

Sommaire

Présentation du médiateur

Comment joindre le médiateur

Le rapport d'activité du médiateur

Ce qu'il faut retenir du rapport 2020

- 1 - Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet
- 2 - Questions les plus fréquemment rencontrées
- 3 - Proportion de litiges que le médiateur a refusé de traiter et évaluation en pourcentage des motifs de refus
- 4 - Pourcentage de médiations interrompues et causes principales de l'interruption
- 5 - Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges
- 6 - Pourcentage de médiations exécutées
- 7 - Pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur et pourcentages des litiges résolus à l'amiable

PRÉSENTATION DU MÉDIATEUR

J'ai été inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation sur décision de la CECM le 12 octobre 2016, sur proposition de l'Ordre national des vétérinaires. L'Ordre assure ma rémunération, la gestion de mon site Internet et met à ma disposition son service juridique, le tout avec un budget spécifique dédié à cette fonction.

Renouvelée dans cette fonction le 1^{er} octobre 2019, j'ai traité 131 demandes de médiation de la consommation depuis octobre 2016.

J'ai suivi en 2016 et 2017 deux formations, l'une sur la médiation d'une durée de 60 heures auprès de l'IEAM, l'autre sur la médiation des litiges de la consommation, de 21 heures, dispensée par l'IFM.

Diplômée de l'École nationale vétérinaire d'Alfort (1975), j'ai exercé la profession vétérinaire de 1977 à fin 2012. J'ai été trésorière du Conseil régional de l'ordre des vétérinaires de la région Centre de 1996 à 2001, date à laquelle j'ai été élue au Conseil National de l'Ordre où j'ai exercé la fonction de secrétaire générale adjointe puis secrétaire générale de 2004 à 2013. Depuis cette date, je n'exerce plus aucune fonction professionnelle ou élective, ce qui assure mon indépendance.

J'ai également été élue au Conseil municipal de Saint-Cyr-sur-Loire en 1989, adjointe au maire de 1996 à 2008, et au Conseil communautaire de Tours de 2001 à 2008.



Dona SAUVAGE

Médiatrice de la consommation

COMMENT JOINDRE LE MÉDIATEUR



- Par Internet depuis le site www.veterinaire.fr sur la page d'accueil
 - > bloc Le médiateur de la consommation
 - > Bloc Comment saisir le médiateur de la consommation ?



- Par mail à l'adresse mediateur-conso@ordre.veterinaire.fr



- Par courrier à l'adresse
Conseil national de l'Ordre des vétérinaires
Médiateur de la consommation
34 rue Breguet, 75011 Paris

CE QU'IL FAUT RETENIR DU RAPPORT DU MÉDIATEUR

En 2020, le nombre de saisines a été supérieur à celui de 2019, passant de 22 à 28. Toutefois, ce nombre étant relativement faible, ces fluctuations annuelles sont peu interprétables.

Les demandes les plus fréquentes ont concerné la réduction voire le remboursement total des honoraires du vétérinaire, lorsque les soins prodigués par ce dernier n'ont pas donné satisfaction au propriétaire.

Fréquemment, le client met en cause la responsabilité civile professionnelle du vétérinaire et ce dernier est encore trop souvent réticent à transmettre les coordonnées de son assurance, alors que l'article R242-35 dernier alinéa du code de déontologie l'y oblige, et sachant que la transmission à un client des coordonnées de son assureur ne constitue en aucun cas une reconnaissance de faute, nul ne pouvant être juge et partie.

Les données ci-après sont communiquées conformément à l'article R614-2 du code de la consommation. Elles se rapportent à une période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

1 Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi

Le médiateur a été saisi de 28 litiges sur cette période. Au 31 décembre 2020, 27 dossiers initiés en 2020 étaient clos, auxquels il convient d'ajouter 1 dossier initié en 2019 et clos en 2020, et de retirer 1 dossier initié en 2020, et encore en cours au début de l'année 2021.

Le nombre de dossiers traités sur 2020 est donc de 28.

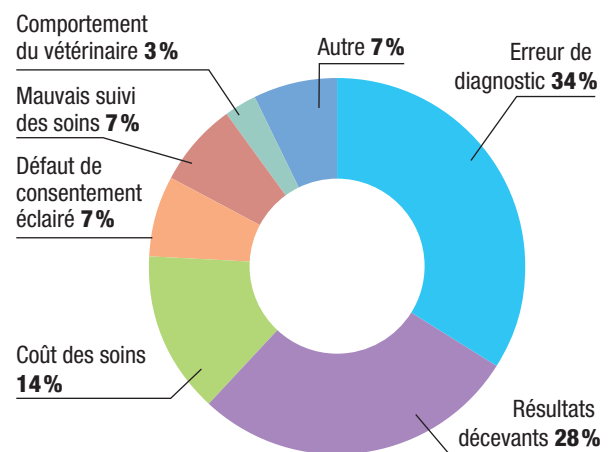
Parmi les dossiers clos, les litiges ont concerné des soins apportés à 5 chats, 14 chiens, 7 chevaux et 1 cobaye. 8 dossiers concernaient des animaux décédés pendant ou après les actes vétérinaires.

2 Questions les plus fréquemment rencontrées

Les motifs principaux des litiges avancés par les clients étaient les suivants, sachant qu'un même différend peut relever de plusieurs motifs :

- La suspicion d'une erreur de diagnostic ayant entraîné des conséquences pour la santé de l'animal ou des surcoûts financiers pour le propriétaire dans 10 litiges, dont 1 signalement erroné, et 1 erreur de lecture d'un transpondeur.
- Des actes de médecine ou de chirurgie ne donnant pas les résultats escomptés dans 8 litiges.
- Le coût des actes non clairement explicités avec absence de devis clair dans 4 litiges, dont la facturation d'une consultation qui n'avait pas été réalisée.
- La réalisation d'examens complémentaires sans consentement éclairé dans 2 litiges.
- Un mauvais suivi de soins et un manque d'explications claires dans 2 litiges.
- Le comportement du vétérinaire dans 1 litige.
- 2 litiges furent non recevables : l'un concernait une stérilisation de chat via une association de protection animale et l'autre un conflit entre le consommateur et son assureur.

Les demandes les plus fréquentes sont rencontrées lorsque le coût des soins ne semble pas, selon la perception du consommateur, en rapport avec le résultat obtenu.



Principaux motifs de saisine

Dans la plupart des cas l'absence d'un devis clair et parfaitement explicité était patente.

Une meilleure communication sur le pronostic, les aléas et les risques encourus, ainsi que sur le montant des honoraires, permettrait peut-être de limiter le nombre de réclamations.

Le vétérinaire doit non seulement présenter un devis mais s'assurer que le client a bien compris les enjeux de son intervention, même lorsque le risque d'échec semble faible.

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

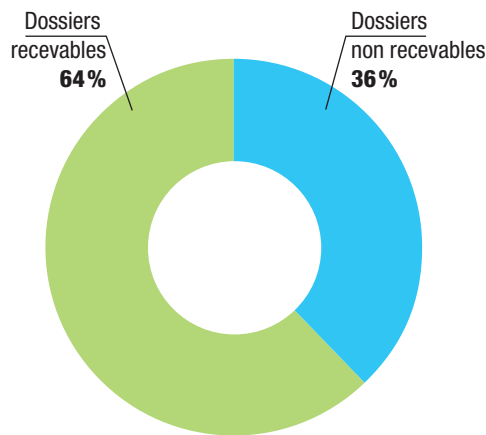
Sur les 28 litiges clos, 10 n'étaient pas recevables : 9 au titre de l'article L612-2 du code de la consommation et 1 au titre de l'article L611-3 du même code.

Il peut y avoir plusieurs motifs d'irrecevabilité pour une demande de médiation.

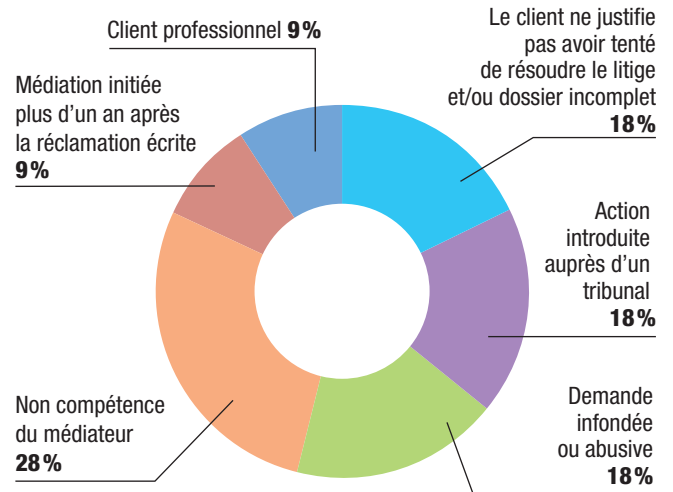
- 2 consommateurs n'ont pas justifié avoir tenté de résoudre le litige directement et par écrit auprès du vétérinaire.
- 2 demandeurs avaient introduit une action auprès d'un tribunal ou une chambre de discipline et l'un d'eux avait introduit sa demande plus d'un an après avoir tenté de

résoudre le litige par écrit auprès du vétérinaire.

- 3 n'entraient pas dans le domaine de compétence du médiateur, dont 1 qui souhaitait que le comportement du vétérinaire soit sanctionné et qui a été réorienté vers le président du Conseil régional de l'Ordre des vétérinaires.
- 1 ne concernait pas un vétérinaire mais un assureur.
- 1 demande était initiée par un professionnel (éleveur de chiens).
- 2 demandes étaient infondées ou abusives.



Dossiers recevables / non recevables

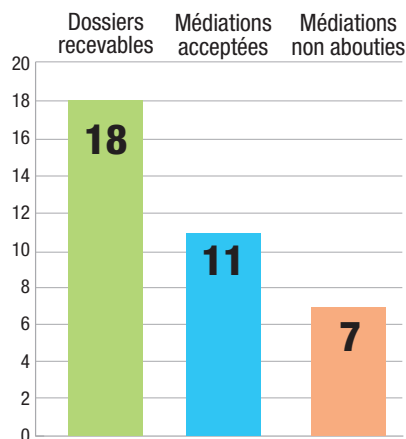


Motifs de non recevabilité

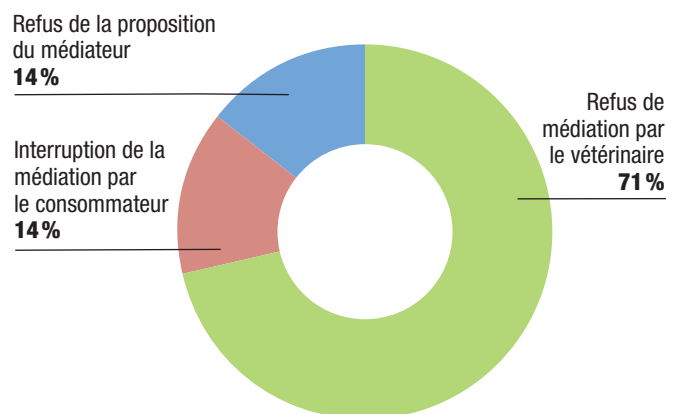
4 Pourcentage de médiations interrompues et causes principales de cette interruption

Sur les 28 dossiers clos, seuls 18 étaient recevables, 7 n'ont pas pu faire l'objet d'une médiation aboutie pour les raisons suivantes :

- 5 vétérinaires ont refusé de rentrer dans ce processus.
- 1 médiation acceptée par le vétérinaire a été interrompue par le consommateur car le professionnel n'acceptait pas d'accéder à toutes ses demandes.
- 1 client a refusé la proposition du médiateur.



Dossiers recevables / Médiations non abouties



7 médiations non abouties

5 Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

La durée moyenne de traitement des 16 dossiers qui ont abouti a été de 20 jours. Il s'agit du délai moyen entre la date d'accusé de réception de la saisine et la fin de la médiation.

6 Pourcentage de médiations exécutées

Sur les 13 médiations acceptées par les vétérinaires, une seule a été interrompue à la demande du consommateur. Pour une autre, le consommateur a refusé la solution proposée par

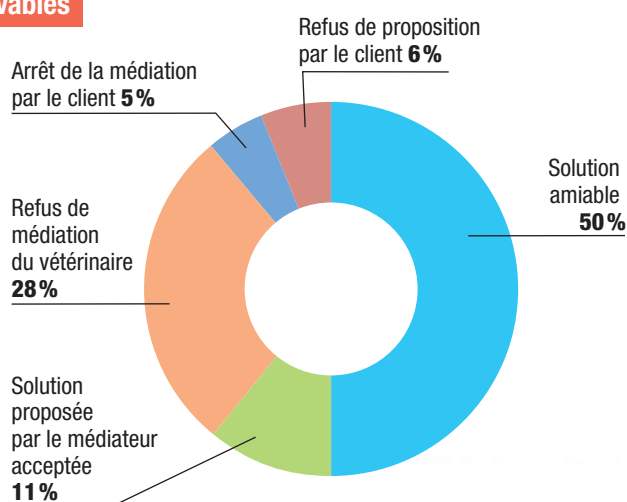
le médiateur. Les 11 restantes ont abouti soit à une solution entre les parties, soit à une solution proposée par le médiateur. **Elles représentent 61 % des demandes recevables et 84 % des demandes de médiations acceptées par les vétérinaires.**

7 Pourcentage des solutions proposées par le médiateur en faveur du consommateur et pourcentage des litiges résolus à l'amiable

Sur 3 solutions proposées par le médiateur 1 l'a été en faveur du vétérinaire, les litiges ayant tous été soulevés par le consommateur.

Le pourcentage de litiges résolus à l'amiable (9 sur 11 médiations abouties), les parties ayant trouvé elles-mêmes une solution pour résoudre leur différend lors de la médiation, s'élève à 82 % des médiations abouties et 50 % des dossiers recevables.

Résultats / dossiers recevables



Propositions en faveur du consommateur / du vétérinaire

