



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, issu du prélèvement de 4€ sur la cotisation annuelle des vétérinaires.

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 électorale, 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.

COMMENT JOINDRE LE MÉDIATEUR

Par Internet sur le site

www.veterinaire.fr

onglet MÉDIATEUR

DE LA CONSOMMATION

Par mail à l'adresse

mediateur-conso@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

Ayant été inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation le 12 octobre 2016, ce rapport tient compte des saisines intervenues entre la date de cette nomination et le 31 décembre 2017.

Le nombre de saisines a été de 44 du 12 octobre 2016 au 31 décembre 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 malade.

Dans six cas le consommateur mettait en cause la responsabilité civile professionnelle du vétérinaire, et la transmission par celui-ci des coordonnées de son assureur, comme lui fait obligation l'article R 242-47 du code de déontologie, a suffi à régler le litige.

La non connaissance de la médiation, le fait que le vétérinaire soit soumis comme en matière médicale à l'obligation de moyen mais non à celle de résultat et qu'il ne peut être mis en cause uniquement parce que le traitement a échoué ou que l'animal est décédé, a entraîné un refus de médiation de la part du professionnel pour 69,5% des litiges recevables.

Une meilleure connaissance du processus pourra sans doute à l'avenir permettre de résoudre davantage de litiges.

Dona SAUVAGE

Les données ci-après sont communiquées conformément à l'article R 614-2 du code de la consommation. Elles se rapportent à une période allant du 12 octobre 2016, date de mon inscription sur la liste des médiateurs de la consommation, au 31 décembre 2017.

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

Le médiateur a été sur cette période saisi de 44 litiges. Au 31 décembre 2017, 39 dossiers étaient clos. Parmi les dossiers clos, les litiges ont concerné des soins apportés à 11 chats, 20 chiens, 7 chevaux et 1 vache. 12 animaux sont décédés dont

deux pendant ou juste après une intervention chirurgicale. Sur les 44 litiges soumis, 7 sont survenus lors de services de garde.

2-Les questions les plus fréquemment rencontrées

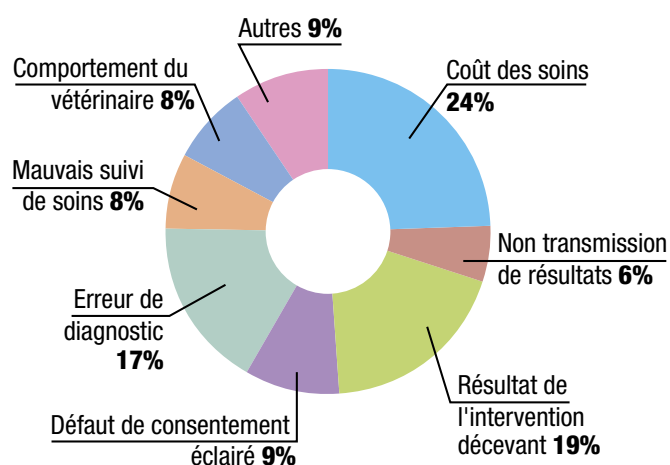
Les motifs principaux des litiges avancés par les clients étaient les suivants sachant qu'un même différend peut relever de plusieurs causes.

- **Le coût des soins** était le plus prégnant dans 13 litiges,
- **La non transmission de résultats d'examen** dans 3 litiges,
- **Soins ou chirurgie ne donnant pas les résultats escomptés** dans 10 litiges,
- **Soins sans consentement éclairé** dans 5 litiges,
- **Erreur de diagnostic** dans 9 litiges,
- **Mauvais suivi de soins** dans 4 litiges
- **Comportement du vétérinaire** dans 4 litiges,

5, dont deux liés à l'encaissement par erreur de chèque de caution, ne rentraient pas dans ces catégories.

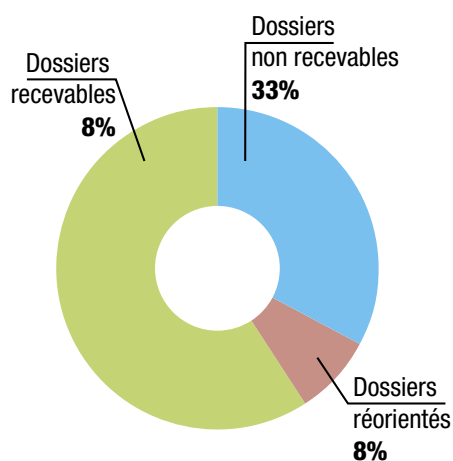
Les demandes les plus fréquentes sont rencontrées lorsque le coût des soins ne semble pas, selon la perception du consommateur, en rapport avec le résultat escompté.

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. Dans 9 cas, le consommateur remet en cause le diagnostic du vétérinaire. Le recours à l'assurance permet alors de résoudre le litige, le propriétaire de l'animal acceptant généralement l'avis de l'expert de l'assureur.

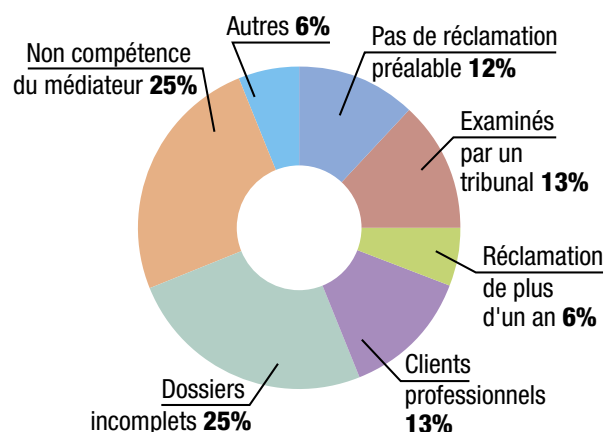


3-Proportion de litiges que le médiateur a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus. Sur les 39 litiges clos,

- **7 n'étaient pas recevables au titre de l'article L 612-2 du code de la consommation**
 - 2 demandeurs n'ont pas justifié avoir tenté de résoudre le litige directement auprès du vétérinaire
 - 2 litiges étaient examinés ou en cours d'examen par un tribunal
 - 1 demandeur avait introduit la première réclamation auprès du professionnel depuis plus d'un an
 - 2 clients étaient des professionnels
- **5 n'étaient pas recevables pour les motifs suivants :**
 - 1 demandeur n'était pas et ne représentait pas le demandeur des soins,
 - 4 dossiers étaient incomplets et les consommateurs n'ont pas répondu aux demandes de la médiatrice.
- **1 ne relevait pas de la compétence du médiateur,** le vétérinaire n'étant pas inscrit à l'Ordre et exerçant dans le cadre d'une mission publique d'enseignement.
- **3 ont du être réorientés** car les demandes concernaient les services vétérinaires (DD(CS)PP), un problème de pharmacovigilance (ANSES) et le comportement du vétérinaire (CROV).



Dossiers recevables / non recevables

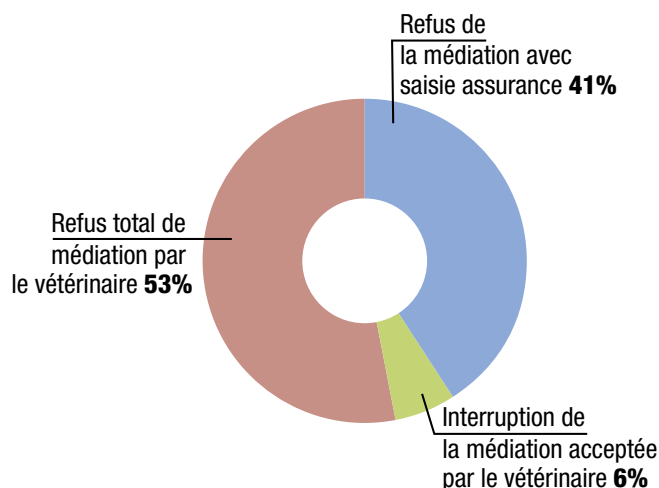


Motifs de non recevabilité

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

Sur les 39 dossiers clos, seuls 23 étaient recevables, 17 n'ont pas pu faire l'objet d'une médiation aboutie pour les raisons suivantes :

- **16 vétérinaires ont refusé de rentrer dans ce processus** mais 7 d'entre eux ont transmis au consommateur les coordonnées de leurs assureurs, ce qui a permis de satisfaire le client pour 6 d'entre eux.
- **1 médiation acceptée par le vétérinaire a été interrompue** par le consommateur car le professionnel n'acceptait pas d'accéder à toutes ses demandes.



5- Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

La durée moyenne de traitement des dossiers recevables a été de 12,6 jours. Il s'agit du délai moyen entre la date d'accusé de réception de la saisine et la réponse définitive.

6-Pourcentage de médiations exécutées.

Sur les 7 médiations acceptées par les vétérinaires, une seule a été interrompue à la demande du consommateur. Les 6 restantes ont abouti soit à une solution entre les parties soit à une solution proposée par le médiateur et ont toutes été exécutées.

Le pourcentage de médiations exécutées s'élève ainsi à 85,7%, une seule n'ayant pas abouti.

Elles ne représentent que 26% des demandes recevables, toutefois, la saisine de l'assurance en responsabilité civile professionnelle a, pour 6 dossiers sur 7, donné satisfaction au consommateur. En tenant compte de ces dossiers, ce pourcentage atteint 52% des demandes recevables.

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

Toutes les solutions proposées l'ont été en faveur du consommateur, les litiges ayant tous été soulevés par ce dernier. Le pourcentage de litiges résolus à l'amiable (4 sur 7 média-

tions), les parties ayant trouvé elles même une solution pour résoudre leur différend lors de la médiation, s'élève à 57%.