



Médiateur de la consommation  
Généalogistes de France

**RAPPORT D'ACTIVITE**  
**ANNEE 2017**

**Article R 614-2 du code de la consommation**

## **Textes normatifs européens et français sur la médiation de la consommation**

Sous l'impulsion de la commission européenne, le législateur français a souhaité une généralisation du recours à la médiation dans le domaine de la consommation. Les textes encadrant cette nouvelle possibilité de soutenir la qualité de la relation professionnelle entre le consommateur et le professionnel sont les suivants :

- la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation ;
- les articles L611-1 à L616-3 de la partie législative de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation
- les articles R 612-1 à R616-2 de la partie réglementaire de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation du Code de la consommation ;

Conformément à l'article R 612.1 du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le processus de médiation de la consommation implique une démarche volontaire des parties : liberté d'entrer ou non dans un processus de médiation ; liberté d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur ; le recours devant une juridiction lors du processus de médiation est toujours possible mais en ce cas la médiation se clôt.

# **AVANT-PROPOS**

## **du médiateur de la consommation**

La généalogie professionnelle en France est une activité non réglementée mais encadrée. Le généalogiste recherche les héritiers sur mandat et la profession s'est autorégulée sous l'impulsion de l'Union des Généalogistes de France, union professionnelle qui regroupe 6 syndicats de généalogistes.

L'activité se transforme en profondeur : moins de 150 entreprises emploient environ 1000 collaborateurs. Elle se divise entre la généalogie familiale en baisse d'activité depuis l'ouverture de l'information sur Internet et la généalogie successorale largement dominante. Celle-ci exécute des prestations liées au règlement des successions mais aussi hors règlement des successions en vue de la recherche biens non-réclamés, essentiellement l'identification de bénéficiaires d'assurance-vie à la demande des entreprises d'assurances. En complément, le généalogiste professionnel effectue des recherches pour établir ou confirmer les droits des héritiers et peut recevoir la qualité de mandataire des héritiers découverts, si ceux-ci le souhaitent.

Le chiffre d'affaires des entreprises de généalogie professionnelle représente environ 120 millions de €. 16 000 règlements de succession bénéficient chaque année de l'assistance d'un généalogiste pour environ 3 % des décès, se partageant entre les dossiers de vérification des dévolutions successorales et les dossiers de révélation de succession ou de justification de droits, le plus souvent en représentation des héritiers.

Les dossiers des généalogistes sont confiés essentiellement par les notaires, mais aussi par les collectivités territoriales, administrateurs judiciaires, avocats et héritiers.

Ainsi 150 000 personnes peuvent chaque année faire valoir leurs droits successoraux à la suite de l'intervention des généalogistes. On estime à 350 millions de € les sommes qui leur sont restituées. Mais le principal bénéficiaire demeure l'Etat qui perçoit environ 550 millions de €, ce qui ne surprend pas puisque les généalogistes retrouvent surtout des héritiers éloignés.

L'entrée en vigueur de la modification du droit de la consommation, initiée par l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges et par le décret 2015-1382 du 30 octobre 2015, a conduit l'Union des Généalogistes de France, union professionnelle qui encadre la très grande majorité des entreprises de généalogie professionnelle, à réfléchir à la structure de l'organe de médiation de la consommation qui pouvait être mise en place pour faciliter la résolution amiable des litiges entre un héritier-consommateur et un généalogiste-professionnel.

Le bureau des Généalogistes de France a choisi dans sa réunion du 18 février 2016 de s'orienter vers la désignation d'un médiateur sectoriel, juriste qui aurait déjà une approche des problématiques de la profession.

C'est ainsi que, magistrat professionnel honoraire et généalogiste amateur depuis de nombreuses années, j'ai été contacté pour assurer la mission de médiateur de la consommation des Généalogistes de France.

Dan sa réunion du 8 juillet 2016, le bureau de l'Union des Généalogistes de France m'a désigné pour 3 ans pour être son médiateur de la consommation.

L'organisation du dispositif de médiation doit garantir l'indépendance du médiateur. A ce titre, le principe d'une stricte séparation entre l'union professionnelle et le médiateur est scrupuleusement respecté. Le médiateur doit aussi garantir la confidentialité de ses échanges entre les consommateurs et les professionnels.

Le médiateur de la consommation a vocation, au terme du processus d'échanges avec d'une part le consommateur et d'autre part le professionnel, à proposer la solution qu'il estime la plus appropriée à la résolution du litige. Cette solution est essentiellement fondée sur l'application du droit, mais peut aussi s'appuyer sur d'autres considérations.

La médiation de la consommation ne concerne que les difficultés relatives à l'exécution d'un contrat entre le consommateur et un professionnel. L'Union des Généalogistes de France a proposé qu'une médiation puisse aussi intervenir à l'initiative du généalogiste. C'est dans cette perspective qu'à côté de la médiation de la consommation demandée par le consommateur, la convention signée le 2 décembre 2016 entre le président de l'Union des Généalogistes de France et moi-même a prévu la possibilité d'organiser une médiation conventionnelle à la requête du généalogiste professionnel

Le Médiateur s'est doté s'un site internet

[\(http://mediateurconso-genealogistesfrance.fr/\)](http://mediateurconso-genealogistesfrance.fr/)

pour permettre une saisine par la voie de la communication électronique sans porter préjudice à une saisine possible par courrier postal.

Conformément aux nouveaux textes transposant en droit français les directives européennes qui ont voulu un rehaussement des exigences de la médiation et du référencement du médiateur, j'ai présenté, avec l'assistance efficace du Secrétaire général de l'Union des Généalogistes de France, ma candidature à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) pour être inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation.

Par décision en date du 1er décembre 2016, la CECM m'a inscrit sur la liste française des médiateurs de la consommation et a notifié mon inscription à la

Commission européenne pour inscription également sur la liste européenne des médiateurs. Elle a décidé d'étendre la compétence du médiateur de la consommation des Généalogistes de France, au-delà des professionnels membres d'un syndicat affilié à cette union professionnelle, à toute la généalogie professionnelle française.

De ce fait, alors que j'exerce en qualité de micro-entrepreneur, je suis le seul médiateur de la consommation compétent pour les litiges entre un consommateur ressortissant de l'Union européenne et une entreprise de généalogie professionnelle établie en France.

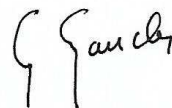
La médiation de la consommation des Généalogistes de France et de la généalogie professionnelle a été mise en place le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Le présent document constitue ainsi le premier rapport annuel présenté dans le cadre du dispositif de la médiation de la consommation en conformité avec les nouvelles dispositions du code de la consommation (articles L 611-1 et suivants, articles R 621-1 et suivants).

Il répond aux exigences de l'article R 614-2 du code de la consommation, décrit l'activité de médiation au cours de l'année 2017 en abordant le panorama des différentes saisines du médiateur (I), une analyse des propositions de solutions effectuées en 2017 (II) et les recommandations faites à la suite des questions rencontrées (III) permettant de saisir les apports d'un dispositif amiable de règlement des différends, véritable alternative à une résolution contentieuse des litiges. La médiation permet également d'apporter aux clients-consommateurs et aux généalogistes-professionnels une écoute particulière et impartiale.

**Fait à Gleizé, le 1<sup>er</sup> février 2018**

**Le médiateur de la consommation des Généalogistes de France  
et de la généalogie professionnelle**



**Gérard GAUCHER  
Magistrat honoraire**

Gérard Gaucher, médiateur de la consommation  
des Généalogistes de France  
et de la généalogie professionnelle

01/02/2018



51 chemin des grands moulins 69400 GLEIZE

[contact@mediateurconso-genealogistesfrance.fr](mailto:contact@mediateurconso-genealogistesfrance.fr)

<http://mediateurconso-genealogistesfrance.fr/>

Magistrat honoraire (retraité) depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016,  
68 ans, micro entrepreneur.

#### **ACTIVITE DE MEDIATION**

Médiateur de la consommation auprès de l'Union Généalogistes de France  
et de la généalogie professionnelle, inscrit par la commission d'évaluation et  
de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)  
(décision du 1<sup>er</sup> décembre 2016)

#### **CURSUS UNIVERSITAIRE**

##### **Université Jean MOULIN (Lyon 3)**

Licence en droit 4 ans équivalente maîtrise mention bien juin 1971

Certificat d'Etudes judiciaires (IEJ de Lyon) mention bien juin 1971

Chargé d'enseignement vacataire à l'institut d'Etudes Judiciaires de Lyon  
(1994 à 2015)

Chargé d'enseignement vacataire à l'Université catholique de Lyon (depuis  
janvier 2016)

#### **EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

31 janvier 1976 – 30 juin 2016

Magistrat professionnel de l'ordre judiciaire ayant occupé en dernier lieu  
les fonctions de Premier Vice-président (Hors-hiérarchie) au Tribunal de  
grande instance de Lyon, chargé de la coordination des pôles civils

#### **COMPETENCES PARTICULIERES**

Membre de l'Association nationale des médiateurs ANM (depuis 2016)

Membre du Groupement européen des magistrats pour la médiation (depuis  
2016)

Formation continue suivie en matière de médiation (2012 et 2016)

# I LA MEDIATION EN 2017

## 1 Rappel du domaine d'intervention de la médiation de la consommation et de la médiation conventionnelle

### 1.1 le champ de compétence :

Le médiateur de la consommation peut être saisi par un consommateur, généralement héritier dans une succession, ou en son nom par un avocat en l'absence de réponse satisfaisante d'un généalogiste professionnel à une réclamation portant sur l'exécution d'un contrat signé entre les deux parties. Il est dans ce cas fait application des dispositions des articles L 611-1 et suivants et R 612-1 et suivants du code de la consommation.

La médiation conventionnelle, proposée dans le cadre de la convention conclue entre le médiateur et l'union des Généalogistes de France, peut être engagée à l'initiative d'un généalogiste professionnel qui entend résoudre à l'amiable un litige contractuel avec un héritier. Il est dans ce cas fait application des articles 21 à 25 de la loi 95-125 du 8 février 1995 et 1528 à 1535 du code de procédure civile.

Ces deux types de procédure peuvent être employés

- à l'initiative d'un généalogiste professionnel établi sur le territoire français
- à l'initiative d'un héritier–consommateur demeurant en France ou dans un pays de l'Union européenne.

La saisine peut être faite par le formulaire du site du médiateur, par courrier électronique, par courrier postal ou par la plate-forme de la résolution amiable des différends de l'Union européenne.

Un besoin d'une offre de médiation conventionnelle à l'initiative soit de l'héritier, soit du généalogiste professionnel doit être aussi satisfait dans l'hypothèse de prestations effectuées par un généalogiste à la demande d'un notaire mais sans qu'un contrat ait été signé par l'héritier.

### 1.2 Les litiges exclus du processus de médiation de la consommation

Selon l'article L 611-3 du code de la consommation, la médiation de la consommation ne s'applique jamais :

- aux litiges entre professionnels,
- aux négociations directes menées avec le généalogiste,

- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation.
- si la réclamation est en cours d'examen par le généalogiste,
- si le généalogiste a engagé contre le consommateur une procédure.

### 1.3 Les litiges non recevables en matière de médiation de la consommation

Conformément à l'article L.612-2 du code de la consommation, le médiateur déclarera non-recevable la demande de médiation si :

- avant de le saisir, le consommateur ne justifie pas avoir formulé une réclamation écrite auprès du généalogiste pour rechercher une solution amiable.
- la réclamation du consommateur est manifestement infondée ou abusive.
- la réclamation initiale du consommateur est trop ancienne c'est-à-dire si elle remonte à plus d'une année.
- la réclamation du consommateur concerne un litige n'entrant pas dans le champ de compétence du médiateur.
- la réclamation du consommateur a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

## **2 Typologie des demandes de médiations en 2017**

Le médiateur a reçu 32 demandes de médiation transmises par :

- le formulaire du site internet du médiateur : 6 saisines
- un courrier électronique à son adresse contact : 15 saisines
- un courrier postal simple de l'héritier : 7 saisines
- un courrier postal recommandé de l'héritier : 3 saisines
- un courrier postal recommandé de l'avocat de l'héritier : 1 saisine.

*Les généalogistes concernés appartiennent à un syndicat affilié à l'Union des généalogistes de France dans une proportion de 60 % et ceux n'ayant aucun lien avec l'union dans une proportion de 40 %.*



Les situations soumises au médiateur qui lui ont été adressées relèvent principalement :

- de la pertinence ou de l'utilité des travaux du généalogiste mandaté par un notaire,
- du montant de la rémunération de généalogiste estimée excessive,
- de l'absence de versement de l'actif net dû à l'héritier dans un délai raisonnable,
- de l'indemnisation de l'héritier qui a subi une taxation fiscale pour défaut de dépôt de la déclaration de succession dans le délai légal
- de l'absence de réponse du généalogiste aux courriers ou appels téléphoniques de l'héritier
- de personnes à la recherche de l'héritage de leurs aïeux
- d'héritiers désemparés se trouvant en relations contractuelles avec un généalogiste placé en liquidation judiciaire
- de demandes de renseignements ou de conseils du consommateur adressés au médiateur face à une proposition contractuelle d'un généalogiste ou à une situation qu'il estime contestable,
- de contestations mettant en évidence manifeste un caractère infondé ou n'entrant pas dans la compétence du médiateur
- de plusieurs généalogistes que le client refuse de payer malgré les stipulations d'un contrat,
- de délais de règlements de succession que l'héritier trouve excessifs et qu'il impute au généalogiste,
- de vices de consentement (agissements dolosifs) au moment de la signature du contrat imputés par l'héritier au généalogiste,
- d'une étude généalogique qui voulait faire traiter à l'amiable un litige l'opposant à deux autres études généalogiques,
- d'une demande de sanction effectuée par un héritier à l'égard d'un généalogiste qui aurait commis un acte posant un problème déontologique

Dans tous les cas ne relevant pas de son strict champ de compétence, le médiateur a assuré un rôle d'orientation ou la saisine d'un autre médiateur. Il a été rappelé à plusieurs reprises que le médiateur ne donne pas de conseils.

A côté du traitement des demandes de médiations, le médiateur a répondu à plusieurs reprises à des généalogistes l'interrogeant sur sa mission et sur le processus de la médiation conventionnelle.

### **3 L'activité de médiation en 2017**

#### **3.1 Evolution de l'activité**

Le médiateur a reçu 32 saisines en 2017. La médiation de la consommation s'exerçant pour une première année, aucune comparaison n'est possible avec des années antérieures.

#### **3.2 Suite donnée aux saisines**

Sur les 32 demandes de médiation réceptionnées

- 14 saisines ont fait l'objet d'une réorientation car n'entrant pas dans le champ de compétence du médiateur, ou encore sollicitant des renseignements ou des conseils,
- 8 saisines ont fait l'objet de décisions explicites d'irrecevabilité dans le délai de 21 jours de la saisine du médiateur (défaut de réclamation écrite préalable auprès du généalogiste (4), procédure de liquidation judiciaire en cours (1).
- 10 saisines ont donné lieu à l'engagement au fond d'une procédure de médiation

Pour 8 d'entre-elles, il s'agissait d'une médiation de la consommation.

Pour les 2 autres, la procédure de médiation conventionnelle a été utilisée (une fois à l'initiative de l'héritier et l'autre fois à l'initiative du généalogiste ;

*Ces procédures de médiation concernaient des entreprises de généalogie membres d'un syndicat appartenant à l'union des généalogistes de France (6 procédures) ou n'appartenant pas à cette catégorie (4 procédures)*

2 procédures de médiations se sont interrompues avant proposition du médiateur ou accord transactionnel des parties :

- dans un cas très suivi par le médiateur, en raison d'un jugement de liquidation judiciaire du généalogiste
- dans un autre cas, en raison du silence persistant du généalogiste professionnel qui ne répondait pas aux questions écrites du médiateur et à ses

appels téléphoniques, conduisant ce dernier à constater le retrait implicite du généalogiste du processus de médiation

5 saisines ont donné lieu à un constat de fin de mission du médiateur

pour 4 d'entre-elles, le médiateur a fait des propositions motivées de solutions qui ont toutes été approuvées et exécutées par les parties.

pour la 5<sup>ème</sup>, les parties ont convenu en cours de procédure et avant proposition du médiateur d'un accord transactionnel qui mettait fin à leur litige

Les propositions du médiateur ont été

- totalement favorable au consommateur : 1
- totalement favorable au généalogiste : 1
- partiellement favorables pour chacune des parties : 2

*Au 31 décembre 2017, 2 procédures de médiation de la consommation concernant des entreprises de généalogie membres d'un syndicat appartenant à l'union des généalogistes de France et 1 procédure d'une entreprise de généalogie n'entrant pas dans cette catégorie étaient en cours d'instruction.*

## **II LES PROPOSITIONS DE SOLUTIONS DU MEDIATEUR**

### **1 Rappel des modalités de délivrance de la proposition du médiateur**

Le Médiateur dispose d'un délai de 90 jours pour instruire le dossier à compter de la date de notification aux parties de sa saisine (c'est-à-dire après avoir déclaré la demande de médiation recevable). Il doit rendre un avis motivé dans le délai imparti, délai qui peut être prolongé en cas de dossier complexe mais sous réserve d'en avoir informé les parties.

Cet avis expose les éléments factuels liés à l'objet de la demande de médiation, les explications et/ou argumentations de chacune des parties, et la solution préconisée en vue de mettre fin au différend. Il précise dans quel cadre elle est rendue et informe les parties qu'elle ne s'impose pas à eux.

Le Médiateur fixe un délai de 15 jours aux parties pour qu'elles fassent part de leur

acceptation ou de leur refus de la solution proposée. Il les informe qu'elles restent libres de porter leur litige devant la juridiction compétente et que la proposition de solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge. Il leur indique également les effets juridiques de l'acceptation.

2 procédures de médiation engagées ont été interrompues en 2017 : l'une en raison du jugement de liquidation judiciaire de l'entreprise de généalogie, l'autre en raison de la constatation du retrait implicite de la médiation du généalogiste professionnel qui ne répondait plus aux demandes du médiateur.

*Dans trois cas, le médiateur a été amené à solliciter l'avis de la CECM*

*- s'agissant d'une demande de médiation d'un héritier n'arrivant plus à joindre le généalogiste professionnel avec lequel il avait contracté et alors qu'il était apparu que le professionnel avait été l'objet d'un jugement de liquidation judiciaire, la présidente de la CECM indique qu'il ne peut y avoir lieu à médiation de la consommation un tribunal étant saisi. La seule hypothèse de compétence du médiateur de la consommation est celle d'un litige concernant l'exécution d'un contrat pendant une continuation d'exploitation autorisée par le tribunal de commerce (réponse du secrétariat de la CECM du 24 janvier 2017)*

*- s'agissant d'une demande de médiation en l'absence de contrat signé par l'héritier-consommateur auquel des sommes sont réclamées en paiement de prestations de services du généalogiste sur le fondement de la gestion d'affaires, la CECM a indiqué qu'il ne pouvait avoir lieu à médiation de la consommation qui suppose un contrat et une difficulté d'exécution de ce contrat. Il pouvait cependant être procédé à une médiation conventionnelle classique (réponse du secrétariat de la CECM du 30 mars 2017)*

*- s'agissant de la définition du moment de la fin de mission du médiateur, la CECM a estimé qu'après avoir émis une proposition de solution et recueilli par voie électronique l'accord des parties (ou leur désaccord) le médiateur de la consommation pouvait constater la fin de sa mission. La rédaction d'un protocole transactionnel signé est à la charge des parties, le médiateur de la consommation pouvant toutefois, à titre exceptionnel, leur apporter son conseil (délibération de la CECM du 12 novembre 2017)*

## **2 Les propositions de solution du médiateur en 2017**

Le médiateur a proposé au généalogiste et à l'héritier une solution pour mettre fin à leur litige dans 4 dossiers :

- 1<sup>er</sup> dossier (en procédure de médiation de consommation) : saisi par un héritier qui contestait le calcul des honoraires du généalogiste avec lequel il avait signé un contrat stipulant un taux en pourcentage du montant de l'actif net revenant à l'héritier dans la succession révélée, le médiateur, après avoir constaté
- la légalité de l'intervention du généalogiste dans la succession,

- la conformité au code de la consommation de l'information précontractuelle donnée au consommateur,
- l'absence de caractère abusif des clauses contractuelles
- l'existence d'une cause réelle, condition du contrat
- l'absence de caractère excessif de la rémunération du généalogiste au regard du service rendu par celui-ci

a estimé qu'aucun motif juridique ne justifiait que le montant de la rémunération du généalogiste fixée contractuellement soit diminué.

Cette proposition était totalement favorable au généalogiste professionnel. Les deux parties ont accepté la proposition du médiateur et un constat d'accord a été dressé.

- 2<sup>ème</sup> dossier (en procédure de médiation conventionnelle) : saisi par un héritier qui refusait de signer un contrat de révélation et un mandat de représentation à un généalogiste ainsi que de rémunérer un généalogiste professionnel mandaté par un notaire et avait justifié des droits de l'héritier, le médiateur avait estimé qu'il existait des dépenses utiles et nécessaires dont le généalogiste était fondé à obtenir le remboursement de la part de l'héritier en contrepartie de la révélation de sa qualité et de la justification de ses droits dans la succession. En application des règles de la gestion d'affaires, le médiateur avait proposé à l'héritier de choisir entre le versement d'une somme forfaitaire dont le montant était précisé ou d'une somme représentant un taux en pourcentage de la part d'actif net de la succession qui allait revenir à cet héritier.

Cette proposition était en partie favorable à chacune des parties. L'héritier a choisi une rémunération telle que proposée selon un pourcentage de l'actif net. Les deux parties ont accepté la proposition du médiateur et un constat d'accord a été dressé.

- 3<sup>ème</sup> dossier (en procédure de médiation de la consommation) : saisi par un héritier qui estimait avoir dû acquitter une imposition supplémentaire pour dépôt tardif de la déclaration de succession et des intérêts de retard en raison d'un manquement du généalogiste à ses obligations contractuelles, le médiateur, sur le fondement du manquement à l'obligation de conseil et du défaut de diligence, avait estimé que le généalogiste devait indemniser l'héritier du montant des impositions supplémentaires dont l'administration fiscale l'avait déclaré redevable.

Cette proposition était totalement favorable à l'héritier. Les deux parties ont accepté la proposition du médiateur et un constat d'accord a été dressé.

- 4<sup>ème</sup> dossier (en procédure de médiation de la consommation) : saisi par un héritier qui contestait en totalité le montant des honoraires du généalogiste avec lequel il avait signé un contrat stipulant le calcul des honoraires selon un taux en pourcentage

du montant de l'actif net revenant à l'héritier dans la succession révélée, le médiateur, après avoir constaté

- la légalité de l'intervention du généalogiste dans la succession,
- la conformité au code de la consommation de l'information précontractuelle donnée au consommateur,
- l'absence de caractère abusif des clauses contractuelles
- l'existence d'une cause réelle, condition du contrat
- le caractère excessif de la rémunération du généalogiste au regard du service rendu par celui-ci

a estimé que les honoraires du généalogiste devaient être réduits d'un montant chiffré, ce qui correspondait à une réduction du taux contractuel en pourcentage de l'actif net revenant à l'héritier.

Cette proposition était en partie favorable à chacune des parties. Les deux parties ont accepté la proposition du médiateur et un constat d'accord a été dressé.

Il convient de noter qu'un 5<sup>ème</sup> dossier (en procédure de médiation conventionnelle), sur saisine d'un généalogiste professionnel partiellement payé de ses honoraires contractuels et qui en réclamait le solde, s'est achevé par un accord transactionnel conclu par les parties en cours d'instruction et avant que le médiateur n'ait eu à formuler sa proposition de solution.

Cet accord était en partie favorable à chacune des parties. Un constat de fin de mission et d'accord a été dressé.

### **3 Les délais et la mise en œuvre des propositions de solution du médiateur en 2017**

Les propositions du médiateur ont été faites en 2017 dans un délai moyen de 74 jours.

100 % des propositions de solution ont été acceptées et 100 % ont été exécutées dans un délai moyen d'un mois à compter du constat de fin de mission et d'accord des parties

### III LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR

Au terme d'un premier exercice annuel de la médiation de la consommation de la généalogie professionnelle, le médiateur recommande

- 1) les généalogistes professionnels doivent être informés qu'ils doivent accuser réception au médiateur des courriers électroniques et postaux que celui-ci leur adresse et qu'ils doivent s'astreindre à présenter leurs observations dans les délais qui leur sont impartis. Le silence compromet le processus de médiation. Les généalogistes, membres d'un syndicat affilié à l'Union des Généalogistes de France sont encore plus débiteurs de l'obligation de coopérer au processus de médiation
- 2) Les études importantes de généalogistes devraient désigner un référent seul correspondant du médiateur de la consommation afin d'améliorer la qualité du processus de médiation.
- 3) Une saisine a mis en évidence la nécessité de renforcer les procédures d'autocontrôle de la profession pour mieux garantir la représentation des fonds clients à la fois dans leur intégralité et dans le délai de leur versement aux héritiers. L'Union des Généalogistes de France s'est engagée dans cette voie
- 4) Les mandats de recherche des héritiers émanant des notaires et sur le fondement desquels interviennent les généalogistes doivent être précis et détaillés. L'usage du modèle-type convenu entre les notaires et les généalogistes, préconisé dans leur convention de partenariat, améliorerait la définition de la mission du généalogiste. Il ne s'est pas répandu dans la profession notariale.
- 5) Les contrats de révélation font souvent référence, pour déterminer le montant des honoraires du généalogiste, à un tableau-type joint, comportant des taux différents selon le degré de parenté et le montant de l'actif net revenant à l'héritier. La référence à un taux nominal précis fixé dans le contrat, assis sur l'actif net revenant à l'héritier, améliorerait la lisibilité de l'engagement de l'héritier
- 6) L'absence de réponses du généalogiste aux courriers électroniques ou postaux, voire aux appels téléphoniques de l'héritier est une source de réclamations fréquentes qui peut être diminuée par un meilleur suivi de la relation avec le client.

## **Eléments statistiques énumérés à l'article R 614-2 du code de la consommation**

### **- Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet :**

Le nombre de saisines au cours de l'année 2016 s'élève à 32 se répartissant comme suit :

- réorientées : 14

- non-recevables : 8

-examinées au fond en procédure de médiation : 10

### **- Questions les plus fréquemment rencontrées et recommandations**

Voir I.2 et III du corps du rapport

### **- Proportion des litiges que le médiateur a refusé de traiter et évaluation en pourcentage des différents motifs de refus :**

Hors champ de compétence : 5 (15,62 %)

Réorientation : 9 (23,07 %)

Non-recevables : 8 (25 %) dont pas de réclamation préalable de moins de un an 4 (12, 25%) et procédure judiciaire en cours 1 (3,12 %)

### **- Pourcentage des médiations interrompues et causes principales de cette interruption**

2 médiations interrompues (20 %) : retrait implicite d'une partie 1 (10 %) et liquidation judiciaire du généalogiste 1 (10 %)

### **- Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges :**

74 jours après la déclaration de recevabilité

### **- Pourcentage des médiations exécutées :**

100 %



**- Existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers**

Le lien sur le site de l'Union européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place, mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

**- Pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable**

25 % des solutions en faveur du consommateur

25 % des solutions en faveur du professionnel

50 % des solutions partiellement en faveur du consommateur et du professionnel

100 % des litiges ayant fait l'objet d'une proposition de solution du médiateur ont été résolus à l'amiable