

RAPPORT 2022



We facilitate agreements

Service national du Médiateur de la consommation

Where attention goes,
energy flows.



Au total 205 dossiers ont été
clôturés en 2022 avec un taux de
réussite de 98,5 %.

Édito



En 2016, j'ai eu le plaisir d'être nommé rapporteur de la loi qui créa le Service national du Médiateur de la consommation chargé de faciliter la recherche de solutions amiables lors de différends entre consommateurs et professionnels.

Aujourd'hui, je me réjouis que ce service traite plus de 500 dossiers par an et que, pour les dossiers où une médiation a lieu, le taux de réussite en moyenne au cours des 6 dernières années avoisine les 93 %.

En même temps, le recours au Service national du Médiateur de la consommation reste une exception :

Les situations de blocage au sujet d'un contrat de consommation sont gérées par les entreprises, leur dirigeant ou leur service après-vente, avec professionnalisme et engagement vis-à-vis de leurs clients et, dans une très large majorité des cas, les réclamations sont traitées avec un grand succès par ces services.

Le SNMC est là pour prendre le relais sur des situations économiques devenues irrationnelles, avec de potentiels enjeux de réputation, et où les parties ont déjà engagé des ressources humaines, financières et un temps considérables.

La plus-value du SNMC réside dans son expertise, depuis bientôt 7 années, à gérer exclusivement des situations économiques « hors normes », à la croisée des chemins entre efficacité économique et relations humaines.

La perspective d'entamer une démarche amiable avec le SNMC alors que tous les arguments semblent avoir été échangés, peut être déconcertante pour les entreprises. En même temps, le taux de réussite de 98,5 % au cours de l'année 2022 témoigne de l'utilité de faire intervenir un tiers neutre pour faciliter une solution à l'amiable.

Voilà pourquoi j'invite les entreprises et les consommateurs à utiliser ce service mis à leur disposition gratuitement par l'État lorsqu'ils se retrouvent dans de telles situations.

Franz Fayot

Ministre de l'Économie

En mars 2022, notre service a été saisi d'une multitude de demandes en vue de faciliter une solution amiable au sujet de commandes ou de réparations de véhicules privés principalement haut de gamme.

La conjoncture économique est ainsi venue faire irruption dans notre travail à travers la rupture de la chaîne mondiale d'approvisionnement.

Ce phénomène, à première vue assez inquiétant au vu du nombre de potentiels dossiers, a connu en réalité une tournure salubre : tout d'abord les concessionnaires automobiles ont tous choisi d'accepter le processus de facilitation, se faisant représenter par leurs responsables de service après-vente, voire des membres de leur direction, et ont participé à plusieurs réunions avec leurs clients et un médiateur.

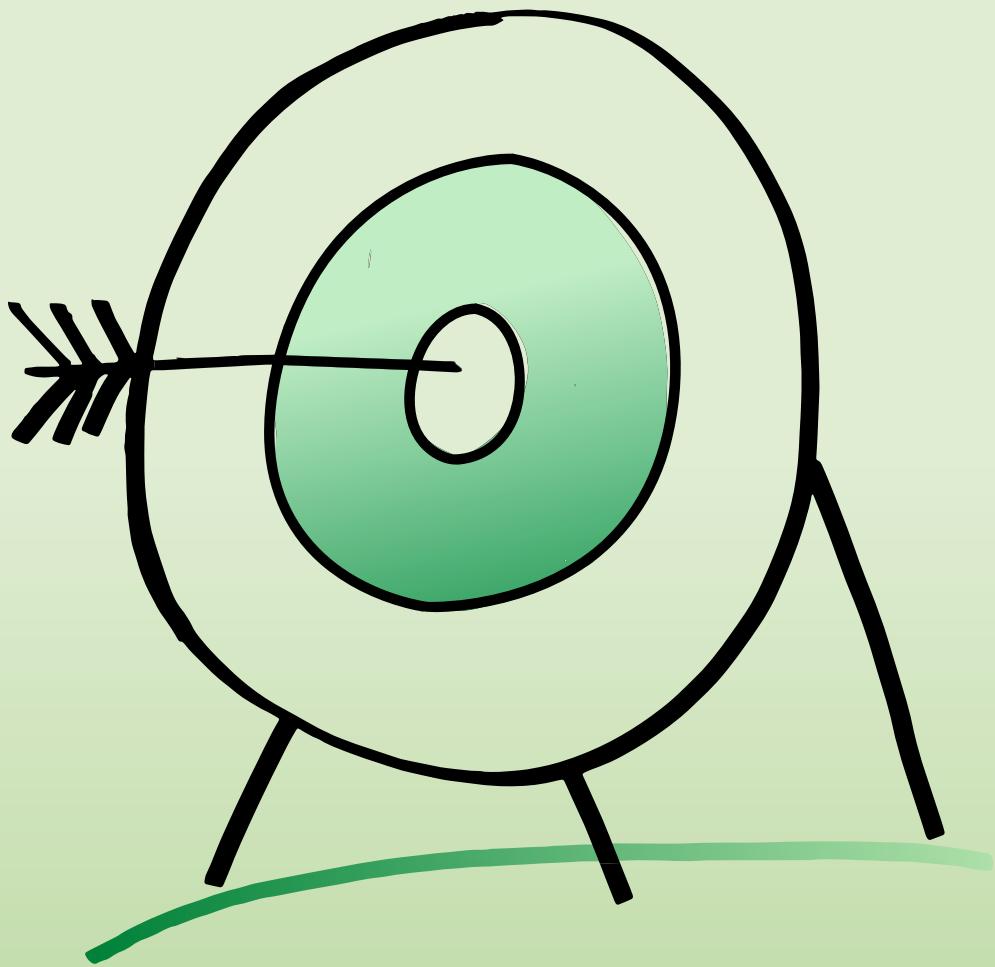
Ensuite, chaque dossier a donné lieu à un accord et les concessionnaires qui avaient participé au processus de facilitation amiable n'ont plus eu de nouveaux dossiers sur ce sujet au sein de notre service.

Grâce à cette expérience, nous avons réalisé l'atout majeur de notre service pour les entreprises : comprendre les intérêts et les besoins de clients dans une situation particulière, dans le cadre d'un dialogue direct, permet d'analyser et, le cas échéant, adapter certains processus internes.

En d'autres termes, investir du temps dans une réunion de facilitation avec un client précis permet de gagner du temps en anticipant voire en évitant des demandes d'autres clients à l'avenir.

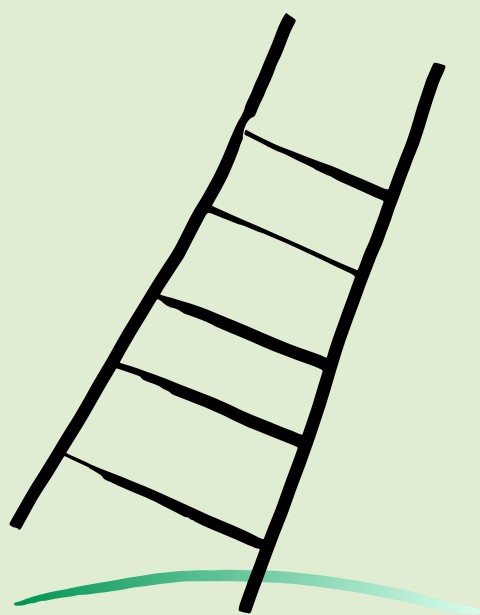
Finalement, je me rejouis du succès grandissant de notre organisation dans la mesure où on a été sollicité de 279 demandes de notre compétence soit une augmentation de 50 % par rapport à l'année 2021.

Claude Fellens
Médiateur de la consommation



Sommaire

Les principaux indicateurs	1
La parole aux utilisateurs	5
Notre équipe, ses pépites et ses formations 2022	11
Regards croisés et expérimentation de la psychological safety	21
Les enjeux de notre mission	27
Concrètement comment ça se passe ?	31
Notre cadre d'intervention	39



Les principaux indicateurs.

Vous trouverez quelques chiffres
qui ont marqué l'année 2022.

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

42 dossiers venant du domaine des services

19 dossiers venant du domaine de la construction

21 dossiers venant de l'automobile

19 dossiers venant du domaine de l'immobilier

103 dossiers venant de l'investissement Fond Privé

19 dossiers venant du domaine du commerce en ligne

29 dossiers venant du transport

27 dossiers venant d'autres domaines

Les principaux indicateurs des demandes

entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 décembre 2022

Total des demandes

13

Professionnels

592

579

Consommateurs

6

Irrecevables

279

SNMC

26

Redirigées

62

Transmises

219

Demandes
d'informations

Participation

25 dossiers avec refus implicite

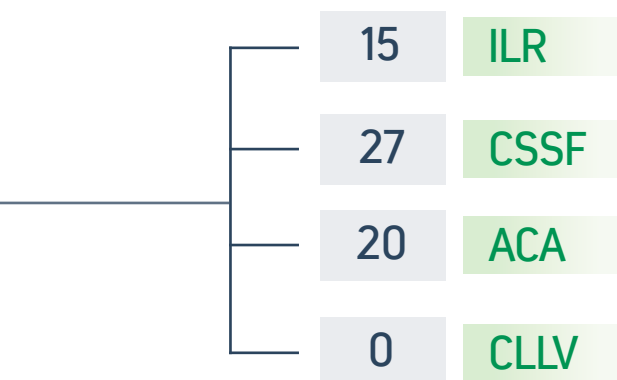
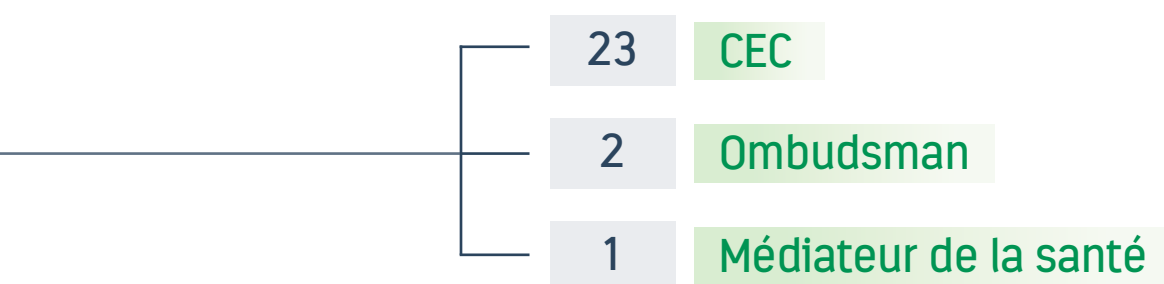
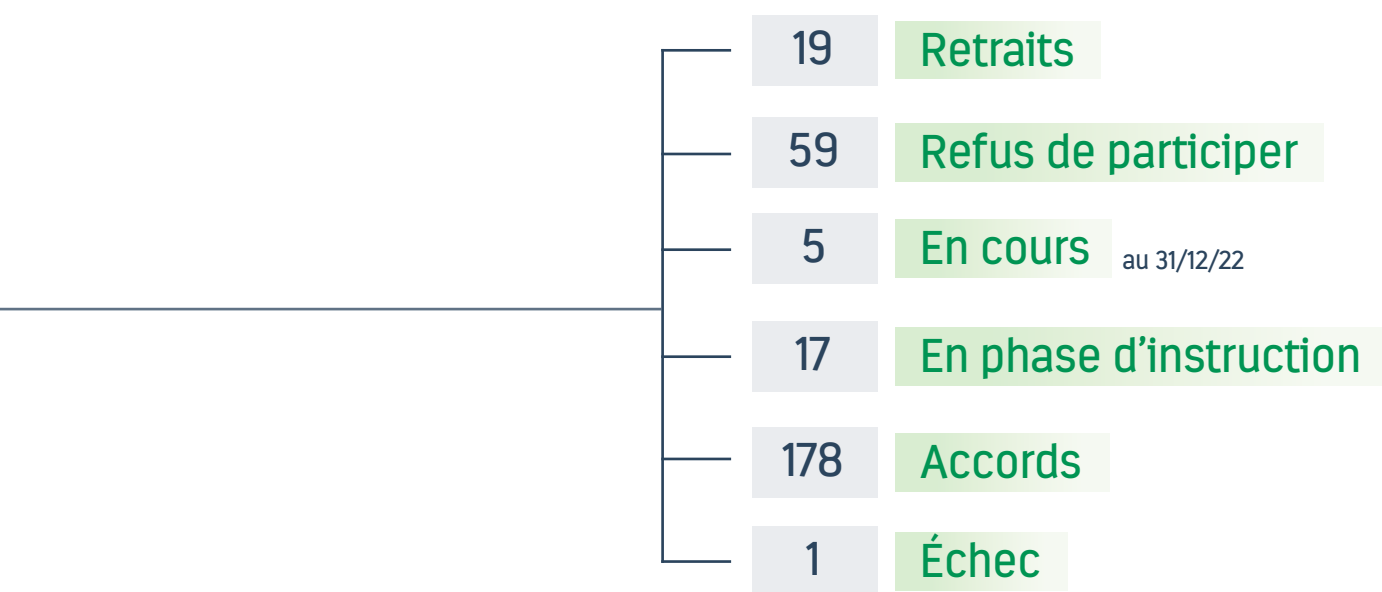
34 dossiers avec refus explicite

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

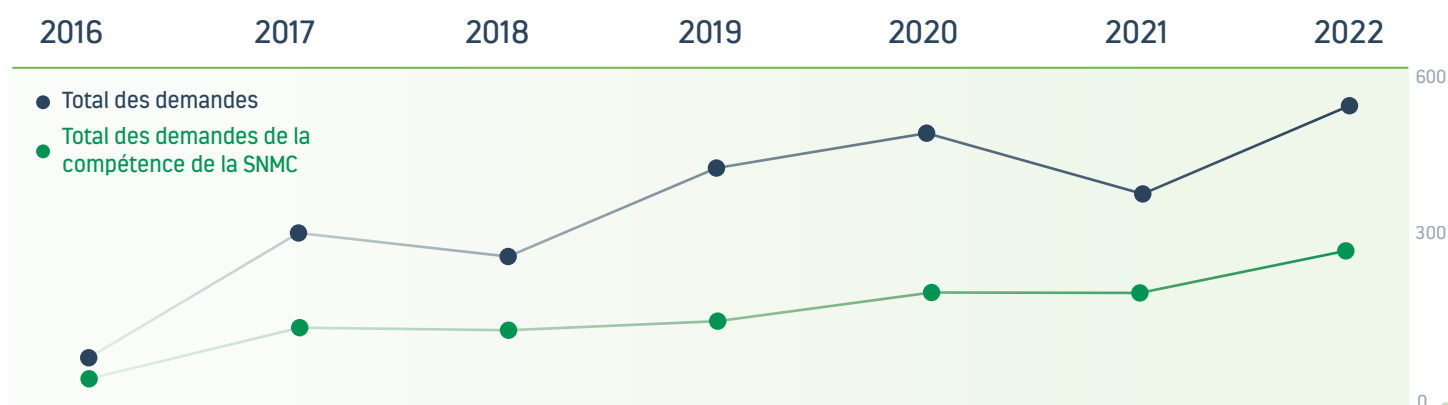
Au cours de l'année 2022, dans
24 dossiers introduits avant le
1^{er} janvier 2022 un accord a été
trouvé.

2 autres dossiers introduits
avant le 1^{er} janvier 2022 ont été
clôturés sans un accord.

Au total 205 dossiers ont été
clôturés en 2022 avec un taux
de réussite de 98,5 % .



Évolution du nombre total des demandes





La parole aux utilisateurs.

Vous trouverez le témoignage de protagonistes dans 6 des 196 dossiers qui ont trouvé un accord amiable en 2022, à partir de 3 questions que nous leur avons posées:

Qu'est-ce qui vous a fait choisir
la médiation ?

Que pourrions-nous améliorer ?

Qu'est-ce qui vous semble intéressant ?
Dans notre mission, notre méthode...

Professionnels qui ont accepté une demande de solution à l'amiable



Pour notre société, il était essentiel d'accepter cette médiation car nous avons toujours la volonté de satisfaire nos clients et de trouver avec eux une solution amiable.

Nous avons donc pris très au sérieux le courrier reçu du médiateur.

La médiation nous a permis de comprendre pourquoi notre client n'était pas satisfait.

La solution financière que nous avons trouvée nous a aussi permis d'éviter une action judiciaire de la part du client, même si elle ne correspondait pas tout à fait à celle que nous avions prévue.

Si les discussions ont été plus longues que prévu, nous avons constaté que le médiateur recentrait constamment les échanges pour qu'ils restent efficaces en vue de trouver une solution.

Nous serions favorables à accepter une demande de médiation de nos clients si cela devait arriver à nouveau.

Un professionnel de l'automobile



Pour notre société, accepter la proposition de médiation était essentiel car la satisfaction du client est au cœur de notre stratégie : Prendre en compte les demandes de nos clients c'est donc être cohérent avec les principes définis par notre entreprise.

La médiation est une possibilité, une source supplémentaire offerte aux entreprises pour trouver une solution et en faire bénéficier le plus grand nombre de nos clients.

La réunion a permis à chacun de présenter ses demandes et d'expliquer ses contraintes, cela dans un esprit respectueux qui a permis un dialogue agréable.

La méthode est structurée, ça peut paraître un peu long, et en même temps c'est nécessaire pour calmer les esprits impatients et les tensions.

Un professionnel du transport public



Notre société a accepté la médiation car nous ne trouvions pas de solution, et il nous semblait que le blocage avec notre client n'était pas rationnel.

Aller au judiciaire allait nous prendre du temps et des ressources sans trouver une vraie résolution du problème avec notre client.

Faire des mails ou envoyer des lettres recommandées à nos clients n'est pas efficace et fait plutôt bloquer les parties concernées. L'important pour nous est de pouvoir se parler.

La force de la médiation c'est de permettre aux parties de se reparler, en approfondissant les sujets, avec les nuances et les ressentis de chacun pour aboutir à une solution qui satisfait tout le monde.

Un professionnel du meuble

Consommateurs et professionnels qui ont demandé une solution amiable



Suite à des travaux de rénovation à l'extérieur de notre maison, nous avons rencontré certains points de non satisfaction quant à la finition des travaux mais également rencontré de réels soucis.

Malgré plusieurs courriers et appels téléphoniques avec la société de travaux, nous n'avons pas su avancer sur le dossier, chacun campant sur ses positions. Nous qui voulions que la prestation pour laquelle nous avons payé corresponde à ce que nous avons signé et l'entrepreneur qui était d'avis que tout avait été fait comme il le fallait.

Après plusieurs essais, il s'est avéré nécessaire qu'un tiers vienne avec un regard neutre et indépendant, sans devoir faire appel à des avocats qui auraient coûté cher, duré plus longtemps et certainement braqué encore plus les deux parties.

En toute franchise, je ne vois aucun point d'insatisfaction quant à la gestion de notre dossier. La médiatrice a bien rempli son rôle, trouvé les mots justes, assuré un bon suivi et des rapports des discussions.

Comme expliqué précédemment, le fait de ne pas devoir passer par la case « justice » qui représente un coût, de l'énergie et du temps.

Mon épouse et moi-même tenons sincèrement à vous remercier pour votre intervention qui nous a permis de profiter pleinement de la prestation pour laquelle nous avons payé.

Certes nous avons dû faire des concessions, mais c'était sur des détails, les points les plus importants ont été réglés alors que nous nous trouvions dans une impasse.

Un client d'une entreprise de construction



The tip for the cooperation came from the Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC), for which we are very grateful.

We never believed that this business relationship would come to a happy end. We would not have entered into a legal dispute, we would have changed.

That is why we are enthusiastic about mediation/moderation and will certainly try this again in difficult cases.

A professional working in interior design and equipment



J'avais fait plusieurs recours pour essayer de trouver une solution à cette affaire. C'est un autre organisme qui m'a orientée vers vous car la médiation leur semblait être la piste la plus appropriée.

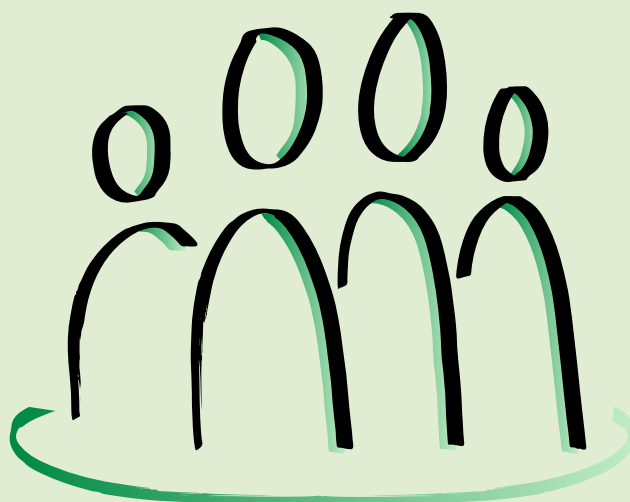
Au niveau du processus de médiation, il y a eu de longues conversations et de nombreux allers retours du fait de la complexité du sujet. À chaque fois on avançait, avec des échanges plutôt fluides.

J'ai toujours trouvé le processus agréable et ce, grâce au professionnalisme de l'équipe de médiation.

J'ai pu ressentir beaucoup d'empathie et de bienveillance à mon égard, ce qui m'a mis en confiance et m'a permis de me sentir à l'aise pour aborder des sujets difficiles. Différentes pistes de solutions ont ainsi pu être explorées, de façon à avancer ensemble vers une solution concrète.

Je ne m'attendais pas à ce qu'on trouve une solution qui convienne à tous. Je reste donc très reconnaissante depuis le début, pour tous les efforts consentis par votre équipe.

Une cliente d'une société de prestation de services



L'équipe du SNMC, ses pépites, ses formations.

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

Voilà qui nous sommes et comment nous vivons notre métier à travers quelques « pépites » d'expériences et de découvertes qui nous ont marquées cette année.

Voilà enfin un clin d'œil sur notre « culture d'entreprise » à travers une expérimentation menée avec Christina Clark, fondatrice et CEO chez Workculturati, sur notre capacité d'innovation et notre performance d'équipe.

Les médiateurs



Claude Fellens

Médiateur de la consommation

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 en matière civile et commerciale 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 2021.

 *Ce raisonnement est à la base de nos réflexions pour repenser notre façon de travailler pendant nos réunions de médiation.»*

La pépite de Claude de l'année 2022:

«Depuis octobre 2022, j'ai le plaisir d'enseigner la médiation commerciale à l'Université du Luxembourg.

Deux journées étaient prévues pour réaliser le programme. Lors de la deuxième journée, j'ai découvert l'inquiétude des étudiants quant au type d'examen à choisir. Spontanément, je leur ai proposé de travailler à l'aide de l'outil de facilitation appelé «Dynamic facilitation».

Cette technique consiste à se réunir devant 4 tableaux blancs qui portent 4 titres: Informations - Idées - Solutions - Défis / Questions méta, et d'en parler librement tout en catégorisant et en visualisant ce qui est dit.

Au bout de 25 minutes, chaque étudiant a pu clarifier ce qui était important pour lui et quel type d'examen il souhaitait faire. Je me suis alors rendu compte d'une évidence: qu'on parle de médiation ou de facilitation, à la base, ce sont des processus destinés à soutenir des dialogues constructifs. Aucune loi naturelle ne s'oppose à combiner les différents outils.

Ce raisonnement est à la base de nos réflexions pour repenser notre façon de travailler pendant nos réunions de médiation. Work in progress.»

Capucine Ternynck

Médiatrice

Capucine Ternynck a été juriste dans la grande distribution puis le transport et la logistique pendant 8 ans. Elle a été directrice juridique d'un groupe immobilier, filiale de la SNCF, pendant 10 ans. Médiatrice agréée en matière civile et commerciale par le Ministère de la justice depuis 2017, elle est aussi facilitatrice de justice restaurative au Luxembourg et médiatrice réserviste auprès de la gendarmerie française.



Capucine a rejoint le SNMC en septembre 2020.



Pendant cette réunion, les parties se sont découvert des valeurs communes.»

La pépite de Capucine de l'année 2022:

«Ma pépite, c'est une réunion avec un professionnel et son client qui a duré 1h15 :

Les parties sont arrivées à la réunion sans se regarder, sans se serrer la main. L'ambiance était glaciale: le blocage durait depuis de longs mois.

À ma première question: « Quelles sont vos attentes de la réunion ? », les parties ont écrit sur un papier pour l'une 1): « Résoudre - Comprendre - Expliquer - Apprendre » et pour l'autre « Discussion - Communication - Amiable - Conclure ».

*Premier sourire des parties:
Leurs attentes étaient très similaires.*

Pendant cette réunion, les parties se sont découvert des valeurs communes, et elles se sont serré la main à plusieurs reprises avant de trouver un accord.

Une fois la réunion terminée, les parties sont reparties ensemble, discutant de façon conviviale.

J'ai mesuré l'efficacité de cette réunion: Un accord économique et une rencontre humaine.

Jamais les parties n'auraient pu imaginer un tel dénouement en si peu de temps, moi non plus!»

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.



*Cela confirme, pour moi,
que ce que nous faisons
chaque jour est
le chemin sur lequel nous
devons marcher et nous
développer.»*

La pépite de Goreti de l'année 2022:

«Un vendredi de décembre 2022, j'ai reçu un courriel avec le message suivant:

«Bonjour, chère Madame Pinto,

Il y a 2 ans, jour pour jour, je vous ai contactée pour la première fois et vous m'avez beaucoup aidée dans mon affaire.

Je vais revenir au Luxembourg pour quelques jours, alors que je n'y habite plus depuis 3 ans, et je voudrais profiter de cette occasion pour vous dire un petit bonjour.

Je voudrais savoir si l'équipe du SNMC pourrait m'accorder 10 minutes.»

Madame X nous avait en effet contacté au sujet d'un blocage entre son papa et une entreprise de travaux.

Bien que les parties n'aient pas trouvé d'accord, Mme X s'est montrée très reconnaissante de la façon dont notre service a accueilli puis géré cette affaire.

Cela confirme, pour moi, que ce que nous faisons chaque jour est le chemin sur lequel nous devons marcher et nous développer.»

Jonatã de Lima

Gestion administration

Jonatã de Lima a fait des études de gestion et de commerce.

Il a travaillé pendant 4 ans comme premier contact au sein du service après-vente d'une entreprise prestataire de services dans le domaine du chauffage et des sanitaires. Il a reçu une formation en compétences comportementales et communication auprès de l'Institut National d'Administration Publique.



Jonatã a rejoint le SNMC en octobre 2021.



*Le professionnel
(...) avait décidé de
modifier les conditions
générales, pouvant
bénéficier ainsi au plus
grand nombre.»*

La pépite de Jonatã de l'année 2022 :

«Un client et un professionnel se sont réunis au sujet d'un différend quant à une modalité du contrat de prestation de services du professionnel.

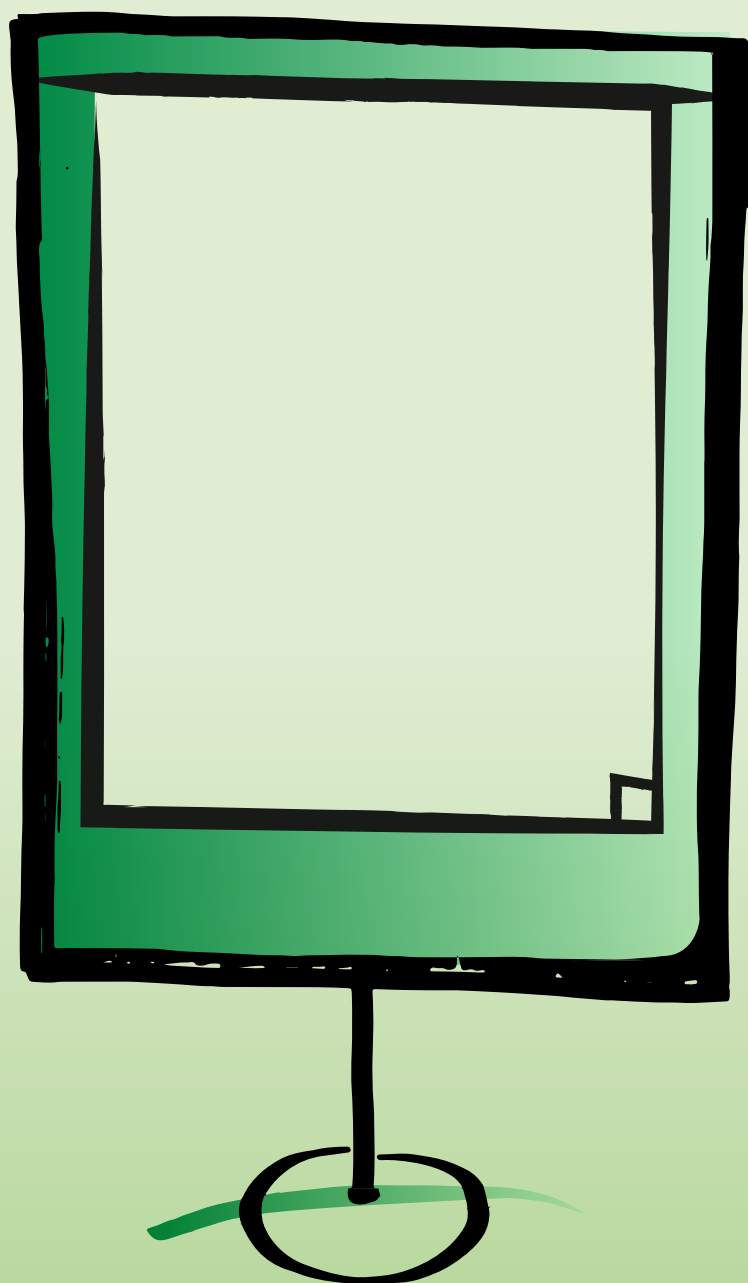
Les échanges ont été cordiaux et ouverts.

Le client a pu donner du sens à sa demande.

Le professionnel lui a expliqué ce qui empêchait sa réalisation. Les parties se sont entendues sur cette situation.

Au terme de la réunion, le représentant de la société qui gérât la politique client n'a pu promettre aucun changement. Il s'est «juste» engagé à ce que le message soit transmis à la Direction et que le plus grand sérieux soit apporté à l'examen de la situation.

Quelques mois plus tard, nous avons été informés par le professionnel que, suite à l'analyse de la proposition du client, il avait été décidé de modifier les conditions générales, pouvant bénéficier ainsi au plus grand nombre.»



12 heures de formation en équipe

« Oser dessiner – Introduction à la facilitation graphique » par l'INAP Luxembourg

La facilitation graphique comme outil pour soutenir visuellement le travail des parties avec le médiateur pendant une réunion.

6 heures de formation en équipe

« Visualiser en médiation » par Andrea RAWANSCHAD

S'entraîner et prendre confiance pour utiliser la visualisation pendant les médiations: Comment des mots et des visuels peuvent-ils contribuer à la clarification d'une situation en médiation ?

10.5 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 2022

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.

16 jours de formation pour Claude Fellens

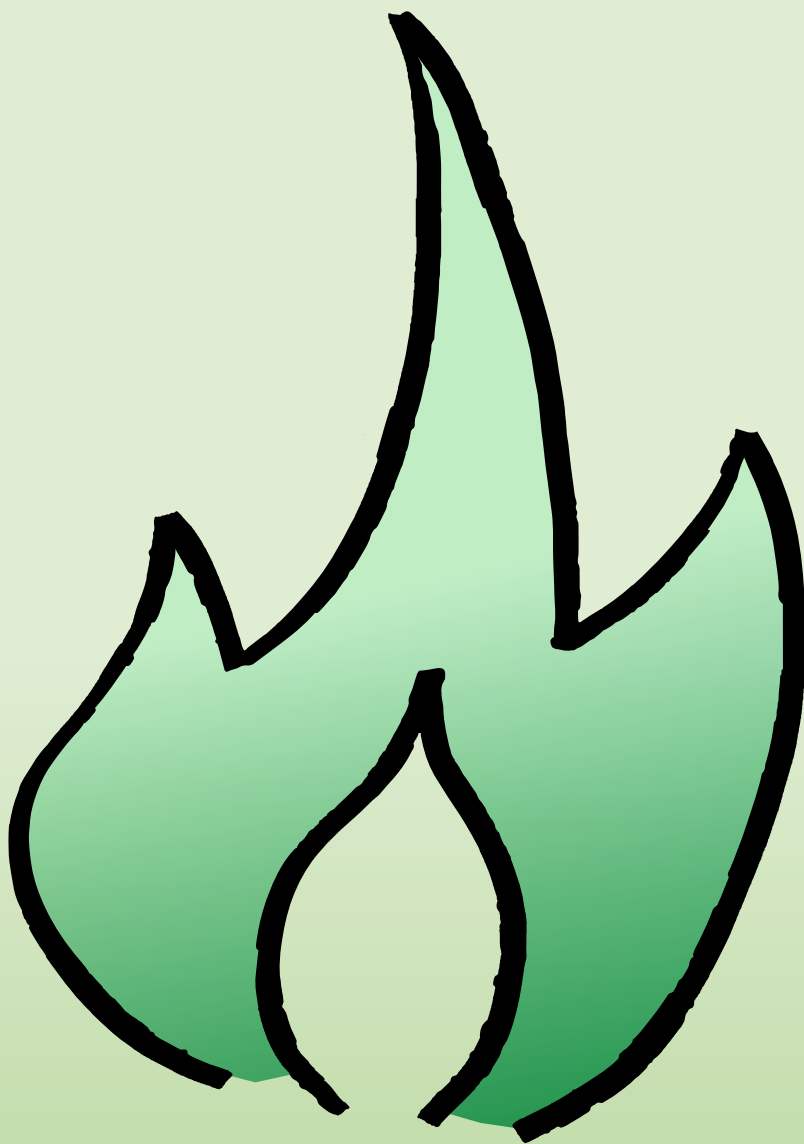
Formation de facilitateur, Kommunikationslotsen

5 jours de formation pour Claude Fellens

Leading as sacred practice, The Global Learning & Exchange Network

4 jours de formation pour Claude Fellens

Neurowissenschaftliche Erkenntnisse für Führung, Beratung und Personalentwicklung, Kommunikationslotsen





Regards croisés et expérimentation de la psychological safety.

SNMC & Workculturati

SNMC partnered with boutique agency Workculturati to learn more about psychological safety and how its application could benefit the culture of the team.

Claude Fellens interviews Christina Clark, a Fearless Organization practitioner, to delve into why this is a powerful leadership tool for effective teaming.



***Christina Clark, FRSA -
Founder and CEO of Workculturati***

Christina is a psychosynthesis leadership coach, a cross-cultural workplace consultant, Fearless Organization Scan practitioner & LSM certified mediator. After nearly a decade and a half working in brand, advertising, and communications with a range of FTSE 100s, IBEX 35s, governments and agencies, Christina has cultivated an ecosystem of humans to support leaders and organizations. Together, we develop value-led work environments rooted in innovation, inclusivity, sustainability, and positive change.

Workculturati is committed to finding practical solutions to the challenges facing businesses in an increasingly fraught and rapidly changing global landscape, with the ultimate aim of fostering human workplace cultures. **Christina passionately believes in championing people who don't fully see their own potential, and that a happy employee is the best ambassador for any organization. Our network of contributors and consultants can design solutions for organizations and individuals wanting leadership coaching or developmental workshops.**

Claude Fellens:

Is Psychological Safety just another buzz word or phrase?

Christina Clark:

Psychological safety is not a buzzword; **it's a key factor in building healthy teams**. Harvard Business Professor Amy Edmondson, who coined the phrase, emphasises creating a safe space for open communication and learning from mistakes. When you can talk respectfully about (past or potential) mistakes, you can get things done more effectively.

For further information about our psychological safety offer, please visit:

<https://www.workculturati.com/fostering-psychological-safety>

Claude Fellens:

What's the origin of Psychological Safety and why is it relevant to work culture?

Christina Clark:

Psychological Safety originated from Edmonson's mid-1990s research, leading to the discovery that high-performing teams report more errors. Google's "Project Aristotle" was built on this research, and became the foundation of psychological safety studies.

The work is underpinned by certain key pillars such as a willingness to take risks and be candid about mistakes. This is vital to avoid a performance and innovation trade-off where interpersonal fear hinders creativity and productivity.

Some environments can be highly damaging if there is a culture of silence around errors.

Whereas effective teams rely on safe and clear communication: asking questions and seeking help are essential for success.

Claude Fellens:

This sounds similar to mediation in that we seek to create safe spaces and build trust with each other to secure common ground.

How can this approach help in a cross cultural context?

Christina Clark:

Different nationalities express appreciation or discord differently, which ultimately can create a range of very different lived experiences around the same table.

If you focus on creating a learning environment that celebrates differences, then you are obliged to step out of the comfort zone. By viewing mistakes as learning opportunity can help teams to foster a culture of open inquiry and therefore inclusion. Edmondson believes that without inclusion, diversity starts to lose its meaning. Maintaining this type of culture involves a continuous process of co-creation and thoughtful transparency, which is why it is such a powerful leadership tool.

Sources:

<https://www.nytimes.com/2016/02/28/magazine/what-google-learned-from-its-quest-to-build-the-perfect-team.html>

<https://hbr.org/2023/01/how-a-ceo-can-create-psychological-safety-in-the-room>

<https://qz.com/work/1491752/entrepreneurs-celebrate-their-failures-at-fuckup-nights>

<https://www.bbc.com/news/business-43287225>

https://www.toyota-global.com/company/history_of_toyota/75years/data/conditions/philosophy/toyotaway2001.html

SNMC Case Study :

The Brief:

Workculturati was invited to map the perception of psychological safety within the SNMC team, and to put a number on the current 'temperature' of the team. The objective was to greatly enhance the team's effectiveness by unpacking this metric and to be curious about how daily work demands can influence it.

Approach:

The team agreed some high level goals and to participate in a set of 5 clear trust-building steps, including a briefing to position the context, to respond anonymously to a set of questions in the "Fearless Organisation Scan" for benchmarking purposes and to participate in a transformational workshop creating space for productive dialogue and agreeing concrete actions.

This allowed us to develop a common language to truly reflect the experience of the team, and to map them against the teams worldwide who have undertaken the Scan. The process helped the team to navigate their interactions with curiosity and address any potential gaps.

Results:

Open and inclusive environments don't just happen by accident. When this is prioritised, high-performing teams can help translate great ideas into action, without delay. The results are significant and measurable: "We discovered that psychological safety is the backbone of our daily professional relationships. We now know that efficient work relies on everyone's capacity to talk about every subject."



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 :

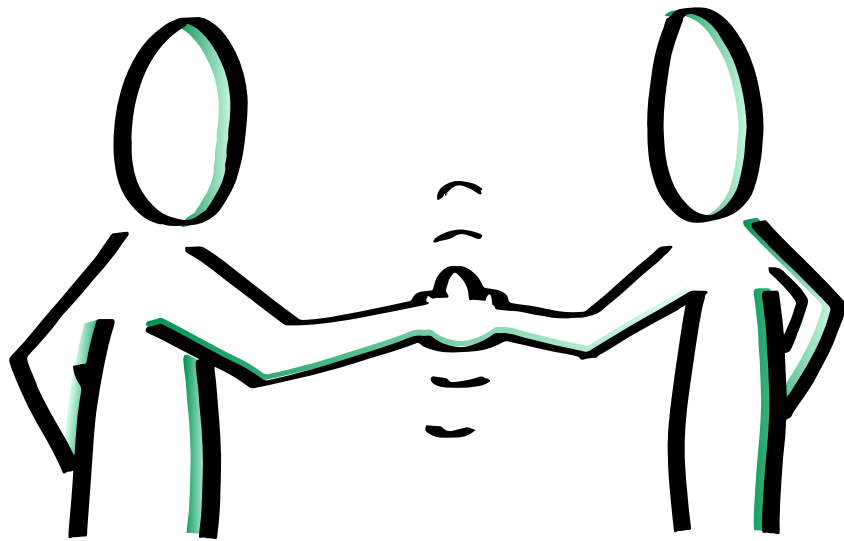
■ Investir son temps de façon efficace

■ Construire un dialogue concret et objectif

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

■ Faire homologuer son accord de médiation par le président du tribunal d'arrondissement

Les enjeux de notre mission



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 une 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 celle utilisée 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.

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

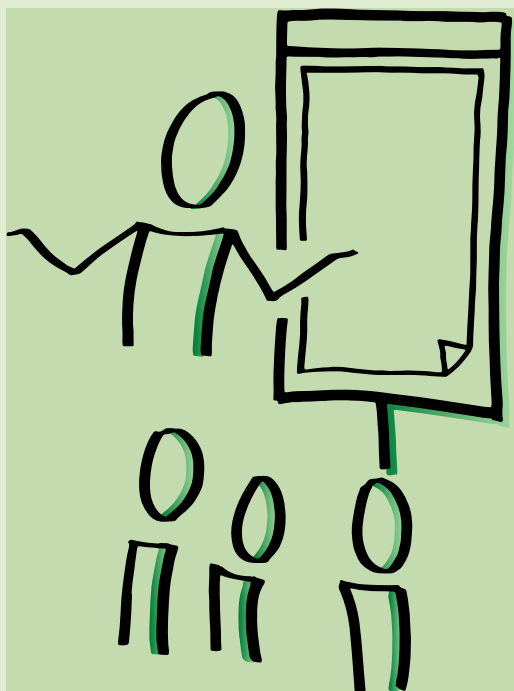
Le médiateur doit assurer aux parties qu'elles disposeront de tous les éléments pour prendre des décisions en toute connaissance de cause :

Évaluer les situations en présence, quantifier les risques associés, sonder les options de solution possibles, mesurer leurs impacts financiers, de temps et d'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 président du tribunal d'arrondissement.

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 avec le médiateur suivant plusieurs options, décrites dans les pages suivantes.

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 :

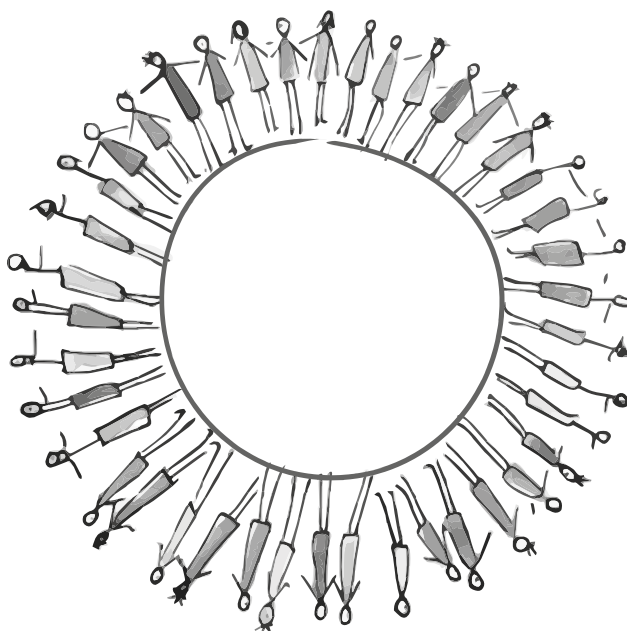
C'est l'histoire d'une commande de stores pour laquelle le professionnel ne parvient plus à joindre sa cliente.

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 (98,5 % des médiations ont été cloturées par un accord en 2022) pour permettre de débloquent 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 sont pas alignées avec 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 individuelles et apporter de la transparence et de la sécurité sur réalité de la situation des parties.

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

Nous travaillons de façon structurée suivant 6 étapes :

Quelles sont les attentes des parties ?

Comment souhaitent-elles travailler ensemble lors de la réunion ?

Quels sujets souhaitent-elles traiter ?

Quels sont les intérêts et les besoins de chaque personne présente ?

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

Comment faire le meilleur choix pour chacun ?

Les options de la médiation

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

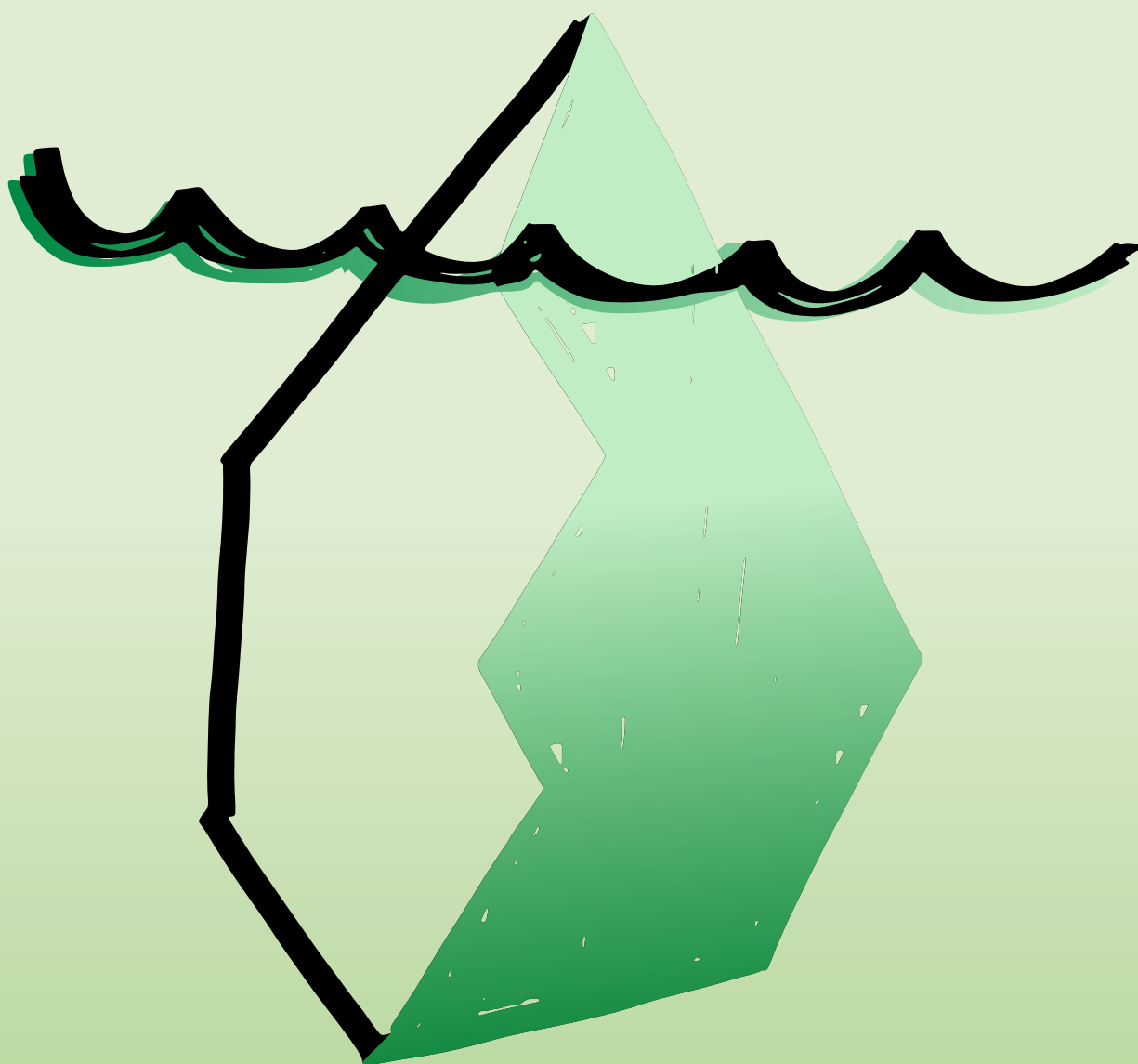
C'est l'histoire d'une famille et d'une entreprise de construction générale qui ont participé à une réunion de médiation concernant un litige relatif à des travaux de rénovation d'une maison. Malgré leur bonne volonté, elles ne sont pas parvenues à se mettre d'accord sur une solution.

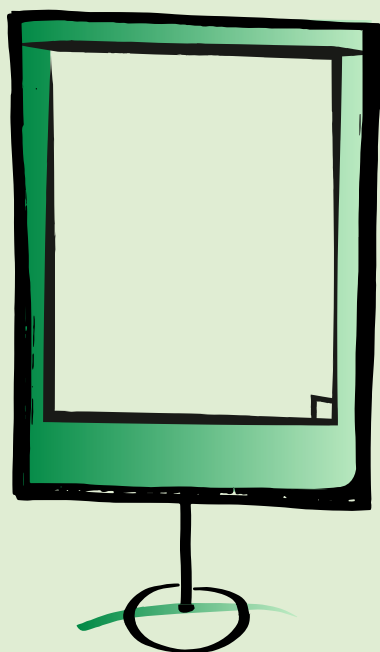
Pourtant ce litige est pesant: les travaux ne sont pas terminés, la maison reste en chantier, le professionnel a payé ses sous-traitants sans avoir été lui-même payé par son client.

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.

■ **Informez 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