



AGIR POUR VOTRE AVENIR

Médiateur du Conseil national des
professions de l'automobile (CNPA)

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022



RAPPORT ANNUEL 2022

LE MOT DU MÉDIATEUR	4
DU « MÉDIATEUR DU CONSEIL NATIONAL DES PROFESSIONS DE L'AUTOMOBILE (CNPA) » AU « MÉDIATEUR DE MOBILIANS »	5
LES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR DU CONSEIL NATIONAL DES PROFESSIONS DE L'AUTOMOBILE (CNPA) ET DU MÉDIATEUR DE MOBILIANS EN 2022	6
LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	9
À l'attention des professionnels de l'automobile	9
À l'attention des consommateurs.....	10
À l'attention des pouvoirs publics.....	10
ANNEXE - LE CV DU MÉDIATEUR	12
ANNEXE - LA PROCÉDURE	13
ANNEXE - LE COMMERCE ET LES SERVICES, LA FILIERE AVAL DE L'AUTOMOBILE	14
La branche professionnelle.....	14
Le CNPA / MOBILIANS.....	14

Le MOT du Médiateur

Dès 2016, le CNPA, qui s'est mué en MOBILIANS début 2022, a pris la judicieuse initiative d'offrir aux professionnels de l'automobile, puis désormais à ses seuls adhérents, la possibilité de traiter les différends qu'ils peuvent avoir avec leurs clients avec le concours d'un tiers indépendant et impartial, le médiateur de la consommation et ce, dans un climat apaisé.

L'objectif est d'aboutir à un accord total ou partiel entre les protagonistes ou de proposer une solution acceptable par les deux, en quelque sorte un plus grand dénominateur commun ou un plus petit commun multiple.



Paul MAURIAC

Il est essentiel de tendre vers le rétablissement de la confiance et éviter, autant que faire se peut, la durée, le coût et, ne craignons pas de le dire, les aléas des actions judiciaires.

La médiation est un état d'esprit partagé ; il convient de transcender les divergences sans pour autant renoncer à certaines convictions.

L'aboutissement favorable du processus mis en place nécessite une réactivité et une disponibilité réciproques, ce qui parfois laisse à désirer, faute de quoi le différend s'engluera.

Le secrétariat dédié mis à la disposition du Médiateur par MOBILIANS a reçu plusieurs milliers de saisines par des consommateurs. Certaines initiatives n'ont pas abouti en raison du refus des professionnels de participer à la médiation et, ce qui est fâcheux, nombre d'entre eux ne prennent pas la peine de répondre à la prise de contact du médiateur.

Cinq cent trente dossiers recevables et dont l'entrée en médiation a été acceptée par les professionnels ont été menés à terme depuis l'ouverture du dispositif.

La majorité d'entre eux ont débouché sur une acceptation de la solution proposée par le médiateur ou, ce qui est réconfortant, un rapprochement est intervenu entre les partenaires qui ont ainsi renoué un lien commercial.

La médiation de la consommation mise en place pour les professionnels de l'automobile, d'abord dénommée « Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) et, depuis le 1^{er} octobre 2022, « Médiateur de Mobilians », a traversé des épreuves qui auraient pu compromettre son équilibre.

La crise sanitaire a perturbé les citoyens et de nombreuses entreprises, mais le cap a été pourtant maintenu.

Gageons que dans un proche avenir, les professionnels seront plus enclins à entrer en médiation, concourant ainsi à sa pérennité et à son succès.

Du « Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) » au « Médiateur de Mobilians »

Le Médiateur de Mobilians est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur, 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 (*cf. ci-après liste non exhaustive, susceptible de modification en cas d'apparition d'activités nouvelles*), à l'exclusion de ceux impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules¹.

En particulier, le Médiateur de Mobilians est compétent pour tout litige national ou transfrontalier impliquant des consommateurs et des professionnels ou entreprises, adhérents de MOBILIANS, 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, 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/>.

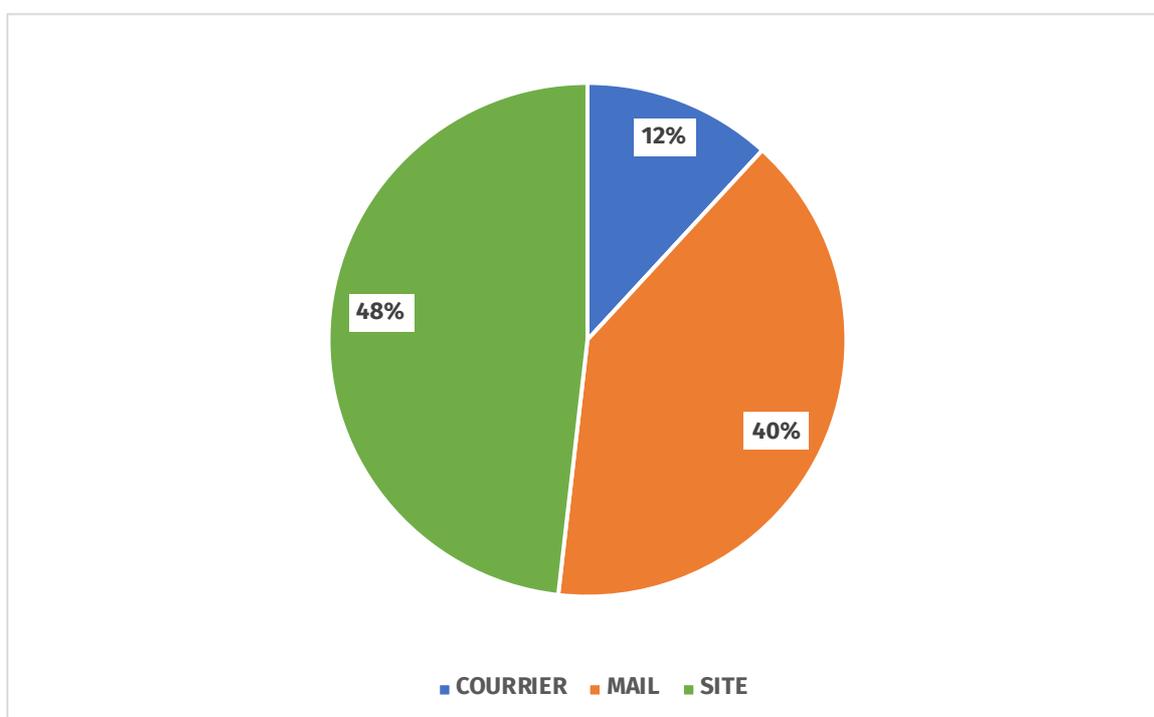
Le Médiateur de Mobilians est nommé par le Directoire, sur proposition du Président national pour une durée de trois ans, renouvelables pour la même période. Il est irrévocable pour la durée de son mandat, sauf cas de force majeure.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Les activités du Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) et du Médiateur de Mobilians en 2022

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.

1. Modes de saisine du médiateur en 2022



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.

2. Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi en 2022

2482*

Afin que l'analyse de ces chiffres bruts demeure objective, il convient de la remettre dans le contexte des 7,9 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 1^{er} janvier de l'année N+1.

3. Proportion de litiges que le médiateur a refusé de traiter et évaluation en pourcentage des différents motifs de refus³

1248

Dont :

- **81** saisines hors champ de la médiation de la consommation (demandes de conseil, d'avis juridique ou technique, prises de position...);
- **383** 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;
- **12** demandes infondées ou abusives (« doublons »);
- **6** litiges déjà examinés par un autre médiateur ou un tribunal;
- **766** saisines n'entrant pas dans le champ de compétence du Médiateur de Mobilians (professionnels non-adhérents, constructeurs...).

4. Questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges soumis au médiateur

Motif	Valeur*	%
1. Mauvaise exécution de la prestation/ du service	930	33,55%
2. Contestation du prix/ de la facture	648	23,38%
3. Défaut/dysfonctionnement VN (inclut vice caché)	206	7,43%
4. Abonnement à un service de mobilité partagée	192	6,93%
5. Inexécution de la prestation ou du service	131	4,73%

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

³ Art. L. 612-2 du code de la consommation.

5. Médiations acceptées, refusées ou abandonnées

5.1. Médiations acceptées

448

Dont :

- **345** ayant abouti à un accord sans formulation d'une proposition par le médiateur ;
- **103** ayant donné lieu à une proposition du médiateur. La proposition du médiateur a été acceptée par les parties dans 23,3% des cas.

5.2. Médiations refusées ou abandonnées

969 Médiations non
menées à leur terme

Dont :

- **876** refus d'entrer en médiation par les professionnels* ;
- **93** médiations interrompues par une des parties.

** 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 considérés 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.*

6. 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 85 jours en 2022.

Parmi ses recommandations au législateur, le médiateur suggère à nouveau de porter le délai légal de traitement des médiations à 180 jours minimum.

Même si une telle augmentation semble aller à l'encontre du caractère rapide de ce mode de traitement des litiges, la prolongation du délai tendrait, à notre sens, à augmenter le nombre de solutions amiables trouvées entre les parties.

Les RECOMMANDATIONS du Médiateur

Quand les parties entrent en médiation, il est primordial qu'elles se donnent les moyens de la mener à bien, tant en termes de mobilisation que de réactivité. Dans le cas contraire le processus perd grandement en efficacité et ne saurait être rapide.

Pour maintenir le lien entre elles, et dans le respect du contradictoire, il est nécessaire qu'elles répondent avec diligence aux sollicitations du médiateur

À l'attention des professionnels de l'automobile

Les professionnels ne doivent plus hésiter pas à accepter le recours à la médiation dont ils ne peuvent percevoir les avantages qu'à l'usage.

Quelle que soit la solution qu'ils adopteront, ils se doivent d'en informer rapidement le secrétariat du Médiateur, afin de ne pas prolonger inutilement une situation qui laisse planer un doute sur la réactivité et la fiabilité du mécanisme de médiation.

Ceux qui ne répondent pas à la demande du Médiateur d'entrer en médiation sous sept jours sont systématiquement relancés, ce qui constitue un travail dont le Médiateur et son équipe pourraient être soulagés.

Il est également impératif que le professionnel précise quelle est sa dénomination sociale exacte et complète, telle qu'elle figure sur son extrait Kbis.

- En effet, entre les documents commerciaux, les courriers, les bons de commande et les factures, des confusions peuvent naître car la dénomination sociale et l'enseigne de l'entreprise peuvent différer.

De plus, le professionnel est invité à communiquer les coordonnées précises de l'interlocuteur privilégié du Médiateur susceptible de participer à l'instruction du dossier (i.e. nom, prénom, position au sein de l'entreprise, adresse courriel et numéro de téléphone), dans un souci de célérité et d'efficacité.

Il arrive souvent que les professionnels, dont la charge de travail est connue et dont la bonne foi est entière, méconnaissent certaines des règles applicables à leur activité.

- Les notions de vice caché, de défaut de conformité ou de garantie légale se rajoutant à la garantie conventionnelle ne sont pas toujours maîtrisées.
- Nous ne pouvons que leur recommander d'interroger leurs interlocuteurs habituels au sein de MOBILIANS.

Dans un autre ordre d'idées, il est encore à déplorer que certaines entreprises mentionnent le « Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) » ou le « Médiateur de Mobilians » dans leurs documents commerciaux ou sur leur site internet alors qu'elles ne sont pas adhérentes de MOBILIANS (ex-CNPA) et n'ont pas pris au préalable contact avec ce dernier, contrairement à ce qu'exige la réglementation.

À l'attention des consommateurs

Nous exhortons ces derniers à être précis et complets dans leur saisine, en n'hésitant pas à y joindre toutes pièces utiles à la compréhension du litige (bons de commande, factures, etc.), ainsi qu'en énonçant clairement leurs réclamations et en les chiffrant, le cas échéant.

Ils se doivent de répondre avec célérité aux sollicitations du Médiateur dont le souci est de rechercher une issue acceptable dans les meilleurs délais.

- Trop souvent les consommateurs ignorent qu'une des conditions de recevabilité de leur saisine est qu'elle doit faire suite à une réclamation adressée par écrit au professionnel dans les 12 mois précédents.

Enfin – et cela paraît évident – il est impératif que les consommateurs donnent leurs coordonnées précises et complètes (à savoir nom, prénom, adresse postale, adresse courriel et numéro de téléphone).

Il convient qu'ils précisent également s'ils font intervenir leur assurance de protection juridique ou une association de défense des consommateurs, dont les références de dossier devraient être précisées.

- En effet, le rôle de ces tiers privilégiés s'est révélé essentiel au fil des ans.
- Ils contribuent souvent à l'apaisement des tensions et parviennent régulièrement à convaincre leurs mandants qu'une solution adaptée devrait les satisfaire.

Afin de remédier à ces difficultés en grande partie liées à la méconnaissance du processus, le site internet du Médiateur de Mobilians a été enrichi d'un mode d'emploi à la saisine.

À l'attention des pouvoirs publics

1) Sur le délai de la médiation

Le délai de 90 jours prévu par l'article R. 612-5 du Code de la consommation s'avère très souvent trop court, compte tenu de la nécessaire maturation d'un litige et des questions de nature technique qui peuvent surgir, en particulier dans le secteur de la réparation ou la vente de véhicules automobiles.

Nous suggérons qu'il soit porté à 180 jours, tout en laissant la possibilité au Médiateur de le prolonger à tout moment en motivant les raisons de ce choix.

Si les discussions se prolongent inutilement, le Médiateur se doit de presser les parties de prendre position mais la précipitation n'est pas toujours une alliée.

Le rapprochement des parties doit être le but essentiel poursuivi par le Médiateur de la consommation.

L'efficacité du processus de médiation se mesure en effet à l'aune du pourcentage des solutions amiables mises en œuvre.

- Il serait légitime de pouvoir comptabiliser comme « médiations réussies » les rapprochements intervenus entre les parties, postérieurement à l'émission d'une proposition par le Médiateur voire après que les parties ont fait part de leur refus de celle-ci, au même titre que les propositions de médiation acceptées par les deux parties.

2) Sur l'évolution nécessaire de la législation actuelle

Le faible montant du litige, mis en balance avec le coût de la médiation pour le professionnel, amène parfois ce dernier à refuser d'entrer en médiation.

Or la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013, si elle préfère la gratuité de la médiation pour le consommateur, n'interdit pas certains aménagements, comme l'indiquent plusieurs dispositions :

- Considérant 41 : « *Les procédures de REL devraient de préférence être gratuites pour le consommateur. Si des frais sont appliqués, la procédure de REL devrait être accessible, attrayante et peu onéreuse pour les consommateurs. Dans cette optique, le coût ne devrait pas dépasser une somme modique* ».
- Article 5, 5° : « *Les États membres veillent à ce que, lorsque des entités de REL sont autorisées à établir des seuils financiers prédéterminés afin de limiter l'accès aux procédures de REL, ces seuils ne soient pas fixés à un niveau où ils entraveraient considérablement l'accès des consommateurs aux entités de REL pour le traitement des plaintes* ».

Pourrait ainsi être envisagée la mise en place de seuils de montants de litiges en dessous et au-delà desquels une demande de médiation n'est pas recevable, choix fait par l'Allemagne.

- Il serait souhaitable que la France suive cet exemple.

Dans le même esprit, il serait souhaitable, afin d'éviter les demandes de médiation abusives, d'instaurer une contribution financière à la médiation, même minime, à la charge du consommateur.

- En Slovaquie, les dispositions d'application limitent les frais pour les consommateurs à 5€.
- Au Danemark, les frais demandés par l'entité de médiation résiduelle peuvent atteindre 100 couronnes danoises, soit environ 13€ ; ils varient entre 150 couronnes et 500 couronnes dans les autres secteurs, soit entre 20€ et 67€⁴.

⁴ *Alternative Dispute Resolution for consumers: Time to move up a gear*, BEUC, juin 2022.

ANNEXE - Le CV du médiateur

Maître Paul MAURIAC

DIPLÔMES - PARCOURS PROFESSIONNEL ET EN QUALITÉ DE MÉDIATEUR

- 1964** Diplôme de l'Institut d'Études Politiques de BORDEAUX
- 1965** Diplôme d'Études Supérieures de Droit Privé de l'Université de PARIS
- 1966** Prestation de serment en qualité d'Avocat à la Cour d'Appel de PARIS
- 1992-2012** Vice-Président de la Conférence des Conciliateurs près le Comité National Olympique Sportif et Français – CNOSF
- 2008-2009** Formation de perfectionnement à la connaissance théorique et pratique de la Médiation au sein de l'Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation – IFOMENE
- Mars 2010** Mémoire de fin d'étude intitulée « *La mission de conciliation du comité national olympique et sportif français - CNOSF et la médiation : deux voies de recours de nature à apaiser le jeu !* »
- 2009-2012** Participation aux permanences de Médiation Judiciaire auprès des Chambres Sociales de la Cour d'Appel de PARIS
- Depuis 2009** Médiateur Conventionnel en matière sociale
- Depuis 2012** Médiateur auprès du Tribunal Arbitral du Sport – TAS de LAUSANNE
- Depuis 2015** Chargé au sein de l'Association des Avocats en Droit du Sport – AADS du Département Médiation
- Médiateur auprès de l'Union Cycliste Internationale – UCI
- 29/09/2016** Désignation en qualité de Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) – médiateur de la consommation
- 2017-2018** Médiateur de la Consommation au sein de l'entité de la Médiation et de la Consommation – AME
- Membre du Conseil d'Administration de l'Association des Médiateurs Européens – AME
- 27/05/2019** Désignation en qualité de membre du Conseil d'Administration du Centre de Médiation et d'Arbitrage du Travail – CMATravail
- Oct. 2021** Formation suivie à l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) : « La Médiation de la consommation : son droit et sa conduite » (2 jours)
- Nov. 2021** Formation suivie à l'Institut de la Gestion Publique et du Développement Économique du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance (IGPDE) : « La Médiation de la Consommation » (1 journée)

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 complet⁵ 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.

⁵ 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*

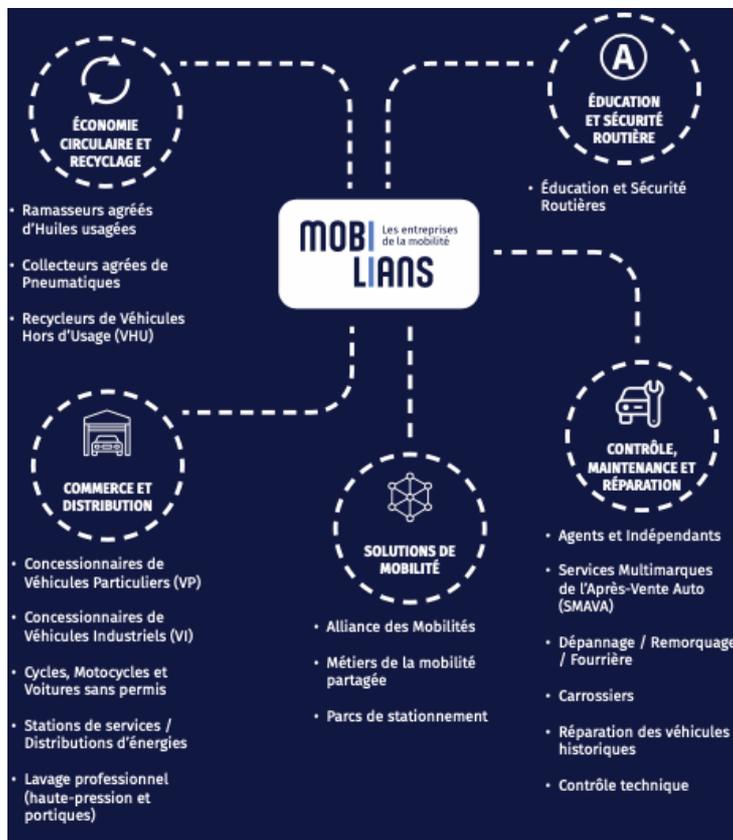
La branche professionnelle



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

Le CNPA / MOBILIANS

Le Conseil national des professions de l'automobile (CNPA), devenu MOBILIANS en janvier 2022, 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 23 000 adhérents en 2022, répartis dans 21 métiers :



MOBILIANS, ce sont aussi 1700 élus, porte-parole des professionnels au sein des instances territoriales et nationales de MOBILIANS, 36 bureaux régionaux et plus de 140 collaborateurs sur tout le territoire.



43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon cedex
www.mediateur-mobiliens.fr
Dépôt légal : A parution