



MEDICYS

CENTRE DE MÉDIATION ET DE RÈGLEMENT AMIABLE DES HUISSIERS DE JUSTICE

-

Rapport annuel 2016

-

Médiation de la consommation



SOMMAIRE

1. Présentation de Médicys	3
2. Les statistiques	5
2.1. Médicys en quelques chiffres	5
2.2. Délai moyen de traitement	5
2.3. Répartition des dossiers	5



1. Présentation de Médicys

Médicys, Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice, est une association régie par la loi du 1er juillet 1901 et son décret d'application du 16 août 1901.

Médicys a été créé à l'initiative de la Chambre nationale des huissiers de justice (organisme représentatif de la profession des huissiers de justice en vertu des dispositions de l'ordonnance n° 45-2592 du 2 novembre 1945)

afin d'accompagner le développement de la médiation dans le respect des meilleurs standards européens et des principes d'indépendance et de déontologie. Il faut rappeler de façon préalable que le décret n° 2011-1173 du 23 septembre 2011 portant diverses dispositions relatives à certaines professions judiciaires et juridiques réglementées a autorisé les huissiers de justice à exercer « une activité de médiation conventionnelle ou judiciaire ». Ce décret a par ailleurs fixé des règles de déontologie pour éviter le conflit d'intérêts qui pourraient concerner les huissiers de justice dans l'exercice d'une telle activité.

Pour accompagner le développement de la médiation au sein de la profession d'huissier de justice, ainsi que la promotion des meilleurs pratiques de la médiation, la Chambre nationale des huissiers de justice a mis en place trois initiatives :

- L'incitation pour les huissiers de justice (malgré l'habilitation reçue par le décret pour l'exercice de l'activité de médiation) à se former spécifiquement aux techniques de médiation. A ce jour, 200 huissiers de justice ont été formés à la médiation, par des formations réalisées en partenariat avec l'Association nationale des médiateurs. Ces formations sont aujourd'hui assurée par l'Ecole nationale de procédures (ENP Pro) ;
- Le renforcement des dispositions déontologiques qui pèsent sur les huissiers de justice dès lors qu'ils exercent l'activité de médiation. Ainsi le nouveau règlement déontologique national (dont la validation, par voie d'arrêté, est prévue dans le courant du premier semestre 2017) contient des dispositions spécifiques à la médiation ;



- La création d'un centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice. L'Association Médicys a été créée pour permettre de présenter, au-delà des garanties de formation et de déontologie offertes par tous les huissiers de justice, en vertu de leur statut et des dispositions spécifiques citées supra, une offre nationale en matière de médiation, notamment dans le secteur de la consommation.

Afin de permettre, conformément aux exigences européennes, notamment en matière de droit de la consommation, la promotion des mécanismes de règlements en ligne des litiges (RLL), Médicys met à la disposition des justiciables (professionnels et particuliers) une plateforme permettant le règlement en ligne des litiges.

La plateforme Médicys a été développée par le Laboratoire de Cyberjustice de l'Université de Montréal, leader mondial dans la recherche et la réalisation d'outils d'e-justice. Plus particulièrement, la plateforme Médicys est issue de la plateforme Parle (« PARLe – Plateforme d'aide aux règlements des litiges en ligne), actuellement utilisée par l'Office de la protection du consommateur du Québec pour favoriser par voie de médiation la résolution des conflits de consommation.

La plateforme est accessible en ligne à l'adresse www.medicys.fr depuis le 1er janvier 2016 et pour les litiges de la consommation, depuis fin juin.

Médicys a été évalué par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et a obtenu l'agrément pour traiter les médiations de la consommation le 16 juin 2016.



2. Les statistiques

2.1. Médicys en quelques chiffres

En 2016, Médicys a reçu 323 demandes de médiations :

- 61 ont été jugées irrecevables (soit pour incompétence de Médicys ou soit pour absence de réclamation préalable adressée au professionnel) ;
- 132 ont été clôturées pour absence de réponse du professionnel ;
- 96 ont été clôturées suite à un refus de la médiation par le professionnel (70% des dossiers ont été refusés en raison d'un accord trouvé entre le consommateur et le professionnel hors médiation) ;
- 34 ont donné lieu à une médiation :
 - 10 médiations sont en cours
 - 6 ont donné lieu à un constat d'échec de médiation
 - 18 ont donné lieu à un protocole d'accord de médiation.

2.2. Délai moyen de traitement

Rappel : l'article R612-5 du Code de la consommation, impose aux médiateurs (sauf dossier complexe et à condition d'en aviser les parties) un délai de 90 jours pour proposer une solution au litige.

Le délai moyen de traitement d'une demande de médiation est de 45 jours.

2.3. Répartition des dossiers

La répartition statistique des dossiers entre les différents secteurs d'activité est la suivante :

- Secteur de l'ameublement : 35%
- Secteur du bâtiment : 33%
- Secteur de l'immobilier : 10%
- Secteur du bricolage : 10%



- Secteur des mutuelles : 5%
- Secteur des articles de sport : 3%
- Secteur de la bijouterie/horlogerie : 2%
- Secteur de l'installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation...) : 2%

Elle correspond à la répartition des professionnels inscrits sur la plateforme Médicys entre les différents secteurs d'activité.