque
- G01 - Vendeur : camping-car et autres véhicules de loisir
- G01 - Vendeur : concessionnaire en véhicules particuliers (véhicule de tourisme, voiturette)
- G01 - Vendeur : concessionnaire en véhicules utilitaires ou industriels
- G01 - Vendeur : négociant indépendant en véhicules d'occasion
- G06 - Vendeur : engins motorisés « non réceptionnés » (mini motos, quads, engins de déplacement personnel…)
- G04 - Vendeur de pièces détachées ou accessoires.

[1] Dans une telle hypothèse, le consommateur est invité à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles, en consultant le site : http://www.mediationcmfm.eu/.

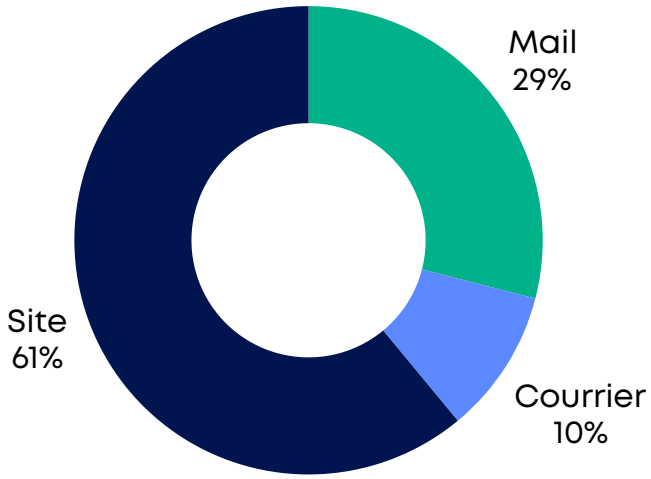
Le Médiateur de Mobilians est nommé par le Directoire, sur proposition du Président national pour une durée de trois ans. Il est irrévocable pour la durée de son mandat, sauf cas de force majeure ou de décision, prononcée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), de retrait du Médiateur de Mobilians de la liste prévue par l'article L.615-1 du code la consommation.
Le Médiateur est placé auprès du Président national. Afin de garantir son indépendance, aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre MOBILIANS et le Médiateur de Mobilians.

Madame Nathalie CANAL incarne le Médiateur de Mobilians. Elle est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation tenue par la CECMC et exerce ses fonctions depuis le 1er janvier 2023.

LES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR DE MOBILIANS EN 2024

La liste des informations que le médiateur doit communiquer au public sur son site internet et/ou dans son rapport annuel est imposée par le Code de la consommation[2].

Modes de saisine du médiateur



Les demandes de médiation peuvent être :

- déposées sur le site dédié (www.mediateur-mobilians.fr) ;
- adressées par voie électronique (mediateur@mediateur-mobilians.fr) ;
- envoyées par la voie postale (M. le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard, CS 80016, 92197 Meudon cedex).

[2] La liste des informations devant figurer sur le rapport annuel ou le site internet du médiateur figure à l'article R. 614-2 du Code de la consommation.

Nombre de saisines en 2024

Afin que l'analyse de ces chiffres bruts demeure objective, il convient de la remettre dans le contexte des 7 millions de véhicules vendus, des 47,5 millions de véhicules entretenus, des 24,8 millions de contrôles techniques réalisés, du million de véhicules détruits et valorisés et des 1,4 million d'élèves ayant reçu un enseignement de la conduite.

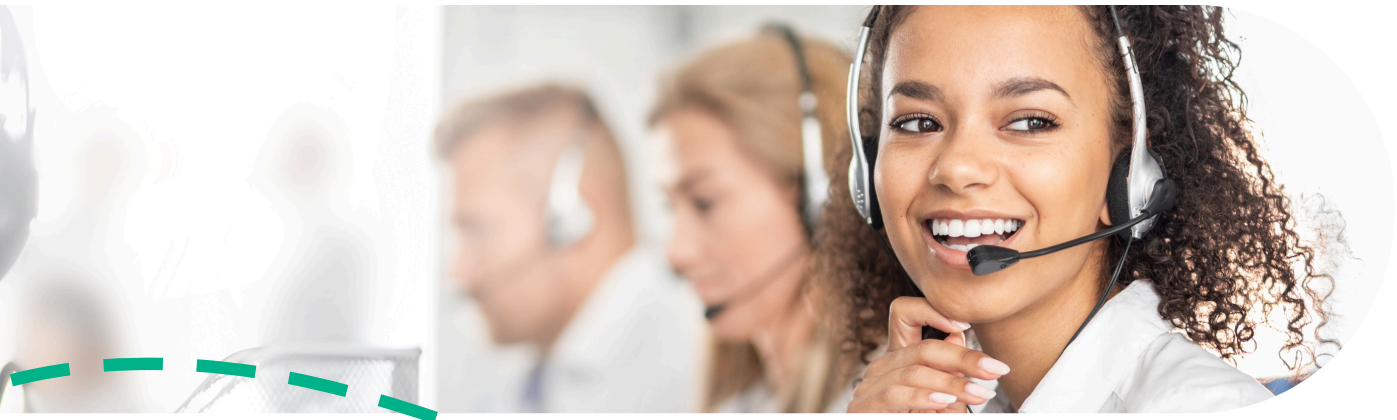
Conformément à la doctrine de la CECMC, le nombre de dossiers dont le médiateur est saisi est égal à la somme entre les saisines de l'année N-1 en cours de traitement en année N et les saisines enregistrées en année N, déduction faite du nombre de saisines en cours de traitement au 1er janvier de l'année N+1.

1 866 *

* Chiffres comprenant l'ensemble des saisines (recevables et irrecevables).

Questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges soumis au médiateur

MOTIF	PROPORTION
1. Mauvaise exécution de la prestation ou du service	23,75 %
2. Contestation du prix/ de la facture	14,07 %
3. Défaut/dysfonctionnement VO	12,42 %



PROPORTION DE LITIGES NE POUVANT ÊTRE EXAMINÉS PAR LE MÉDIATEUR

70 Saisines **hors champ de la médiation.**
Soit 3,75 % des saisines reçues.

623 Saisines **irrecevables.**
Soit 33,39 % des saisines reçues.

Pour les motifs suivants :

- **178** saisines irrecevables parce que le consommateur n'a pas justifié avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite, le cas échéant selon les modalités prévues par le contrat **(soit 28,57 %)** ;
- **12** demandes infondées ou abusives (« doublons ») **(soit 1,93 %)** ;
- **1** litige déjà examiné par un autre médiateur ou un tribunal **(soit 1,93 %)** ;
- **3 saisines irrecevables** parce que le consommateur a introduit sa demande dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel **(soit 0,48 %)** ;
- **429 saisines n'entrant pas dans le champ de compétence du Médiateur de Mobilians** (professionnels non-adhérents, constructeurs…) **(soit 68,86 %)**.

SAISINES RECEVABLES

1 173 Nombre global de saisines recevables.
Soit 62,86 % de saisines reçues.

Nombre de saisines recevables non menées à leur terme

984[3]

Dont :

- **43** interruptions par l'une et/ou l'autre des parties. Il s'agit de cas dans lesquels les parties ont trouvé un accord amiable entre elles alors que médiateur avait déjà été saisi et que la médiation était à un stade plus ou moins avancé (18 cas) ou de cas dans lesquels les consommateurs très majoritairement souhaitent mettre un terme au processus de médiation pour des raisons très diverses (simple changement d'avis, volonté d'assigner, souhait de saisir un autre médiateur comme celui des constructeurs, vente du véhicule objet du litige, etc.) ;

- **941** refus d'entrer en médiation par les professionnels.

Si la proportion de refus du professionnel d'entrer en médiation reste malheureusement très élevée, atteignant 80 % des dossiers recevables, ce chiffre doit cependant être relativisé, car sont comptabilisés comme des « ***refus d'entrer en médiation*** » :

  - Les refus d'entrer en médiation car les parties avaient d'ores et déjà trouvé un accord (= 176 soit 18,7 % des refus).
  - Les refus exprimés formellement, par écrit (courriel, courrier, site internet) ou par oral (= 214 soit 22,74 % des refus),
  - ainsi que les refus tacites, c'est-à-dire l'absence de réponse du professionnel à la demande d'entrer en médiation, en dépit des relances du Médiateur, à l'issue un délai de 15 jours. Ces r**efus tacites représentent plus de 58% des refus d'entrer en médiation** (58,56%), et traduisent davantage la difficulté des professionnels à répondre rapidement qu'une volonté délibérée de refuser la procédure de médiation.

Nombre de saisines recevables menées à leur terme

189[4]

Dont :

- **103** ayant abouti à un accord sans formulation d'une proposition par le médiateur ;
- **86** ayant donné lieu à une proposition du médiateur.

La proposition du médiateur a été acceptée par les deux parties dans 21 % des cas (18 médiations).

DURÉE MOYENNE NÉCESSAIRE À LA RÉSOLUTION DES LITIGES

Bien que la législation impose une durée de 90 jours, force est de constater que certains litiges, en raison de leur complexité, nécessitent un temps de traitement plus long, en particulier parce que le recours à un expert semble indispensable.

C'est la raison pour laquelle le Code de la consommation (article R 612-5), repris dans la Charte de la médiation, prévoit que le délai de 90 jours peut être prolongé par le médiateur en cas de litige complexe.

En moyenne, le traitement d'un dossier de médiation a duré 89 jours en 2024.

[3] Il s'agit des médiations refusées par le professionnel ou interrompues par une des parties.
[4] Il s'agit des médiations acceptées par le professionnel et menées à leur terme en 2024.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

L'un des grands intérêts de la médiation est sa rapidité et sa souplesse par rapport à une procédure judiciaire. Pour que le médiateur puisse être rapide dans le cadre imposé qui est le sien, 3 semaines pour l'examen de la recevabilité de la saisine, et 90 jours pour l'issue de la médiation, encore faut-il que les parties répondent lorsqu'elles sont sollicitées : pour compléter une saisine s'agissant du consommateur par exemple ou pour répondre à une demande d'entrée en médiation pour le professionnel. La construction d'un accord de médiation commence très en amont et peut déjà se mesurer dans l'empressement des parties à répondre aux sollicitations que nécessite le processus.

Soyez dès l'amont les acteurs de votre futur accord !

1. À l'attention des consommateurs

1.1 Sur la forme

Pour qu'une saisine effectuée par un consommateur soit valide, il convient notamment que le consommateur justifie d'avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite datant de moins d'un an.

Rappelons qu'une réclamation exprime une insatisfaction et/ou signale un problème dans une situation donnée et sollicite une réponse, une correction, une compensation, en tout état de cause une réaction appropriée à un dysfonctionnement ou à un mécontentement. Une simple demande de renseignement (ex : quand mon véhicule sera-t-il réparé ?) n'est pas une réclamation.

Une fois que la lettre de réclamation a été adressée au professionnel, il convient que le consommateur laisse le temps nécessaire au professionnel de lui répondre. La CECMC recommande dans sa jurisprudence B04-1 un délai de 2 mois entre la réclamation écrite et la saisine du médiateur. La précipitation n'est pas de mise à ce stade. Bien entendu, si le professionnel apporte une réponse non satisfaisante pour le consommateur, ce dernier peut saisir la médiation sans attendre un délai de 2 mois.

Les pièces jointes sont parfois oubliées lors de la saisine de la médiation par le consommateur. Il convient de bien veiller à les fournir, elles sont nécessaires à l'examen de la recevabilité et leur oubli va nuire à la fluidité de l'examen de recevabilité.

Il n'est pas possible de saisir la médiation pour une demande d'avis ou de conseil, ni une demande d'information. De telles sollicitations seront considérées comme hors champ de compétence du médiateur.

Il n'appartient pas au médiateur de décider à la place du consommateur quel est le professionnel avec lequel il convient d'entrer en médiation.

De même, il n'est pas possible de saisir 2 médiateurs en même temps, par exemple le médiateur du constructeur et celui du vendeur du véhicule.

- **Sur le fond**

Lors de l'achat d'un véhicule ou d'une location avec option d'achat (LOA), les consommateurs disposent contractuellement dans certains cas, d'une assistance qui peut les dépanner en cas de besoin et leur fournir un véhicule de courtoisie. Ces possibilités sont souvent ignorées par les consommateurs qui doivent prendre connaissance des conditions des contrats de garanties accompagnant l'achat ou la location de leur véhicule.

Avant la conclusion d'un contrat d'achat d'un véhicule d'occasion, il est recommandé aux consommateurs de solliciter de la part du vendeur la remise du contrôle technique afin de décider de leur achat en toute connaissance de cause.

En cas de dysfonctionnement d'un véhicule nécessitant une réparation, les consommateurs ne doivent pas hésiter à demander aux professionnels toutes les explications nécessaires sur la panne et sur les travaux envisagés.

2. À l'attention des professionnels

- **Sur la forme**

Rappelons que les professionnels doivent communiquer aux consommateurs les coordonnées de leur médiateur de manière visible et lisible, sur leur site internet, dans leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou en l'absence de ces derniers sur tout autre support adapté. Une affiche en magasin ou une pancarte visible et lisible est également admise.
Le non-respect de cette obligation d'information est passible d'une amende administrative dont le montant minimum est de 3.000 euros pour une personne physique et 15.000 pour une personne morale par manquement constaté.

MOBILIANS propose aux professionnels de l'automobile les services du « Médiateur de Mobilians » référencé auprès de la CECMC. Ce service est réservé aux adhérents à jour de leurs cotisations et établis sur le territoire métropolitain.

Le professionnel est libre d'accepter ou de refuser la demande de médiation initiée par le consommateur. Dans la mesure où la médiation est une occasion unique de régler rapidement un différend en évitant l'aléa judiciaire, il est hautement recommandé au professionnel d'accepter d'entrer en médiation.

Le professionnel dispose d'un délai de 15 jours pour répondre à une demande de médiation recevable. Il est conseillé au professionnel de répondre avec célérité.
En cas de refus ou de non-réponse du professionnel dans les délais, le consommateur est informé de l'impossibilité de poursuivre le processus.

Lorsque le professionnel a accepté la médiation, il lui est recommandé de répondre sans délai aux sollicitations du médiateur qui va chercher à construire un accord avec lui.
Attention : accepter la médiation ne doit pas être envisagé par le professionnel comme une manœuvre dilatoire mais comme une réelle volonté de résoudre un différend avec son client.

- **Sur le fond**

Le nombre de médiations liées à une problématique de réparation a sensiblement augmenté en 2024.
Les professionnels doivent prendre le temps de donner toutes les explications utiles au consommateur concernant le dysfonctionnement affectant son véhicule et le diagnostic pour lui permettre de bien appréhender les désordres et les réparations préconisées.

Avant toute réparation, il convient de faire signer au consommateur un ordre de réparation et un devis. En cas de travaux complémentaires, nécessitant une réévaluation du devis, il convient de refaire signer un document au consommateur.

En raison de son devoir de conseil, le professionnel doit tenir compte de la pertinence des travaux par rapport à la valeur du véhicule.

En cas de vente d'un véhicule d'occasion, rappelons qu'un contrôle technique datant de moins de 6 mois doit obligatoirement être remis au consommateur avant la signature du contrat de vente et non à la livraison.

Dans le cadre d'une reprise d'un véhicule encore sous LOA pour un changement de véhicule, il est recommandé au professionnel d'être particulièrement attentif à la question de savoir qui du professionnel ou du consommateur va procéder au solde du crédit auprès de l'organisme de financement. Les informations données oralement et les documents contractuels doivent être clairs sur le sujet et sans ambiguïté afin d'éviter bien des déconvenues.

3. À l'attention des pouvoirs publics

1

Il convient de saluer vivement l'initiative de la CECMC et de la DGCCRF qui ont organisé le 19 décembre 2024 « le rendez-vous de la médiation de la consommation », 1er séminaire dédié depuis l'instauration du dispositif en 2016, permettant l'échange entre les 82 médiateurs de la consommation référencés en France, les membres de la CECMC et des représentants de la DGCCRF.

Les thèmes abordés étaient au cœur des préoccupations des médiateurs de la consommation :

- comment assurer au consommateur un recours effectif à la médiation de la consommation ?
- les relations entre les médiateurs de la consommation avec leur autorité de contrôle ;
- les évolutions souhaitables du cadre juridique de la médiation de la consommation ;
- les modifications de la directive de 2013 en cours de discussion à Bruxelles.

On ne peut qu'appeler de ses vœux le renouvellement de cette initiative très bénéfique pour l'ensemble des parties prenantes et pour l'essor de la médiation de la consommation.

2

L'accès à la médiation de la consommation doit être facilité pour les consommateurs. Mais beaucoup d'entre eux ignorent encore l'existence de ce dispositif qui sera souvent un recours exclusif pour les petits litiges. Il est certain que les efforts des pouvoirs publics doivent se poursuivre pour la promotion de la médiation de la consommation par des actions d'information et de communication afin de diffuser la culture de l'amiable auprès des consommateurs.

3

Une nouvelle grille d'activité du médiateur a été implémentée pour 2024.
Il est dommage que les accords amiables obtenus sans l'intervention du médiateur et qui sont à l'origine d'un refus d'entrer en médiation pour les professionnels ne soient pas pris en compte, même si on peut effectivement le préciser dans la zone « d'expression libre ». La simple saisine du médiateur peut parfois avoir un effet stimulant sur l'aboutissement d'un accord en germe entre les parties.

4

Lors d'une réponse du médiateur à un signalement effectué par la CECMC concernant le dossier d'un consommateur, il serait apprécié, si cela est possible, d'avoir un retour de la part de l'administration sur l'issue du dossier.

5

À nouveau, il serait souhaitable que les doctrines nouvelles de la CECMC apparaissant dans la rubrique « Fiches de jurisprudence dégagées par la CECMC » avec un menu dépliable en fonction des thématiques soient davantage visibles.
Une information pourrait être donnée sur le site lorsqu'une nouvelle doctrine est adoptée et / ou une fonctionnalité mise en place permettant une recherche par date.

ANNEXE

Le CV du médiateur - Nathalie CANAL

Diplômes

- Diplôme Universitaire de Médiateur (ICP-IFOMENE)
- Master II Droit de la propriété littéraire, Artistique et Industrielle (Paris II)
- Diplôme de l'Institut Français de Presse (IFP)
- Master I Droit privé (Paris I)

Domaines

- Droit de la consommation
- Propriété intellectuelle
- Droit des contrats
- RGPD – Numérique
- Sécurité produit

Expériences professionnelles

- **Depuis janvier 2023** : Médiateur auprès de Mobilians.
  Formations suivies en 2024 :
  - Atelier juridique Mobilians "Conso - Après-Vente" (3h)
  - Analyse de pratique (15h) à l'IFOMENE

- **2022** : Chargée de mission au service juridique de Lagardère News
(Paris Match - Le journal du Dimanche - Europe 1 - Virgin Radio - RFM) / Contrats pour le pôle numérique, les radios, le fonds photos Paris Match, conseils aux opérationnels, CGV…)

- **2019-2020** : Directeur juridique de transition chez Reworld Media
(Closer, Télé Star, Science et Vie, Auto plus …/ gestion post rachat du groupe Mondadori par le groupe Reworld, accompagnement des rédactions, de la direction marketing, de la régie publicitaire, de la direction des systèmes d'information et de la Direction des opérations industrielles. Management de 2 juristes)

- **2018-2019** : Chargée de mission Affaires juridique à la FEVAD – Fédération du E-commerce et de la vente à Distance. (Veille réglementaire France et Europe, relation avec les institutions, conseil aux entreprises adhérentes, animation des commissions juridiques ….)

- **1993-2017** : Directeur juridique des Editions Atlas / Atlas for men /Centre Européen de Formation. (Validation juridique en amont des projets, supervision des offres et campagnes publicitaires, mise en place des contrats-types, négociation de contrats, gestion des contentieux, formation des opérationnels, management de l'équipe juridique…)

- **1987-1993** : Conseil en Propriété Industrielle chez Novamark (en charge d'un portefeuille clients : Yves Rocher, Mc Cain, La Guilde des Orfèvres, Philippe Starck….).

ANNEXE

La procédure

Comment saisir le médiateur de Mobilians ?

Le médiateur peut être saisi :

- **par voie électronique sur le site dédié, en remplissant un formulaire à l'adresse :** www.mediateur-mobilians.fr/saisir-le-mediateur

- **par courrier postal en adressant un dossier complet* à :**
  M. le Médiateur de Mobilians
  43 bis route de Vaugirard
  CS 80016
  92197 Meudon CEDEX

- **ou par courriel à l'adresse :**
  mediateur@mediateur-mobilians.fr

Attention :
La procédure est uniquement écrite et en français.
Les locaux ne sont pas ouverts au public et aucun renseignement n'est donné par téléphone.

*** Un formulaire de saisine peut être téléchargé à l'adresse :** https://www.mediateur-mobilians.fr/contactez-nous/

ANNEXE

Le commerce et les services, la filière aval de l'automobile*

La branche professionnelle

140 700
ENTREPRISES
dont 71 928 sans salarié

480 000
SALARIÉS
dont 93 % en CDI

73 221
JEUNES
formés par an

7,9 millions
DE VÉHICULES VENDUS

47,5 millions
DE VÉHICULES ENTRETENUS

50,2 millions
DE M3 DE GAZOLE ET D'ESSENCE VENDUS

24,8 millions
DE CONTRÔLES TECHNIQUES RÉALISÉS

1 million
DE VÉHICULES DÉTRUITS ET VALORISÉS

1 million
DE PERMIS DE CONDUIRE DÉLIVRÉS

* Source : https://www.services-automobile.fr/les-services-automobiles

MOBILIANS

MOBILIANS (ex. Conseil national des professions de l'automobile - CNPA) est une organisation patronale fondée en 1902 pour défendre les intérêts des entreprises de la distribution et des services de l'automobile en France. Il comptait plus de 25 000 adhérents en 2024, répartis dans 23 métiers :

- Acteurs du rétrofit
- Agents de marques
- Carrossiers
- Centres de contrôle technique
- Collecteurs en pneumatiques usagés
- Concessionnaires et agents en cycles, motocycles et voiturettes
- Concessionnaires en véhicules industriels
- Concessionnaires en voitures particulières
- Dépanneurs-remorqueurs
- Détaillants en carburants
- Éducation routière
- Garages et parcs de stationnement
- Infrastructures de recharge de véhicules électriques
- Laveurs haute pression
- Métiers de la mobilité partagée
- Négociants en pneumatiques
- Négociants en produits pétroliers
- Ramasseurs agréés d'huiles usagées
- Recycleurs (centres VHU)
- Réparateurs indépendants
- Remanufacturing
- Services multimarques de l'après-vente automobile
- Véhicules historiques

MOBILIANS, ce sont aussi 2000 élus, porte-parole des professionnels au sein des instances territoriales et nationales de MOBILIANS, des bureaux régionaux et plus de 140 collaborateurs sur tout le territoire.

43 bis route de Vaugirard - CS 80016
92197 Meudon cedex
www.mediateur-mobilians.fr