



We facilitate agreements

RAPPORT 2013

Service national du Médiateur de la consommation

**«EVERYBODY DOES THE BEST THEY
CAN, ALWAYS.»**

L'image de couverture est une représentation visuelle du morceau de musique «Clowns and Kids Suite» d'Alfred Schmittke, que Claude a réalisée lors d'une formation sur la visualisation.



Au total **127** dossiers ont été
clôturés en 2023 avec un taux de
réussite de **96,06 %**.

Édito



L'année 2023 marque une étape significative pour le Service national du Médiateur de la consommation, avec la barre des 600 demandes de médiation dépassée en début d'année, 7 ans après la création du service en 2016.

Cette augmentation constante témoigne aussi d'un changement de mentalité : le « réflexe médiation » s'enracine durablement dans les pratiques des acteurs économiques du Luxembourg.

Fait particulièrement notable cette année, le nombre de demandes de médiation émanant des professionnels a connu une hausse spectaculaire de 68,42 %.

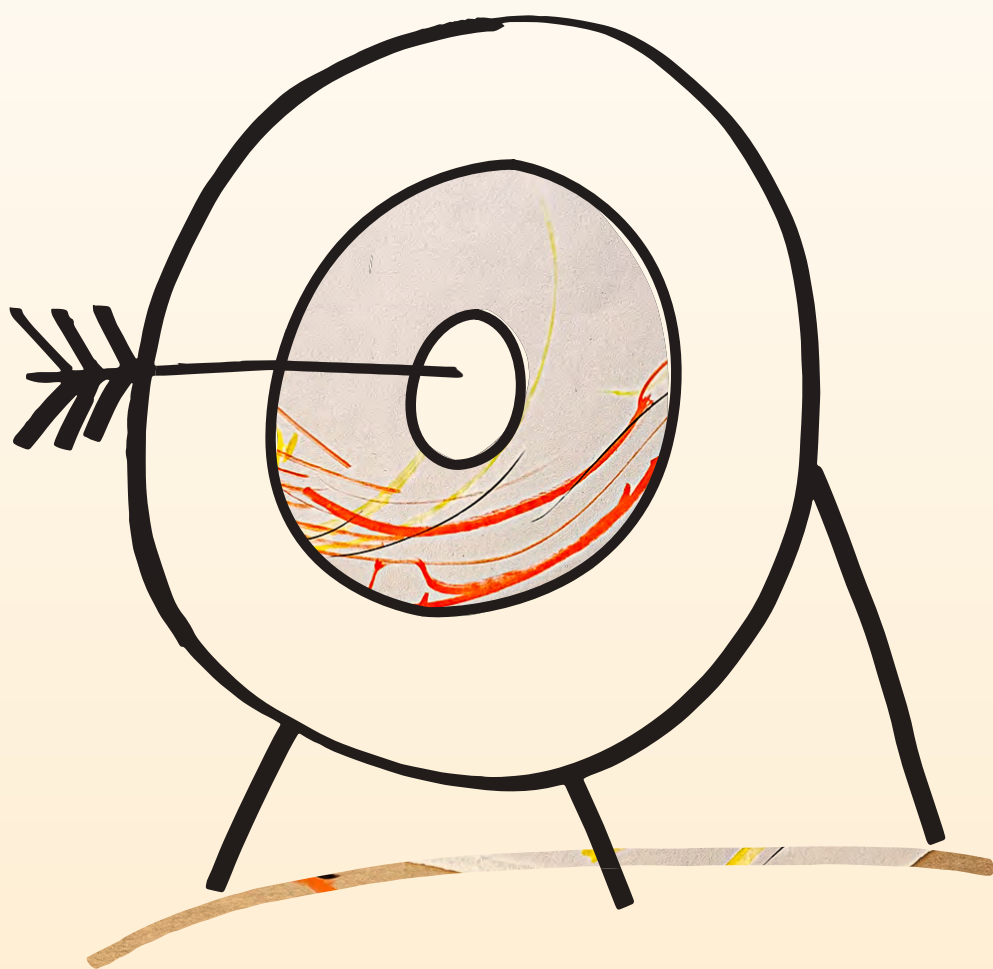
Ce chiffre illustre non seulement l'efficacité de la médiation, mais aussi la reconnaissance grandissante de cette méthode pragmatique et constructive, qui permet aux entreprises comme aux consommateurs de résoudre leurs différends rapidement, tout en consacrant leurs ressources à d'autres priorités.

Il est fréquent que les parties concernées aient le sentiment qu'un dialogue est devenu inutile, pensant que tous les arguments ont déjà été échangés. Pourtant, l'expérience du Service national du Médiateur de la consommation démontre le contraire : depuis 2016, ce dernier a clôturé 666 médiations avec un taux de réussite impressionnant de 93,86 %. Cela prouve qu'un tiers neutre et impartial peut ouvrir la voie à des échanges fructueux, même lorsque la situation semble dans l'impasse.

Je ne peux que réitérer l'importance de recourir à la médiation, en particulier dans les dossiers où une solution amiable semble difficile à atteindre. La médiation s'affirme comme une approche incontournable pour résoudre les différends de manière efficace et apaisée, au bénéfice de tous.

Lex Delles

Ministre de l'Économie, des PME, de l'Énergie et du Tourisme



SOMMAIRE

Les principaux indicateurs	1
La parole aux utilisateurs	5
L'équipe du SNMC, ses formations	11
Les enjeux de notre mission	21
Concrètement, comment ça se passe ?	25
Notre cadre d'intervention	33



Les principaux indicateurs.

Vous trouverez quelques chiffres
qui ont marqué l'année 2023.

Répartition des demandes en fonction de la nature du contrat à l'origine du litige :

76 dossiers venant du domaine des services

25 dossiers venant du domaine de la construction

12 dossiers venant de l'automobile

25 dossiers venant du domaine de l'immobilier

5 dossiers venant de l'investissement Fond Privé

26 dossiers venant du domaine du commerce en ligne

49 dossiers venant du transport

25 dossiers venant d'autres domaines

Les principaux indicateurs des demandes

entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023

Total des demandes

19

Professionnels

603

584

Consommateurs

4

Irrecevables

243

SNMC

36

Redirigées

46

Transmises

274

Demandes
d'informations

Participation

32 dossiers avec refus implicite

39 dossiers avec refus explicite

123 dossiers avec accord de participer
(accord + en cours + échec)

Au cours de l'année 2023, dans
18 dossiers introduits avant le
1^{er} janvier 2023, un accord a été
trouvé.

1 autre dossier introduit avant le
1^{er} janvier 2023 a été clôturé sans
un accord.

Au total 127 dossiers ont été
clôturés en 2023 avec un taux
de réussite de 96,06 %

15	Retraits
71	Refus de participer
15	En cours au 31/12/23
28	En phase d'instruction
104	Accords
4	Échec
6	Suspend

33	CEC
0	Ombudsman
2	Médiateur de la santé
1	CMCC

22	ILR
12	CSSF
12	ACA
0	CLLV



La parole aux utilisateurs.

Vous trouverez le témoignage de protagonistes
dans 4 des 104 dossiers qui ont trouvé
un accord amiable en 2023.

Pourquoi les acteurs économiques sollicitent-ils ou acceptent-ils une demande de solution amiable ?

Témoignages de 2 professionnels qui ont **accepté** une demande de solution amiable



Je trouve vraiment votre travail formidable et nous ressentons que vous aimez ça. Vous nous avez mis dans d'excellentes conditions afin de trouver le meilleur compromis entre les deux parties.
Nous étions à l'aise et l'ambiance nous donnait envie d'avancer.

Nous sommes ressortis avec l'objectif d'être encore plus vigilant sur le « facing » en magasin et la mise à jour des prix papiers.
Pour pallier à ce problème de tarif, nous avons mis en place des prix électroniques dans tout le magasin.

Votre façon de travailler n'est pas dans le jugement et permet à tous d'avancer et finalement de trouver des défaillances dans notre manière de travailler afin de nous améliorer.
Ce qui est par conséquent bien pour nos clients et pour notre objectif de satisfaction.

Un professionnel de la grande distribution



Le travail avec le SNMC était positif et on s'est bien arrangés.
Je n'étais pas compliqué car j'avais envie de faire un pas vers mes locataires.

Je constate que depuis cet arrangement, le loyer a toujours été réglé correctement.

La façon de travailler du SNMC est claire, nette et structurée.

Un professionnel de la location de logement

Témoignages de 2 consommateurs qui ont **demandés** une demande de solution amiable



La médiation a réussi grâce à une équipe et un médiateur qui avait des connaissances et une expérience qui ont permis de changer à 180° une situation compliquée.

Le médiateur a pu contrôler la situation et gérer le stress de chacun ce qui était nécessaire pour débloquer la situation.

La solution trouvée n'était pas exactement celle que je souhaitais au départ, mais elle nous a permis d'avancer vers une situation acceptable pour le professionnel et moi.

Le client d'une entreprise de ferronnerie



J'ai fait appel au SNMC face à l'impossibilité de dialogue avec un entrepreneur qui depuis 6 mois restait sourd à mes appels.

L'intervention du SNMC a permis d'établir ce dialogue et d'aboutir à un accord au travers d'une médiation, ponctuée de rencontres et de relances, menée avec neutralité, empathie et ténacité.

Je salue le professionnalisme sans faille du SNMC dont la mission couvre jusqu'à la rédaction de l'accord de médiation et ne s'éteint qu'à sa signature par les parties.

Une cliente d'une société de rénovation





L'équipe du SNMC, ses formations.

La mission de notre équipe est à la croisée des chemins
entre efficacité économique et relations humaines.
L'un étant consubstantiel à l'autre.

Voilà comment nous nous formons tant au niveau technique, que du point de vue de notre posture de médiateur et de facilitateur, neutre et impartial.



Claude Fellens

Médiateur

Claude Fellens a été avocat d'affaires pendant 5 ans, puis juge auprès du Tribunal administratif du Luxembourg pendant 5 ans, et enfin vice-président du Tribunal administratif pendant 5 ans. Médiateur agréé par le ministère de la Justice depuis 2019, il dispose d'une formation en facilitation de grands groupes.

Claude a été nommé Médiateur de la consommation en septembre 2016 et son mandat a été reconduit pour 5 ans en septembre en 2021.



Capucine Ternynck

Médiateur

Capucine Ternynck a été juriste dans la grande distribution puis dans le transport et la logistique pendant 8 ans. Elle a été directrice juridique d'un groupe immobilier, filiale de la SNCF, pendant 10 ans. Médiateur agréée par le ministère de la Justice depuis 2017, elle est aussi facilitateur de justice restaurative au Luxembourg et médiateur réserviste auprès de la gendarmerie française.

Capucine a rejoint le SNMC en septembre 2020.

L'équipe d'accueil et de gestion administrative

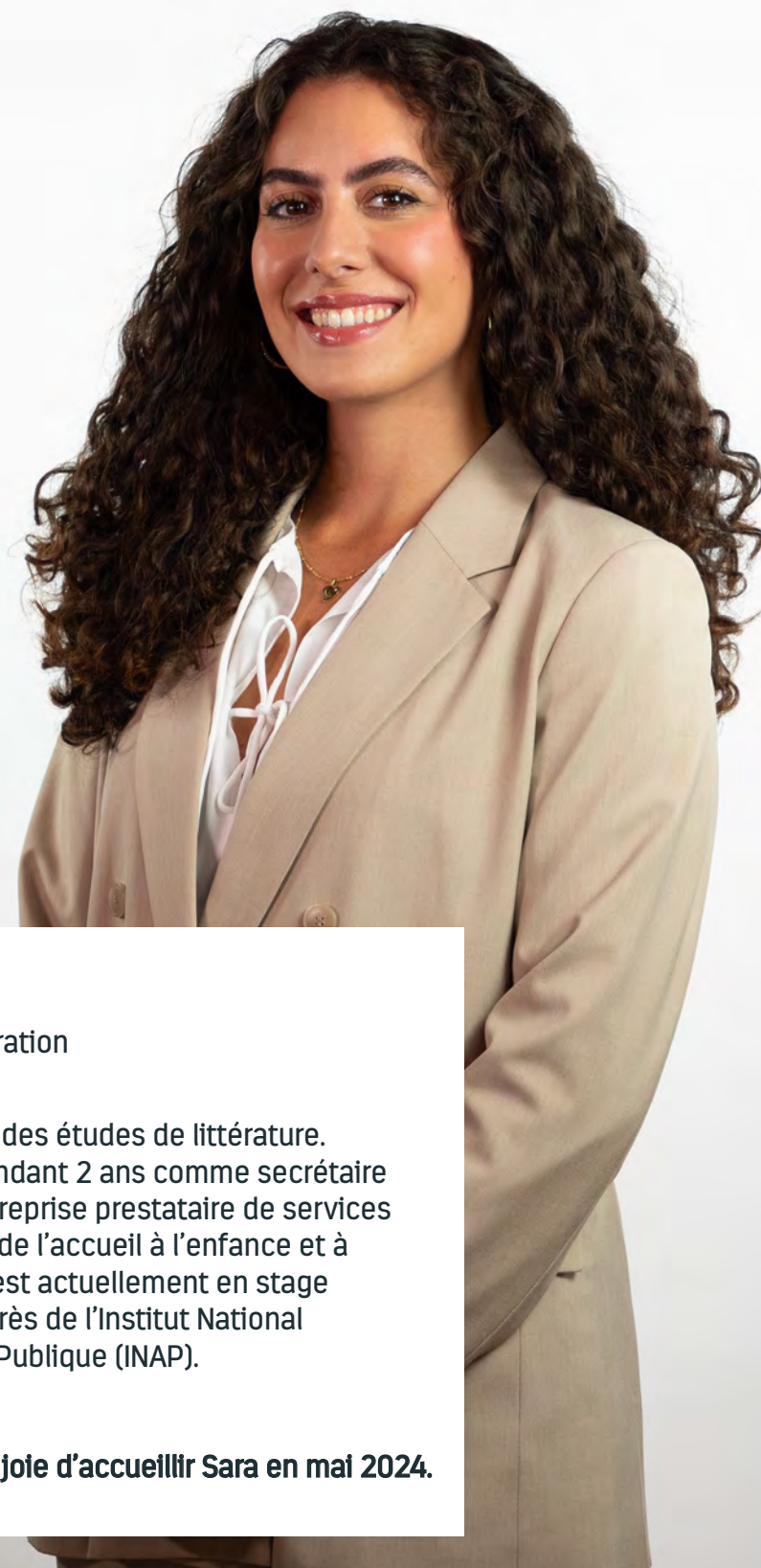


Goreti Pinto

Gestion administration

Goreti Pinto a fait des études de gestion et de commerce. Elle a travaillé pendant 13 ans dans le secteur bancaire, puis 3 ans en tant que greffière au Tribunal administratif. Elle a suivi le programme de formation de médiation 1 & 2 de 80 heures avec le Centre de Médiation Civile et Commerciale.

Goreti a rejoint le SNMC en mai 2017.



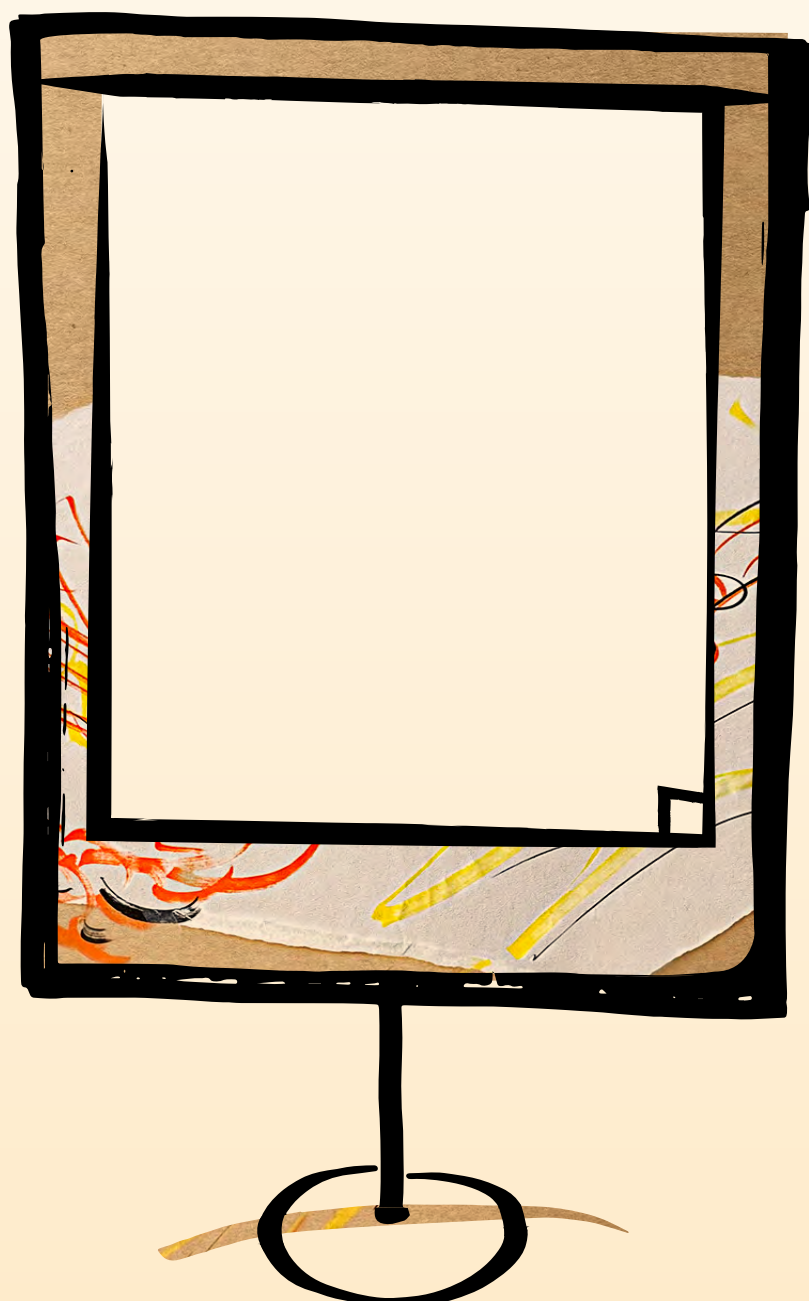
Sara Pádua

Gestion administration

Sara Pádua a fait des études de littérature. Elle a travaillé pendant 2 ans comme secrétaire au sein d'une entreprise prestataire de services dans le domaine de l'accueil à l'enfance et à la jeunesse. Elle est actuellement en stage de formation auprès de l'Institut National d'Administration Publique (INAP).

Nous avons eu la joie d'accueillir Sara en mai 2024.

Nos formations



28 heures de formation pour les médiateurs

« Praticien Appreciative Inquiry » par l'Institut Français d'Appreciative Inquiry (IFAI)

L'Appreciative Inquiry est une méthode participative et constructive, essentiellement au service des organisations et des équipes, dont l'objectif est d'identifier les facteurs de réussite afin de faire avancer un collectif.

12 heures de formation en équipe

“KommHäpps: dealing with interests and needs” par MEDIATOR GmbH, Beate Voskamp

Le processus de médiation consiste en deux temps forts : celui de la clarification puis celui de la recherche de solution. Le temps de la clarification consiste à la fois à clarifier les faits du litige, mais surtout et avant tout à clarifier ce qui est important pour chaque partie.

Cette formation nous permet donc de travailler la partie immergée de l'iceberg, c'est-à-dire celle des intérêts et des besoins véritables de chaque partie.

Nos formations

16 heures de formation pour les médiateurs

« Supervision de médiation et analyse de la pratique » par Interstices médiation, Marie Lebrun-Bernard

Nous sommes confrontés dans notre pratique à des aspects humainement complexes à gérer pour assurer efficacement les entretiens individuels et les réunions de médiation.

Le médiateur a besoin d'être mis à distance des situations qu'il gère et des émotions des personnes qu'il rencontre. Il s'agit d'un travail qui passe obligatoirement par la supervision d'un tiers permettant à la fois d'acquérir de nouvelles compétences et de réfléchir sur sa méthodologie personnelle.

20 jours de formation pour Claude Fellens

Formation storytelling par la Goldmund Erzählakademie

Le médiateur investit différents outils pour le soutenir dans sa pratique.

Le storytelling consiste en une méthode de communication basée sur l'art de raconter une histoire en vue de toucher et de faire bouger ses interlocuteurs à travers un message impactant.





Les enjeux de notre mission.

En tant qu'organisation impartiale
et indépendante, gravitant autour
du ministère de l'Économie, notre mission
doit bénéficier à tous les acteurs de l'économie.

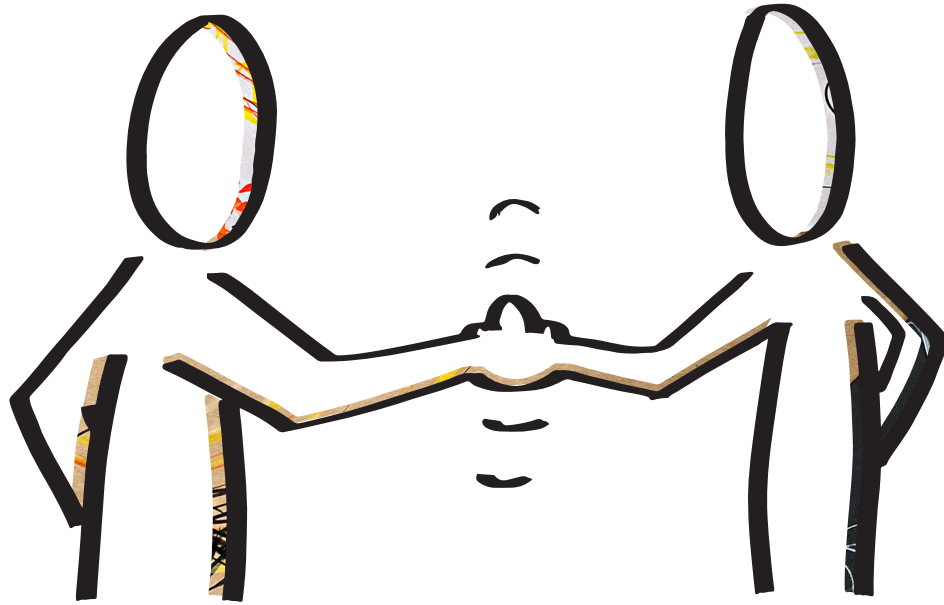
■ À ce titre, nos enjeux vis-à-vis des personnes physiques et morales qui nous sollicitent sont de quatre ordres :

■ Investir son temps de façon efficace

■ Construire un dialogue concret et objectif

■ Pouvoir mesurer l'opportunité d'un accord et ses alternatives

■ Faire homologuer son accord de médiation au tribunal



Investir son temps de façon efficace

Avant de nous saisir, les consommateurs et les professionnels ont déjà passé du temps à discuter et à échanger des arguments, sans avoir été en mesure de convaincre ou de trouver de solution.

Au SNMC, nous traitons l'infime minorité des cas où le professionnalisme des entreprises, la patience des clients et la persévérance de tous n'ont pas permis de débloquer la situation.

C'est pourquoi nous devons utiliser une méthode de travail qui va amener les parties à travailler autrement, à réfléchir à la situation différemment et à communiquer entre elles d'une autre façon que celles utilisées dans le passé.

Accepter de participer à une médiation, c'est avoir la sécurité qu'une discussion constructive et structurée aura lieu, avec des professionnels de la résolution de situations de blocage, afin de se tourner vers l'avenir et construire ensemble une solution désirée par tous.

Construire un dialogue concret et objectif...

... car les échanges sont devenus irrationnels et il n'y a plus de compréhension réciproque.

L'idée est de retrouver un dialogue qui permette de débloquer la situation rapidement dans une situation où les lettres recommandées, les envois de mails ou l'opportunité d'aller au tribunal, semblent des options inappropriées.

Pouvoir mesurer l'opportunité d'un accord et ses alternatives

Le médiateur doit assurer aux parties qu'elles disposeront de tous les éléments pour prendre des décisions en toute connaissance de cause : évaluer les situations en présence, quantifier les risques associés, sonder les options de solution possibles, mesurer leurs impacts financiers, en temps et en énergie.

Faire homologuer son accord de médiation au tribunal

Depuis le mois de novembre 2022, les accords trouvés par les parties dans le cadre du SNMC peuvent être homologués par le juge.

Cette nouvelle disposition législative permet de conférer une sécurité juridique supplémentaire aux accords trouvés par les parties et de les faire exécuter judiciairement dans le cas où une des parties serait défaillante lors de sa mise en œuvre.



Concrètement, comment ça se passe ?

Une fois que la demande de trouver une solution amiable
est jugée recevable par notre service,
nous envoyons une invitation à l'autre partie.

■ Le principe est celui du **volontaire** :

Chaque partie est libre de participer à la médiation et chaque partie est libre de se retirer à tout moment de la médiation sans avoir à se justifier.

■ Si la partie qui a reçu l'invitation **l'accepte**, s'ouvre alors un dialogue entre les parties et avec le médiateur suivant plusieurs options.

Les options de la médiation

Les 4 récits* suivants

décrivent quatre options pour travailler en médiation.

La médiation navette :

C'est l'histoire d'un pantalon qui a rétréci lors d'un lavage au pressing.

Monsieur B., gérant du pressing, souhaite satisfaire son client et a proposé plusieurs solutions par notre intermédiaire pour trouver une solution amiable.

Comment avons-nous travaillé ?

Dans ce cas, le médiateur a accepté de procéder par « navette téléphonique », car la situation assez simple le permettait. Après un échange téléphonique du médiateur avec les parties, Monsieur B. a proposé de rallonger gratuitement le pantalon et le client a accepté cette proposition.

La médiation par vidéo-conférence :

C'est l'histoire d'un téléphone portable défectueux acheté à 20 euros dans une enseigne de grande distribution.

Madame V., responsable du service après-vente, ne souhaite pas de réunion physique avec son client : elle explique ne pas être en mesure de rencontrer ses clients pour chaque réclamation et ne souhaite pas créer de rupture d'égalité de traitement.

Comment avons-nous travaillé ?

Madame V. a accepté une réunion par vidéo-conférence, elle est intéressée de tenter cette expérience et elle veut veiller à la bonne image de son entreprise.

Les parties ont trouvé un accord en 45 minutes.

La médiation par réunion :

C'est l'histoire d'une commande de stores pour laquelle le professionnel ne parvient plus à joindre sa cliente.

Monsieur L., directeur d'une société de confection de rideaux, a introduit une demande de règlement amiable car il est essentiel pour lui de comprendre pourquoi ses clients ne répondent plus à ses appels. Il souhaite terminer la pose des stores et être payé du solde de la facture.

Comment avons-nous travaillé ?

La cliente, Madame Z., a accepté la réunion au sein des locaux du SNMC. Cette réunion a permis au professionnel de comprendre le silence de sa cliente, très déçue par la qualité des stores qui laissaient, selon elle, trop pénétrer la lumière.

Les parties ont trouvé une solution tant sur le plan financier que sur le plan technique.

Focus sur la médiation par réunion

Notre constat est la **grande efficacité** des réunions en présentiel :

Elles constituent un levier quasi automatique (96 % des médiations ont été cloturées par un accord en 2023) pour permettre de débloquer une situation et trouver un accord.

Elles nécessitent un investissement en temps pour les parties, avec un déplacement dans nos locaux au centre-ville et une réunion de 2 heures.

La présence des parties permet un dialogue au cours duquel le médiateur va « traduire » des accusations, voire des attaques, en des mots et des motivations que l'autre partie devient alors prête à écouter.

L'idée principale est de **créer les conditions d'une communication différente** de celle au terme de laquelle les parties se sont trouvées bloquées.

À chaque étape le médiateur questionne les parties sur ce qui est vraiment important pour elles afin de rendre claires leurs motivations et préoccupations.

Par ce questionnement, les parties vont réaliser que leurs positions ou leurs demandes initiales qui ont abouti à un blocage ne correspondent pas à la réalité de leurs motivations ou de leurs préoccupations.

La prise en compte de leurs véritables motivations ou préoccupations va permettre de faire bouger les parties vers une solution acceptable.

Ce travail va déconstruire les certitudes construites individuellement et apporter de la transparence et de la sécurité sur la réalité de la situation de chaque partie.

C'est ce travail de clarification qui permet ensuite à chaque partie de choisir et décider en toute connaissance de cause ce qui est le mieux pour elle.

Nous travaillons de façon structurée suivant 5 étapes :

Quelles sont les attentes des parties ?

Comment souhaitent-elles travailler ensemble lors de la réunion ?

Quels sujets souhaitent-elles traiter ?

*Qu'est-ce qui serait envisageable ?
Quelles sont les alternatives ?*

Comment faire le meilleur choix pour chaque partie ?

Les options de la médiation

La proposition d'une solution amiable par le Médiateur de la consommation : **la conciliation**

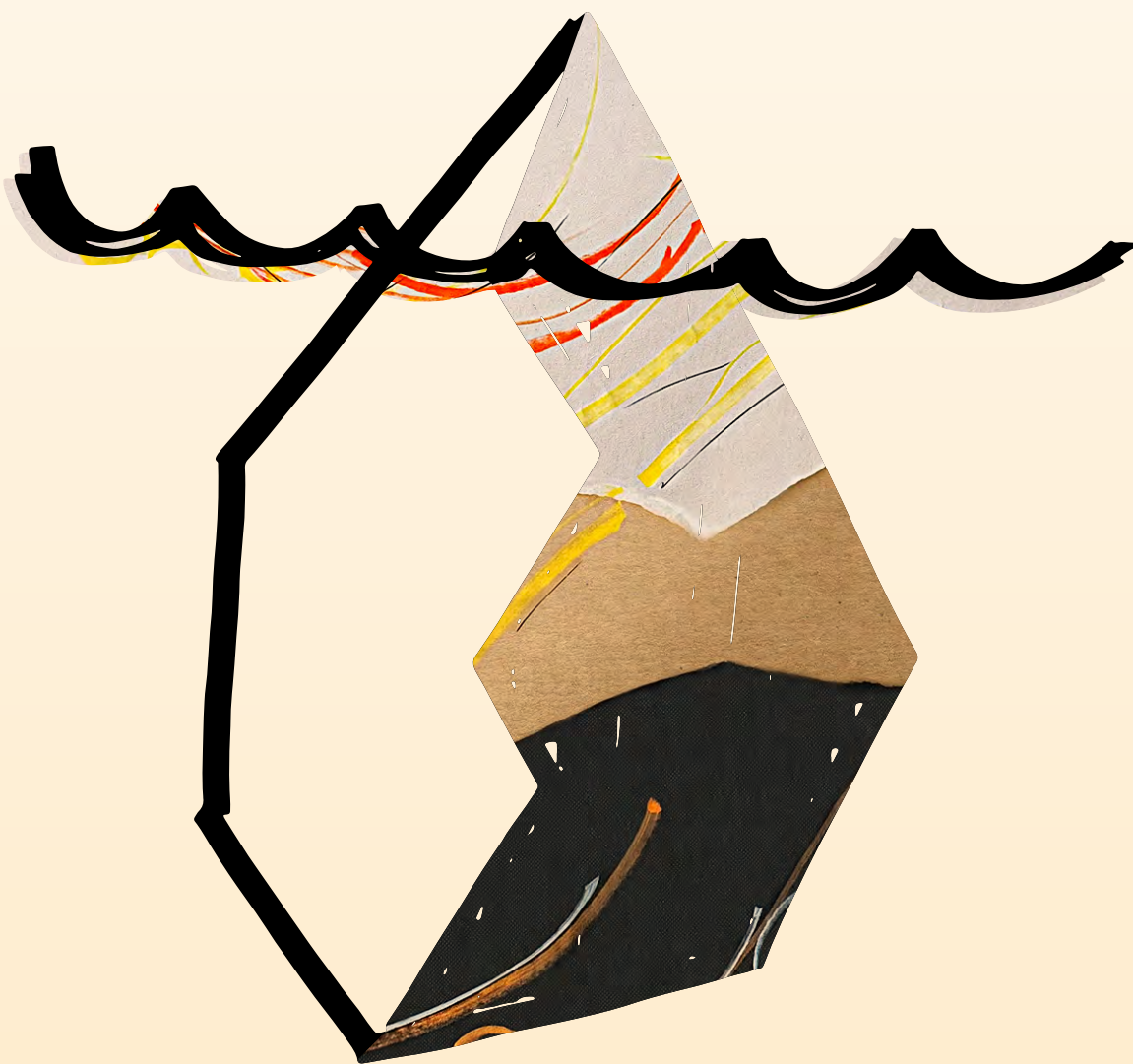
C'est l'histoire d'une famille et d'une entreprise de construction générale qui ont participé à une réunion de médiation concernant un litige relatif à des travaux de rénovation d'une maison. Malgré leur bonne volonté, elles ne sont pas parvenues à se mettre d'accord sur une solution.

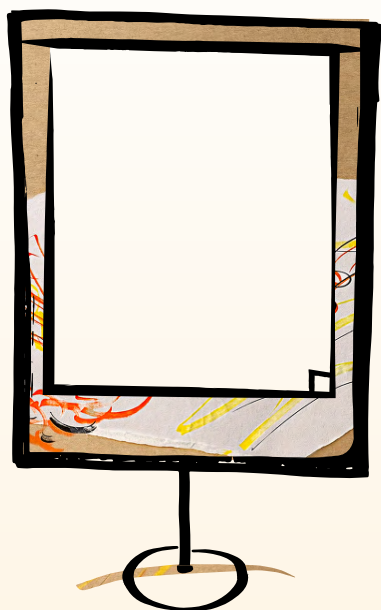
Pourtant ce litige est pesant : les travaux ne sont pas terminés, la maison reste en chantier, le professionnel a payé ses sous-traitants sans avoir été lui-même payé par son client.

Comment avons-nous travaillé ?

Le médiateur leur a proposé une solution par écrit avec des actions concrètes et un échéancier de paiement.

Cette solution n'était idéale pour aucune des deux parties, mais elle avait le mérite de débloquer la situation. Les parties, préférant cette solution à un long procès, ont accepté la proposition du médiateur.





Notre cadre d'intervention

Le SNMC a été créé par la loi du 17 février 2016 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui lui confère 3 types de missions.

■ Informer sur le cadre procédural du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

■ Réceptionner les demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et les transmettre si besoin à une autre entité qualifiée compétente.

■ Intervenir lui-même dans les demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation lorsqu'elles relèvent de sa compétence matérielle.

Notre cadre d'intervention

La gratuité du service :

Les frais opérationnels du SNMC sont entièrement pris en charge par le budget de l'État. Le service est gratuit pour les entreprises et les consommateurs.

La neutralité et l'impartialité du SNMC :

Notre service est placé sous l'autorité du ministère de l'Économie afin de garantir que notre intervention est neutre et impartiale : notre mission est orientée tant vers les intérêts et la réputation des entreprises que des intérêts et des besoins des consommateurs.

Nous n'avons pas pour mission de protéger les droits des consommateurs. Cette mission est exercée par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) pour les litiges nationaux et par le Centre Européen des Consommateurs (CEC) pour les litiges transfrontaliers.

Le cadre légal de notre intervention :

Selon la loi précitée, le Médiateur de la consommation a la possibilité :

- 1) de réunir les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable et
- 2) de proposer lui-même une solution.

Nous interprétons la première possibilité comme technique de médiation. Ainsi, nous invitons les parties à une réunion en notre présence pour chercher une solution qui est dans l'intérêt de chaque personne présente. Ce sont les parties qui construisent leurs solutions et nous ne nous prononçons jamais sur le fond du litige.

Nous interprétons la deuxième possibilité comme technique de conciliation, c'est-à-dire que nous proposons une solution amiable telle un jugement de tribunal. Les parties sont parfaitement libres de l'accepter, de la refuser, ou de la suivre.



We facilitate agreements

Ancien Hôtel de la Monnaie
6, rue du Palais de Justice
L- 1841 Luxembourg

+ 352 46 13 11

mediateurs@mediateurconsommation.lu
www.mediateurconsommation.lu