

Sommaire

Présentation du médiateur

Comment joindre le médiateur

Le mot du médiateur

Le rapport d'activité du médiateur

Ce qu'il faut retenir du rapport 2021

- 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 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.

Renouvelée dans cette fonction le 1er octobre 2019, j'ai traité 165 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'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, 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 Qu'est-ce que la médiation de la consommation
 - > Bloc Comment saisir le médiateur de la consommation ?



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



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

CE QU'IL FAUT RETENIR DU RAPPORT DU MÉDIATEUR

Le nombre de saisines a été, comme l'année précédente, légèrement supérieur à celui de 2020, passant de 28 en 2020 à 34 cette année. Toutefois ce nombre étant relativement faible, ces fluctuations annuelles sont peu interprétables.

De plus, le nombre de dossiers non recevables a été supérieur en 2021.

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 donné satisfaction au propriétaire et que ces derniers n'ont pas reçu ou pas compris les explications claires du vétérinaire.

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 R. 242-35 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 et d'ailleurs surtout pas, une reconnaissance de faute, nul ne pouvant être juge et partie.

Sur 18 dossiers recevables dont 11 médiations acceptées par le vétérinaire, la transmission des coordonnées de l'assureur a satisfait les clients dans 8 dossiers.

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 1^{er} janvier au 31 décembre 2021.

1 Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi

Le médiateur a été saisi de 34 litiges sur cette période. Au 31 décembre 2021, 32 dossiers initiés en 2021 étaient clos, auxquels il convient d'ajouter un dossier initié en 2020 et clos en 2021. Deux dossiers initiés les derniers jours de 2021 sont encore en cours au début de 2022, année pour laquelle ils seront pris en compte.

Le nombre de dossiers traités sur 2021 est donc de 33.

Parmi les dossiers clos, les litiges ont concerné des soins apportés à 12 chats, 17 chiens et 4 chevaux.

11 dossiers concernaient des animaux décédés pendant ou après les actes vétérinaires.

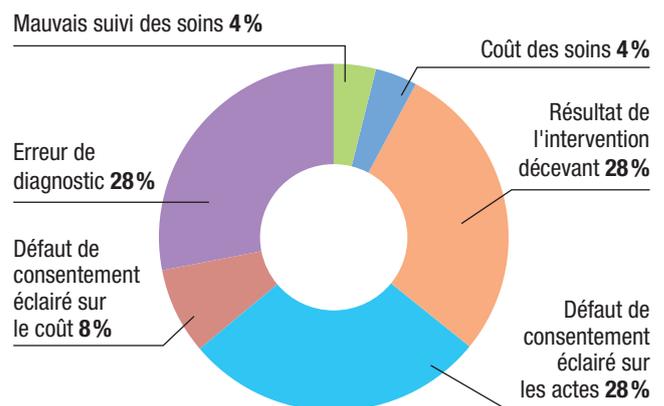
2 Questions les plus fréquemment rencontrées

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

- Des actes de médecine ou de chirurgie ne donnant pas les résultats escomptés dans 7 litiges, dont une ovariectomie de chatte incomplète.
- La suspicion d'une erreur de diagnostic ou la réalisation de soins inadéquats ou insuffisants ayant entraîné des conséquences pour la santé de l'animal ou des surcoûts financiers pour le propriétaire dans 7 litiges, dont le reproche d'un retard à référer.
- Absence de consentement éclairé avec des explications claires sur les actes, les risques encourus, et le pronostic dans 7 litiges.
- Absence de consentement éclairé sur le coût des actes non clairement explicités avec absence de devis ou dépassement important du devis dans 2 litiges.

Les demandes les plus fréquentes sont rencontrées lorsque les explications du vétérinaire sur les risques, le pronostic et le coût des soins n'ont pas été données ou comprises. Cela a été particulièrement le cas dans deux dossiers, alors que le vétérinaire n'était pas parfaitement francophone.

Il faut que le vétérinaire explique mais aussi qu'il s'assure que ses explications ont été bien comprises, éventuellement en



Principaux motifs de saisine

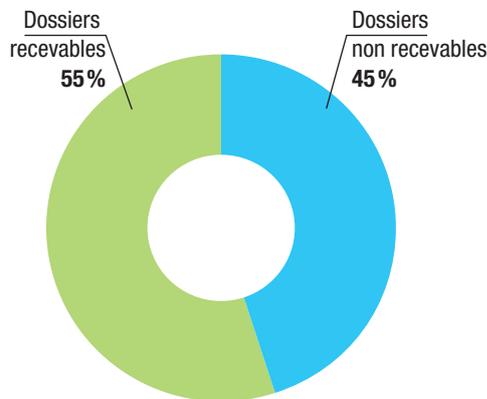
les faisant reformuler par le client car ce dernier est souvent perturbé par l'inquiétude et pas toujours capable d'entendre et de comprendre les propos du praticien.

D'autre part, il est évident qu'il n'est pas toujours facile d'établir un devis précis. Toutefois il ne devrait pas y avoir d'écarts conséquents entre celui-ci et la facture finale, même si un petit alinéa mentionne cette possibilité. Cela ne peut justifier un doublement, voire un triplement de la prévision initiale sans l'établissement d'un nouveau devis.

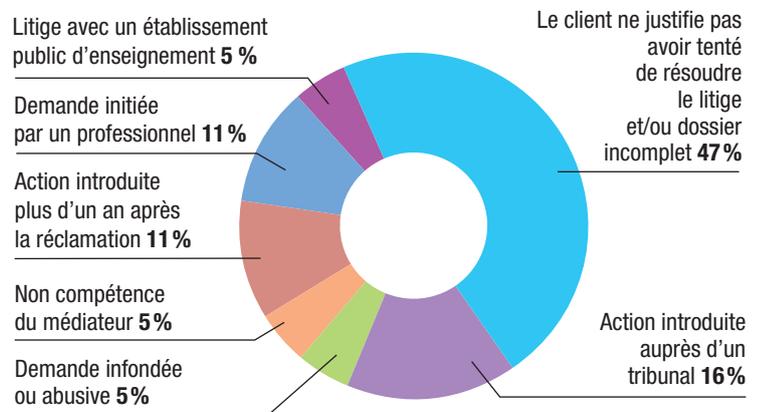
3 Proportion de litiges que le médiateur a refusé de traiter et évaluation en pourcentage des différents motifs de refus

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

- 4 consommateurs n'ont pas justifié avoir tenté de résoudre le litige directement et par écrit auprès du vétérinaire L612-2 1°.
- 3 demandeurs avaient introduit une action auprès d'un tribunal ou d'un conseil régional de l'Ordre L612-2 3°.
- 1 ne concernait pas un vétérinaire mais un éleveur L612-2 5°.
- 2 demandes étaient initiées par un professionnel (éleveur de chiens) L611_3.
- 1 demande concernait un litige avec un établissement d'enseignement public L611-4.
- 1 demande était infondée ou abusive L612-2 2°.
- 2 demandes ont été introduites plus d'un an après leur réclamation auprès du vétérinaire L612-2 4°.
- 5 demandes dont le dossier était incomplet et ne permettait au médiateur de comprendre le litige n'ont pas répondu aux demandes de complément du médiateur, regroupées avec le L612-2 1°.



Dossiers recevables / non recevables



Motifs d'irrecevabilité

4 Pourcentage de médiations interrompues et causes principales de cette interruption

Sur les 33 dossiers clos, seuls 18 étaient recevables, 7 n'ont pas pu faire l'objet d'une médiation aboutie car le vétérinaire a refusé la médiation.



Dossiers recevables / Médiations non abouties

5 Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

La durée moyenne de traitement des 11 dossiers qui ont été menés à leur terme a été de 21 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

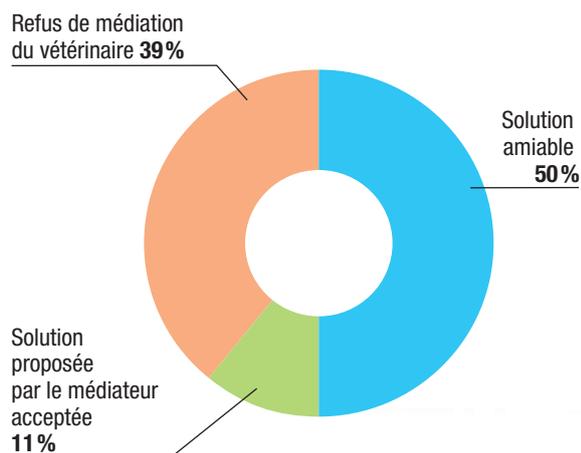
Sur les 18 demandes recevables, 11 médiations ont été acceptées par les vétérinaires. Elles représentent 61% des demandes recevables. Sur ces 11 médiations acceptées, toutes ont été exécutées soit 100% des médiations acceptées par les vétérinaires, 61% des demandes recevables et 33% des demandes reçues.

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

Les 2 solutions proposées par le médiateur l'ont été en faveur du consommateur, 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



Résultats médiations abouties

