

Sommaire

Présentation du médiateur

Comment joindre le médiateur

Le rapport d'activité du médiateur

Ce qu'il faut retenir du rapport 2019

- 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 - Pourcentages de médiations interrompues et causes principales de l'interruption.
- 5 - Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges.
- 6 - Pourcentages de médiations exécutées.
- 7 - Pourcentages des solutions proposées en faveur du consommateur et pourcentages des litiges résolus à l'amiable.

PRÉSENTATION DU MÉDIATEUR

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 et j'ai été renouvelée dans cette fonction le 1^{er} octobre 2019.

C'est l'Ordre 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.

J'ai traité 103 demandes de médiation depuis octobre 2016.

Je suis diplômée de l'École 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.



Dona SAUVAGE

Médiatrice de la consommation

COMMENT JOINDRE LE MÉDIATEUR



■ Par Internet sur le site

www.veterinaire.fr/fiches-pratiques/fiches-pratiques-grand-public/le-mediateur-de-la-consommation/comment-saisir-le-mediateur-de-la-consommation.html
Puis remplir en ligne un formulaire de saisie du médiateur ou le télécharger et le renvoyer par mail ou par courrier aux adresses ci-dessous, accompagné des pièces indispensables à l'étude du dossier, en particulier la lettre adressée au vétérinaire et sa réponse, si elle existe.



■ Par mail à l'adresse

mediateur-conso@ordre.veterinaire.fr



■ Par courrier à l'adresse

34 rue Breguet, 75011 Paris

CE QU'IL FAUT RETENIR DU RAPPORT 2019

En 2019, le nombre de saisines a été sensiblement inférieur à celui de 2018, passant de 33 en 2018 à 22 en 2019. Cette nette diminution est sans doute liée à une meilleure gestion des réclamations par les vétérinaires.

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

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 2019.

1 Le nombre de litiges dont le médiateur a été saisi

Le médiateur a été saisi de 22 litiges sur cette période. Au 31 décembre 2019, 21 dossiers initiés en 2019 étaient clos, auxquels il convient d'ajouter 5 dossiers dont la saisine est intervenue fin 2018 et dont l'issue a eu lieu en 2019.

Le nombre de dossiers traités et clos sur 2019 est donc de 26. 1 seul initié en fin d'année verra sa résolution en 2020.

Parmi les dossiers clos, les litiges ont concerné des soins apportés à 14 chats, 9 chiens et 2 chevaux. L'un des dossiers n'ayant jamais été renseigné, nous n'avons que 25 animaux identifiés.

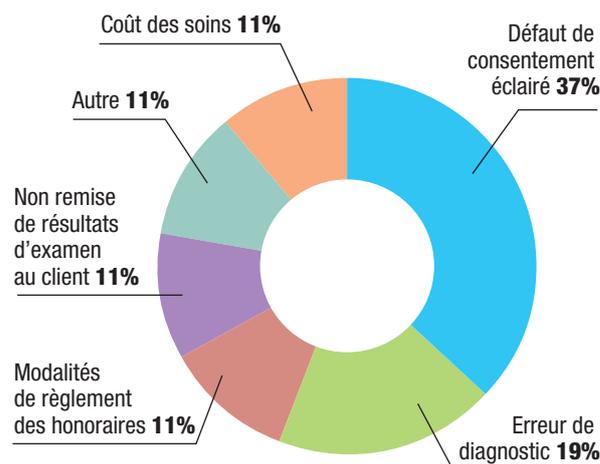
7 animaux sont décédés, dont 2 pendant ou juste après l'intervention du vétérinaire.

3 litiges sont survenus dans le cadre d'un service 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, et que sont comptabilisés tous les dossiers, qu'ils soient recevables ou non :

- **Le coût des soins** non clairement explicité avant les actes était le plus prégnant dans 3 litiges ;
- **les soins ou examens complémentaires** sans consentement éclairé dans 10 litiges ;
- **l'erreur de diagnostic** dans 5 litiges ;
- **la non remise au client des radiographies**, compte-rendu d'examens échographiques ou biologiques figurant sur les notes d'honoraires et réclamés par ce dernier dans 3 litiges ;
- **2 litiges** concernaient des modalités de règlements des honoraires convenues mais non respectées par les vétérinaires ;
- dans 1 litige, **suite à un problème informatique du professionnel**, le client avait réglé deux fois la même note d'honoraires et demandait le remboursement du deuxième règlement ;
- 3 autres litiges concernaient **un défaut de lecture d'un transpondeur sur un animal trouvé**, une erreur de sexe sur une carte d'identification et une contestation d'une évaluation comportementale.



Principaux motifs de saisine

Il apparaît que la majorité des litiges pourrait être évitée par une meilleure communication sur le pronostic, les aléas et les risques encourus, et sur le montant des honoraires avant la mise en œuvre des examens et des soins.

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

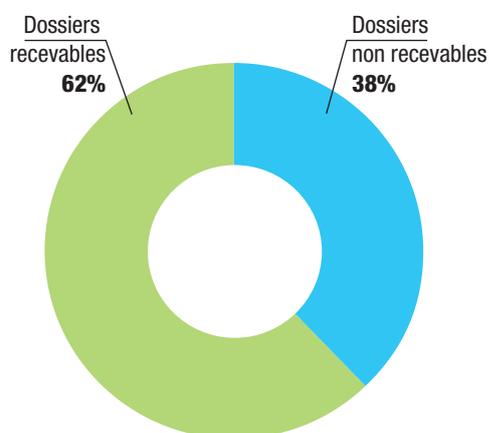
Sur les 26 litiges clos, 10 n'étaient pas recevables :

- 1 au titre de l'article L611-3,

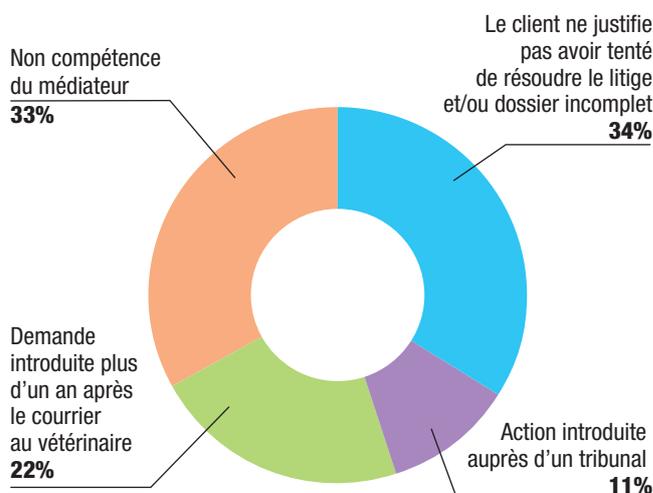
- 9 au titre de l'article L612-2 du Code de la consommation.

- 1 demande émanait d'un éleveur, donc un professionnel, (art L611-3)
- 3 consommateurs n'ont pas justifié avoir tenté de résoudre le litige directement auprès du vétérinaire, (art L612-2-1)

- 1 consommateur avait introduit une action auprès d'une chambre de discipline et un rapporteur avait été nommé, (art L612-2-3)
- 2 consommateurs ont introduit leur demande dans un délai supérieur à un an à compter de leur réclamation écrite auprès du vétérinaire, (art 612-2-4)
- 3 réclamations n'entraient pas dans le champ de compétence du médiateur, (art L612-2-5)



Dossiers recevables / non recevables

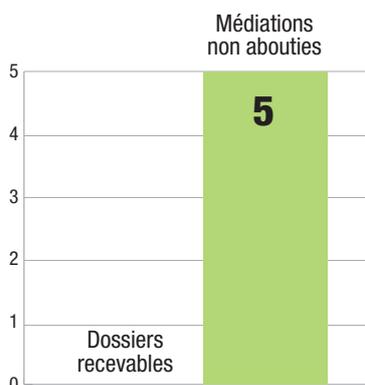


Motifs de non recevabilité

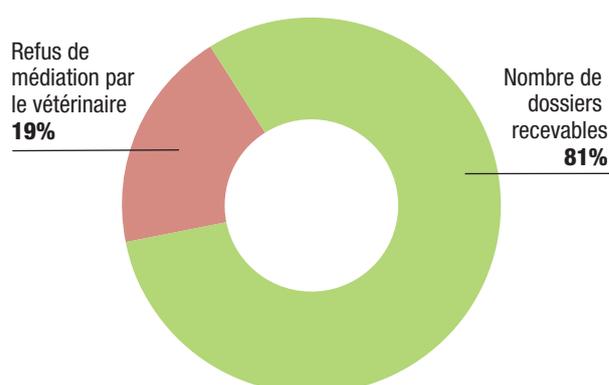
4 Pourcentage de médiations interrompues et les causes principales de cette interruption

Sur les 26 dossiers clos, seuls 16 étaient recevables, 5 n'ont pas pu faire l'objet d'une médiation car le vétérinaire a refusé d'entrer en médiation dans 4 cas, et dans le dernier, le

vétérinaire n'a pas répondu aux demandes du médiateur concernant son accord pour entrer en médiation, nous avons donc interprété ce silence comme un refus.



Dossiers recevables / Médiations non abouties



4 médiations non abouties

5 Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

La durée moyenne de traitement des 11 dossiers qui ont abouti a été de 19 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

Les 11 médiations acceptées par les vétérinaires, ont toutes abouti à une solution entre les parties. Il n'a pas été nécessaire que le médiateur propose une solution aux parties. **Elles ont toutes été exécutées et représentent 100 % des demandes recevables**

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

Le pourcentage de litiges résolus à l'amiable est de 100 % des médiations acceptées par les vétérinaires. Le médiateur n'a pas eu à proposer de solution.

Résultats /
dossiers
recevables

