



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

SOMMAIRE

Le mot du médiateur	01
Le “Médiateur de Mobilians”	02
Les activités du médiateur de Mobilians en 2023	03
Les recommandations du médiateur	
1. À l’attention des consommateurs	
2. À l’attention des professionnels	
3. À l’attention des pouvoirs publics	06
Annexe - Le CV du Médiateur	09
Annexe - La procédure	10
Annexe - Le commerce et les services, la filière aval de l’automobile	11
La branche professionnelle	
Mobilians	



LE MOT DU MÉDIATEUR

Je souhaite tout d'abord remercier Mobilians ainsi que les membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) qui m'ont fait confiance pour assurer à partir de janvier 2023 cette importante mission de médiation dans les litiges entre les consommateurs et les professionnels adhérents de MOBILIANS.

Porteuse de sens et d'espoir, la médiation œuvre à très haut niveau pour la paix et le rapprochement des peuples mais commence dans notre quotidien, tout près de nous, dans les relations entre les professionnels et leurs clients consommateurs.

Ni juge, ni arbitre, ni expert, le médiateur est ce tiers qui va tenter de renouer le dialogue perdu, de tisser à nouveau les liens de la confiance. Le médiateur est cet autre qui va endosser pour un temps la charge de tenter de faire sortir de l'impasse ceux qui y sont enfermés depuis parfois de très longs mois.

Je me suis plongée avec passion et énergie dans cette mission auprès des professionnels adhérents de MOBILIANS et de leurs clients consommateurs afin de véritablement incarner cette fonction de médiateur de la consommation née d'une obligation légale pour les professionnels depuis janvier 2016.

Indépendante, neutre et impartiale, conformément à l'éthique du médiateur, j'ai à cœur par l'écoute et le dialogue de dénouer les situations complexes (elles le sont souvent dans le secteur de la mobilité) afin de tenter de faire émerger un accord entre les parties. S'il n'est pas possible d'y parvenir, le médiateur de la consommation, et c'est là son originalité, a l'obligation de proposer une solution que les parties seront libres d'accepter ou non.

Les atouts de la médiation de la consommation sont nombreux : confidentialité, souplesse, rapidité, efficacité, économie de frais de justice. Les professionnels du secteur de la mobilité doivent être intimement persuadés des avantages et bénéfices qui seront les leurs en acceptant les médiations qui sont sollicitées par les consommateurs.

Une demande de médiation, c'est une main tendue pour trouver une issue, c'est une chance, il faut la saisir.

« Le plus beau métier du monde est celui de réunir les hommes » disait Antoine de Saint-Exupéry *.

Le secteur de la mobilité le réalise au sens propre et la médiation de la consommation le réalise au sens figuré.

Laissons souffler sur la profession, l'esprit de la médiation avec ses valeurs de dialogue et d'écoute, il ne pourra en sortir que de belles choses !



Nathalie CANAL

* Citation de Jean Monet dans « Art et techniques de la médiation. » Lexis Nexis

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 les 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, retrofit, 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, renouvelables pour la même période. Il est irrévocable pour la durée de son mandat, sauf cas de force majeure.

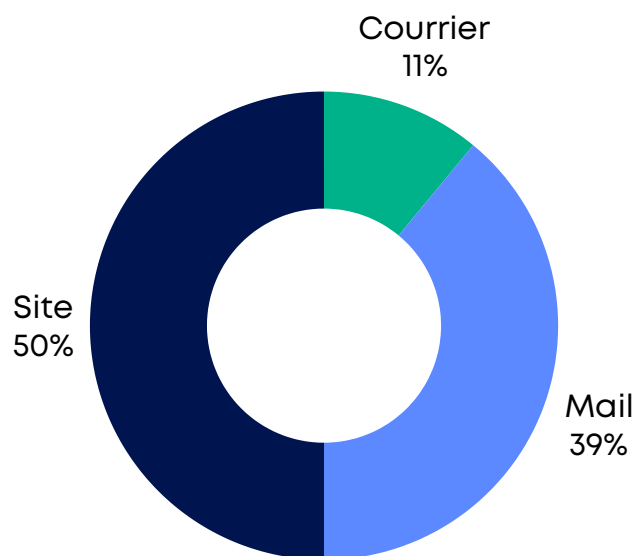
Madame Nathalie CANAL incarne le Médiateur de Mobilians. Elle est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) depuis fin décembre 2022 et exerce ses fonctions depuis le 1er janvier 2023.



LES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR DE MOBILIANS EN 2023

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 consommation².

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 litiges dont le médiateur a été saisi en 2023

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.

1 841*

Proportion de litiges que le médiateur a refusé de traiter et évaluation en pourcentage des différents motifs de refus

680

Dont :

- **95 saisines hors champ de la médiation de la consommation** (demandes de conseil, d'avis juridique ou technique, prises de position...), soit 14 % ;
- **139 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 20 % ;
- **5 demandes infondées ou abusives** (« doublons »), soit 0,74 % ;
- **5 litiges déjà examinés** par un autre médiateur ou un tribunal, soit 0,74 % ;
- **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 0,44 % ;
- **433 saisines n'entrant pas dans le champ de compétence du Médiateur de Mobilians** (professionnels non-adhérents, constructeurs...), soit 64 %.



Questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges soumis au médiateur

MOTIF	VALEUR *	%
1. Mauvaise exécution de la prestation ou du service	405	20,79%
2. Contestation du prix/ de la facture	269	13,81%
3. Défaut/dysfonctionnement VO	201	10,32%
4. Inexécution de la prestation ou du service	156	8,01%
5. Abonnement à un service de mobilité partagée	122	6,26%

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

Médiations traitées

314

médiations acceptées³

Dont :

- **226** ayant abouti à un accord sans formulation d'une proposition par le médiateur ;
- **88** ayant donné lieu à une proposition du médiateur. La proposition du médiateur a été acceptée par les parties dans 27% des cas.

768

médiations non menées à leur terme⁴

Dont 720 refus d'entrer en médiation par les professionnels, soit 94 % des médiations non menées à leur terme, et 48 médiations interrompues par l'une ou l'autre des parties, soit 6 % pour des raisons très diverses : changement d'avis, médiation devenue sans objet suite à meilleure compréhension du problème.

Pour rappel, sont comptabilisés comme des « refus d'entrer en médiation » les refus exprimés par écrit (courriel, courrier, site internet) ou par oral, ainsi que les refus tacites. Sont considérées comme des « **refus tacites** » les absences 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.

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 la Charte de la médiation prévoit que le délai de 90 jours peut être prolongé par le médiateur.

En moyenne le traitement d'un dossier de médiation a duré 79 jours en 2023.

79
jours

[3] Il s'agit des médiations acceptées par le professionnel et menées à leur terme en 2023.

[4] Il s'agit des médiations refusées par le professionnel ou interrompues par une des parties.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

La médiation de la consommation se doit d'être rapide pour plus d'efficacité, trop souvent les parties ne répondent pas spontanément aux sollicitations du médiateur qui est alors dans l'obligation de les relancer, parfois à plusieurs reprises. Rappelons aux consommateurs et aux professionnels qu'une bonne réactivité à tous les stades du processus de la médiation permet d'avoir plus de chances de résoudre leur litige et ce, rapidement.

Aidez le médiateur à vous aider !

À l'attention des consommateurs

- **Sur la forme**

Beaucoup de saisines de la médiation sont hors de la compétence du médiateur et notamment les demandes d'avis ou de conseils. Rappelons aux consommateurs qu'il ne relève pas de la compétence du médiateur de faire du conseil, son rôle se cantonnant à la résolution amiable des litiges entre un consommateur et un professionnel.

11 % des saisines étant encore effectuées par courrier manuscrit, il pourrait être recommandé aux consommateurs de soigner autant que possible leur écriture afin de faciliter la tâche du médiateur et de son équipe.

Les litiges dans le domaine de la mobilité sont très souvent complexes mais chaque consommateur connaît parfaitement son litige. Il est recommandé aux consommateurs de décrire leur litige de la manière la plus claire possible en y joignant, autant que faire se peut, les pièces nécessaires à sa compréhension aisée par le médiateur et son équipe. Le nom exact du professionnel concerné doit être bien précisé lors de la saisine afin de faciliter son identification.

Les consommateurs sont de plus en plus impatients et saisissent la médiation concomitamment à l'envoi de leurs lettres de réclamation aux professionnels. Les consommateurs doivent laisser le temps nécessaire aux professionnels pour répondre à leur réclamation avant de saisir la médiation.

La CECMC recommande à cet égard, dans sa jurisprudence B04-1, d'admettre la recevabilité des saisines deux mois après que le consommateur a transmis sa réclamation écrite préalable au professionnel quel que soit le service saisi.

De plus, si une expertise a été sollicitée dans le cadre d'un litige, il est préférable d'attendre le résultat de celle-ci afin de déterminer s'il est nécessaire de saisir la médiation. En effet, le médiateur devra souvent, dans une telle situation, attendre le rapport d'expertise qui est parfois long à être délivré. Ceci s'accommode mal de la nécessité de traiter les dossiers de médiation en 90 jours, les prolongations ne devant être qu'exceptionnelles.

Rappelons également que le fait d'adresser au médiateur une simple copie d'une lettre de réclamation destinée au professionnel ne vaut pas saisine formelle de la médiation.

Lorsque la médiation est acceptée et que le dialogue s'instaure grâce au médiateur, il est conseillé aux consommateurs de répondre rapidement aux sollicitations du médiateur pour faciliter l'émergence d'un accord avec les professionnels.

- **Sur le fond**

Lorsqu'un consommateur est mécontent d'un professionnel, surtout lorsque ce dernier ne répond pas à ses sollicitations, il est possible que le consommateur pour tenter d'obtenir une réaction dépose un mauvais, voire un très mauvais avis sur les réseaux sociaux. Si le médiateur est saisi par la suite, cet élément devra être abordé pour retrouver un climat propice au dialogue.

Les litiges concernant les achats de voiture d'occasion sont nombreux en médiation. Souvent, il apparaît que le consommateur, même s'il n'est pas domicilié très loin du point de vente, n'est pas allé voir le véhicule et se contente de photos ou d'une conversation avec le vendeur. Les standards des uns et des autres étant souvent différents, il pourrait être conseillé aux consommateurs de prendre la peine d'examiner leur futur véhicule d'occasion et de l'essayer afin de faire un achat en toute connaissance de cause.

À l'attention des professionnels

- **Sur la forme**

Parce que la médiation est une chance pour les professionnels de régler un conflit de manière simple, souple et rapide en évitant l'aléa judiciaire, nous pouvons que leur recommander d'accepter d'entrer en médiation.

Les professionnels disposent d'un délai de 15 jours pour répondre à une demande de médiation d'un consommateur qui présente une saisine recevable. En cas de non-réponse, une relance est adressée au bout de sept jours et l'absence de réponse après le délai de 15 jours est considéré comme un refus d'entrer en médiation. Nous incitons les professionnels à répondre au médiateur dès que possible pour la fluidité du processus.

En cas de refus d'entrer en médiation du professionnel ou en cas de non-réponse, le consommateur est informé de ce refus et de l'impossibilité, de ce fait, de poursuivre le processus.

Lorsque la médiation est acceptée et que le dialogue s'instaure au travers du médiateur, il est conseillé aux professionnels de répondre avec célérité aux sollicitations du médiateur pour faciliter l'émergence d'un accord avec les consommateurs.

- **Sur le fond**

Beaucoup de litiges faisant l'objet d'une médiation résultent d'un manque de communication ou d'information entre les professionnels, vendeurs ou réparateurs, et les consommateurs. Nous recommandons aux professionnels, au-delà de la remise et de la signature des documents commerciaux obligatoires, de prendre le temps de communiquer, d'informer, d'expliquer, par exemple lors d'un achat, les différentes garanties qui s'appliquent au véhicule ou, lors d'une réparation, les travaux à envisager.

Rappelons aux professionnels que les annonces concernant la vente de véhicules d'occasion doivent être très claires sur les caractéristiques de ceux-ci : notamment avec le modèle et la version concernée. Les options qui ne seraient pas présentes et auxquelles un consommateur pourrait raisonnablement s'attendre doivent être mentionnées ainsi que si le véhicule a fait l'objet d'une modification (par exemple bicarburation) par rapport au modèle d'origine.

Quelques litiges concernent les professionnels non-propriétaires des véhicules (mandataires, dépôt-vente...). Il est conseillé à ces derniers, au-delà des documents commerciaux obligatoires, de bien préciser leur statut aux consommateurs et ce qu'il implique, notamment au niveau des garanties et recours.

À l'attention des pouvoirs publics

1

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a pour rôle d'évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité par rapport aux exigences du code de la consommation.

À ce titre, la CECMC produit et actualise des éléments de doctrine qui sont une aide précieuse pour les médiateurs de la consommation dans leur pratique quotidienne et c'est à saluer vivement.

Cette doctrine apparaît dans une rubrique «Fiches de jurisprudence dégagée par la CECMC» avec un menu dépliant en fonction des thématiques. Afin que les actualisations des fiches soient davantage visibles et lisibles, il pourrait être suggéré qu'une information soit donnée sur le site lorsque qu'une nouvelle doctrine résultant d'une assemblée plénière est ajoutée ou qu'une fonctionnalité permettant d'effectuer une recherche par date soit mise en place.

2

La grille d'activité du médiateur telle que proposée chaque année par la CECMC pourrait être affinée en ce qui concerne la rubrique « Médiations menées à leur terme ».

La mission du médiateur de la consommation ne se limite pas à émettre des propositions, telles que résultant des sous-rubriques 4.2.2 et 4.2.3, avant cela le médiateur tente de faire émerger un accord entre les protagonistes.

La sous-rubrique 4.2 1 « Accord entre les parties sans formulation d'une proposition » mêle ainsi les accords amiables obtenus sans l'intervention du médiateur et ceux obtenus grâce à l'action du médiateur.

Une distinction pourrait être utilement opérée sur la façon dont les accords ont été obtenus. Ceci permettrait de déterminer, d'une part les refus des professionnels d'entrer en médiation parce qu'un accord a d'ores et déjà été trouvé avec les consommateurs, et d'autre part l'action effective du médiateur qui a été l'artisan d'un accord.

3

S'agissant de l'évolution de la directive 2013/ 11 / UE telle que proposée par la Commission Européenne :

- Notons que l'extension du champ d'application de la directive aux pratiques déloyales et clauses abusives notamment, donc en dehors du champ des litiges contractuels, ne semble pas conforme à la nature même de la fonction du médiateur. Cette intervention en dehors du champ contractuel changerait la nature et l'esprit de la fonction du médiateur et pourrait même nuire au dispositif.
- À propos du délai de 20 jours préconisé pour qu'un professionnel réponde au médiateur pour sa participation à une médiation, tout délai permettant de fluidifier le processus de médiation est à accueillir favorablement. À cet égard un délai de 15 jours semblerait même suffisant, sauf à se dire que les professionnels alertés par la saisine de la médiation en profitent pour tenter de trouver un accord amiable avec le consommateur pendant cette période, ceci leur permettant en cas de succès de refuser la médiation devenue de ce fait sans objet.
- La proposition de regroupement des saisines paraît antinomique avec le principe de la médiation qui est hautement personnalisé et se doit de surcroît de respecter le principe de confidentialité. Les délais de traitements pourraient en outre en être affectés, ce qui s'avèrerait préjudiciable aux consommateurs.
- Sur la proposition d'un rapport d'activité tous les deux ans au lieu de tous les ans, il semble important que ce rapport, qui donne une visibilité sur l'intérêt de la médiation ainsi que l'action du médiateur et qui prodigue des conseils aux consommateurs et aux professionnels, conserve un rythme annuel.

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

- 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....)

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/>

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

La branche professionnelle

170 000

ENTREPRISES

dont 107 000 sans salarié

421 000

SALARIÉS

dont 93 % en CDI

68 354

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 24 000 adhérents en 2023, 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