



Dona SAUVAGE

Médiatrice de la consommation

PRÉSENTATION DE LA MÉDIATRICE

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 qui assure ma rémunération et la gestion de mon site Internet et qui met à ma disposition son service juridique, le tout avec un budget spécifique dédié à cette fonction.

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.

Je suis diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort (1975). J'ai exercé la profession vétérinaire de 1977 à fin 2012, 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 au sein duquel 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, et au poste d'adjointe au Maire de 1996 à 2008, et au Conseil communautaire de Tours de 2001 à 2008.

SOMMAIRE

Présentation du médiateur
Comment joindre le médiateur
Le mot du médiateur
Le rapport d'activité du médiateur

- 1 - Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet.
- 2 - Les questions les plus fréquemment rencontrées.
- 3 - Proportion de litiges que le médiateur a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus.
- 4 - Pourcentage de médiations interrompues et les causes principales de cette 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 pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

COMMENT JOINDRE LE MÉDIATEUR

- **Par Internet sur le site**
www.veterinaire.fr
Section **MEDIATEUR**
- **Par mail à l'adresse**
mediateur-conso@ordre.veterinaire.fr
- **Par courrier à l'adresse**
Ordre national des vétérinaires
Médiateur de la consommation
34 rue Breguet 75011 Paris

LE MOT DE LA MÉDIATRICE

Le nombre de saisines a été légèrement inférieur à celui de 2017, toutefois, la meilleure connaissance du processus par les vétérinaires a fait que seulement 2 d'entre eux ont refusé d'entrer en médiation. Le pourcentage de refus a été de 6,2% contre 69,5% en 2017.

Les demandes les plus fréquentes ont concerné la réduction voire le remboursement total du montant des honoraires du vétérinaire, lorsque les soins prodigués par ce dernier n'ont pas permis d'obtenir la guérison de l'animal.

Très souvent 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 alinea du code de déontologie l'y oblige.

Dona SAUVAGE

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 1er janvier au 31 décembre 2018.

1 - Le nombre de litiges dont le médiateur a été saisi

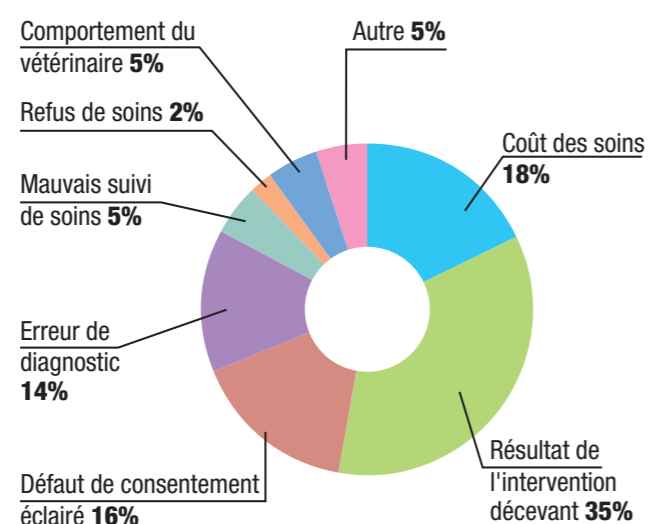
Le médiateur a été sur cette période saisi de 38 litiges. Au 31 décembre 2018, 33 dossiers initiés en 2018 étaient clos auxquels il convient d'ajouter 5 dossiers dont la saisine est intervenue fin 2017. Le nombre de dossiers étudiés sur 2018 est donc de 38. 5 initiés en fin d'année verront leur résolution en 2019.

Parmi les dossiers clos, les litiges ont concerné des soins apportés à 7 chats, 26 chiens, 4 chevaux et 1 lapin. 10 animaux sont décédés dont 3 pendant ou juste après une intervention chirurgicale. Sur les 38 litiges soumis, 3 sont survenus lors de services de garde.

2 - Les 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 :

- **Le coût des soins** était le plus prégnant dans 8 litiges,
- **Actes ou chirurgies** ne donnant pas les résultats escomptés dans 15 litiges,
- **Soins sans consentement** éclairé dans 7 litiges,
- **Erreur de diagnostic** dans 6 litiges,
- **Mauvais suivi de soins** dans 2 litiges,
- **Comportement du vétérinaire** dans 2 litiges,
- **Refus de soins** pour 1 litige
- 1 litige concernait la **location de matériel de traitement** et 1 autre les **conséquences d'une adoption** effectuée chez un vétérinaire.



Principaux motifs de saisine

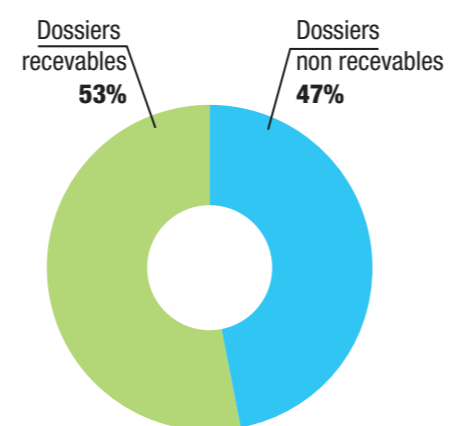
Les demandes les plus fréquentes sont rencontrées lorsque le coût des soins ne semble pas, selon la perception du consommateur, en rapport avec le résultat obtenu. Deux vétérinaires ont découvert lors de ces médiations qu'ils n'étaient pas couverts par une assurance en responsabilité civile professionnelle. Il est utile de rappeler que c'est une obligation déontologique article R242-48-VI. 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 l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus

Sur les 38 litiges clos, 18 n'étaient pas recevables au titre de l'article L612-2 du Code de la consommation.

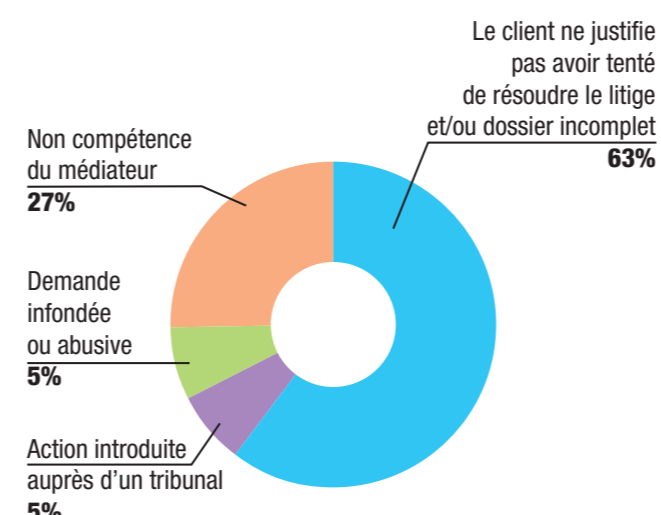
Toutes les saisines irrecevables l'ont été au titre de l'article L612-2 du code de la consommation (parmi les dossiers ci-après plusieurs causes peuvent relever d'un même litige) :

- 12 consommateurs n'ont pas justifié avoir tenté de résoudre le litige directement auprès du vétérinaire dont 1 litige était en sus examiné ou en cours d'examen par un tribunal, ou n'ont pas pu fournir des dossiers complets.



Dossiers recevables / non recevables

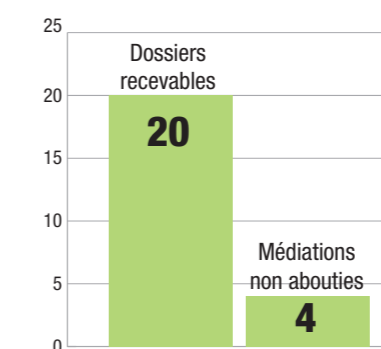
- 1 demandeur avait introduit une action auprès d'un tribunal ou d'une chambre de discipline
- 4 n'entraient pas dans le domaine de compétence du médiateur
- 2 souhaitant que le comportement du vétérinaire soit sanctionné ont été réorientés vers le Président du conseil régional de l'Ordre.
- 1 ne concernait pas un vétérinaire mais un éleveur.
- 1 concernait les conséquences de l'adoption d'un chien ce qui n'entre pas dans le cadre de l'exercice vétérinaire.
- 1 demande était abusive.



Motifs de non recevabilité

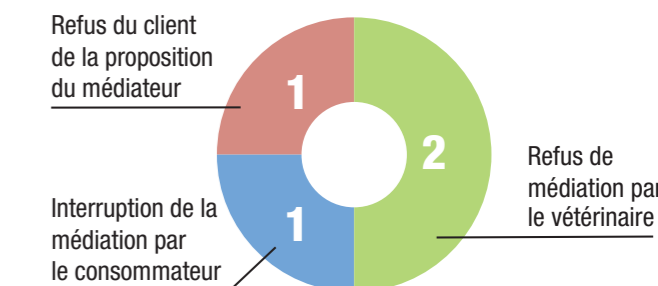
4 - Pourcentage de médiations interrompues et les causes principales de cette interruption

Sur les 38 dossiers clos, seuls 20 étaient recevables, 4 n'ont pas pu faire l'objet d'une médiation aboutie pour les raisons suivantes :



Dossiers recevables / Médiations non abouties

- 2 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



4 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 29 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 18 médiations acceptées par les vétérinaires, une seule a été interrompue à la demande du consommateur et pour une deuxième, le consommateur a refusé la solution proposée par le médiateur. Les 16 restantes ont abouti soit à

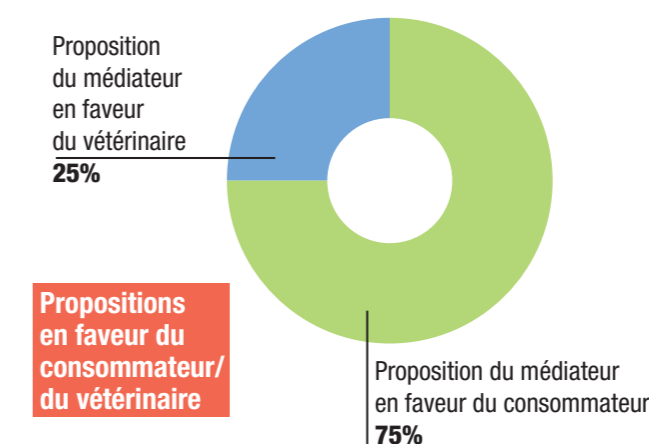
une solution entre les parties, soit à une solution proposée par le médiateur et ont toutes été exécutées.

Elles représentent 80% des demandes recevables.

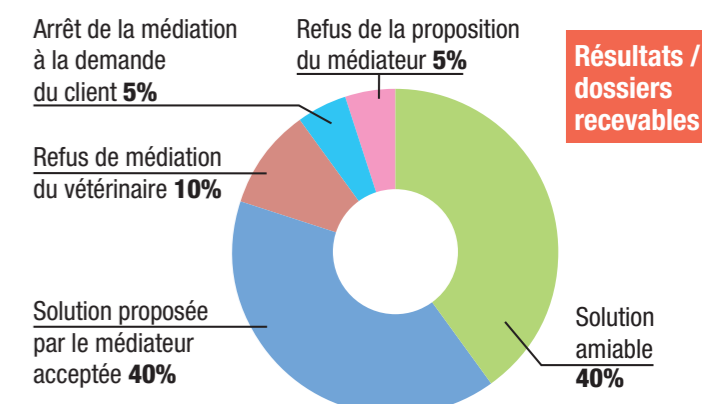
7 - Pourcentage des solutions proposées par le médiateur en faveur du consommateur et pourcentage des litiges résolus à l'amiable

Sur 8 solutions proposées par le médiateur 2 l'ont été en faveur du vétérinaire soit 25%, les litiges ayant tous été soulevés par le consommateur.

Le pourcentage de litiges résolus à l'amiable (8 sur 16 médiations abouties), les parties ayant trouvé elles même une solution pour résoudre leur différend lors de la médiation, s'élève à 50% des médiations abouties et 40% des dossiers recevables.



Propositions en faveur du consommateur / du vétérinaire



Résultats / dossiers recevables