RAPPORT D'ACTIVITE

ANNEE 2019 (v.02)

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 règlementaire 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.

LE BILLET

DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

La généalogie, selon le petit LAROUSSE, est la science qui recherche l'origine et la filiation des familles. Elle se divise entre la généalogie des amateurs et la généalogie professionnelle.

Les généalogistes amateurs sont devenus très nombreux depuis 1970 en s'appuyant notamment sur les retraités soucieux d'identifier leurs aïeux. Les associations et clubs de généalogistes se sont multipliés à l'heure de l'internet.

La généalogie professionnelle se divise entre la généalogie familiale et la généalogie successorale. La première vise à répondre aux demandes de particuliers désireux de connaitre leur arbre généalogique. La seconde, à la demande notamment des notaires, recherche les héritiers des personnes décédées et apporte une justification de leurs droits. Les généalogistes professionnels apportent également une assistance aux héritiers jusqu'à l'achèvement des opérations de liquidation des successions.

En exécution d'une directive de l'Union européenne du 21 mai 2013, une ordonnance du 20 août 2015 a organisé en droit français la médiation de la consommation. Les dispositions législatives et réglementaires pertinentes sont intégrées au sein des articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du code de la consommation

Le secteur de la généalogie professionnelle est doté d'un médiateur de la consommation destiné à favoriser une résolution amiable des litiges contractuels survenant entre les héritiers et les généalogistes professionnels et portant sur l'exécution d'un contrat ou de la fourniture de services. C'est à ce titre que le bureau de l'Union des généalogistes de France m'a désigné comme médiateur sectoriel des généalogistes de France pour 3 ans à compter du 12 juillet 2016 puis renouvelé en 2019 pour une deuxième période de 3 ans. La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) m'a inscrit le 8 décembre 2016 sur la liste française des médiateurs de la consommation communiquée à la Commission européenne étendant ma compétence à toute la généalogie professionnelle.

L'intervention du généalogiste dans le règlement des procédures de succession est encadrée par l'article 36 de la loi n°2006-728 du 23 juin 2006 :

« Hormis le cas des successions soumises au régime de la vacance ou de la déshérence, nul ne peut se livrer ou prêter son concours à la recherche d'héritier dans une succession ouverte ou dont un actif a été omis lors du règlement de la succession s'il n'est porteur d'un mandat donné à cette fin. Le mandat peut être

donné par toute personne qui a un intérêt direct et légitime à l'identification des héritiers ou au règlement de la succession.

Aucune rémunération, sous quelque forme que ce soit, et aucun remboursement de frais n'est dû aux personnes qui ont entrepris ou se sont prêtées aux opérations susvisées sans avoir été préalablement mandatées à cette fin dans les conditions du premier alinéa. »

Le contrat de révélation de succession est, par ailleurs, soumis aux dispositions du code de la consommation.

TROIS ANNEES DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION POUR LA GENEALOGIE PROFESSIONNELLE

Je suis donc entré en fonctions le 1er janvier 2017 pour un premier exercice annuel qui a donné lieu à mon premier rapport en date du 1er février 2018, publié sur mon site internet et déposé à la CECMC le 10 février 2018. Le deuxième exercice annuel a donné lieu à un deuxième rapport d'activité en date du 28 mars 2019 également publié sur mon site internet et déposé à la CECMC le 2 avril 2019.

La croissance de la demande de médiation de la consommation s'est poursuivie en 2019 (89 saisines et 31 ouvertures de procédures de médiation). Elle reste cependant pas très éloignée des chiffres de 2018 (78 saisines et 30 ouvertures de procédures de médiation)..

Le médiateur de la consommation des généalogistes de France et de la généalogie professionnelle est désormais mieux connu. Son existence est mentionnée sur les sites internet du Ministère chargé de l'économie et des finances et sur le site internet des généalogistes de France.

Des articles sur la médiation de la consommation de la généalogie professionnelle ont été publiés cette année dans des revues juridiques ou spécialisées en matière de généalogie.

Je possède mon propre site internet qui contient toutes les informations utiles aux consommateurs qui souhaitent le saisir et aux généalogistes professionnels qui participent aux processus de médiation.

http://mediateurconso-genealogistesfrance.fr/

Le code de la consommation fait en outre obligation à tous les généalogistes professionnels de présenter la médiation de la consommation sur leurs sites internet, dans leurs documents commerciaux et contractuels. Les coordonnées postales et électroniques du médiateur sont ainsi publiées largement.

J'ai été amené à constater en 2019 que plusieurs sites internet de généalogistes.ne s'étaient pas encore conformés à ces obligations. J'en ai fait la remarque aux généalogistes concernés qui ont engagé la modification de leurs sites.

A côté de la médiation de la consommation, s'est développée aussi une offre de médiation conventionnelle offerte aux généalogistes en relations contractuelles avec un héritier et qui prennent l'initiative de saisir le médiateur pour résoudre à l'amiable un litige souvent naissant. Cette médiation conventionnelle est régie par les dispositions du code civil (articles 21-1 à 21-5 de la loi du 8 février 1995) et du code de procédure civile (1528 à 1535 du code de procédure civile).

De manière très pragmatique, cette possibilité de médiation conventionnelle a été également acceptée au bénéfice d'héritiers ou de généalogistes n'ayant pas souscrit de contrats pour résoudre des litiges concernant l'intervention des généalogistes dans le règlement de successions à la demande d'un notaire.

Comme la médiation de la consommation, la médiation conventionnelle n'est engagée qu'avec l'accord de toutes les parties. Elle s'achève par un accord dont elles ont convenu ou un constat de désaccord.

En augmentation par rapport à 2018, elle a concerné en 2019, 9 saisines dont 4 ont abouti à un constat d'accord des parties.

LES RELATIONS AVEC L'UNION DES GENEALOGISTES DE FRANCE

Le médiateur de la consommation est totalement indépendant de l'Union des généalogistes qui, si elle l'a nommé pour 3 ans puis reconduit pour la même durée, ne peut le révoquer ou lui suggérer des prises de position. Il est impartial, c'est-à-dire qu'il ne prend le parti, ni de l'héritier, ni du généalogiste.

Cette situation statutaire ne m'empêche pas de souligner l'excellence de mes rapports avec l'union et son Président, Monsieur Antoine DJIPKA et de remercier son secrétaire général, Monsieur Hervé DOLIDON de sa disponibilité permanente et de sa courtoise collaboration.

J'ai noté avec satisfaction la poursuite des efforts engagés par l'Union des généalogistes de France pour encadrer au mieux les activités des généalogistes professionnels, adhérents à un syndicat affilié à l'union et qui représentent 95 % de la profession.

- la charte déontologique de l'union des généalogistes de France a été réécrite et a été signée le 30 janvier 2019 par les syndicats membres de l'union

- un dispositif de sécurisation des fonds provisoirement détenus pour le compte de tiers a été mis en oeuvre par l'Union des généalogistes de France. Il s'agit de garantir de manière totale et certaine les fonds client détenus par les généalogistes professionnels titulaires de mandats de représentation des héritiers.

Cette garantie passe par l'obligation faite au généalogiste professionnel de recevoir les fonds transmis par les notaires sur un compte séparé, en l'occurrence souvent

ouvert à la Caisse des dépôts et consignations et d'accepter un dispositif de contrôle des fonds par un organisme indépendant.

- un contrat de cautionnement (dit de garantie financière) couvre le risque réel et peut être mis en jeu automatiquement en cas de liquidation judiciaire du généalogiste.

La déontologie consentie suppose qu'aucun retard injustifiable ne soit constaté dans le versement des fonds dus aux héritiers. L'établissement du compte héritier doit être fait dans un délai de 30 jours suivant la réception des pièces et le versement des fonds à celui-ci doit intervenir dans le mois suivant la réception du compte par l'héritier, et ce sans attendre l'approbation des éventuel autres co-héritiers.

Cette politique appliquée par les membres des syndicats affiliés à l'Union des généalogistes de France est tout à fait justifiée et doit être poursuivie. Je n'ai pas été amené à constater que ceux-ci s'en soient écartés.

LA NECESSITE D'UN PLUS GRAND ENCADREMENT LEGISLATIF ET REGEMENTAIRE DE L'ENSEMBLE DE LA GENEALOGIE PROFESSIONNELLE

En ma qualité de médiateur sectoriel de la profession, j'ai été amené à intervenir dans le cadre de médiations de la consommation impliquant des généalogistes non affilés à l'Union des généalogistes de France (9 dossiers en 3 ans).

Sur trois années d'activité, j'ai malheureusement été amené à intervenir à 3 reprises dans des procédures mettant en évidence l'impossibilité pour des généalogistes entrant dans la catégorie précitée de représenter les fonds clients inscrits au crédit du compte général de l'étude. Ces généalogistes ont été placés en liquidation judiciaire et ont fait l'objet de plaintes pour abus de biens sociaux. Dans ces procédures, les héritiers ne percevront jamais la part d'héritage que le notaire avait versé aux généalogistes.

J'estime qu'il est nécessaire que des règles prudentielles analogues à celles édictées par l'Union des généalogistes de France soient édictées par le législateur ou l'autorité réglementaire pour l'ensemble des généalogistes professionnels.

l'obligation pour tout généalogiste de justifier d'une caution des sommes qui lui sont confiées, mise en jeu automatiquement en cas de liquidation judiciaire.

Seules ces dispositions permettront de garantir aux héritiers la représentation des fonds par tous les généalogistes professionnels.

LA PRATIQUE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION EN 2019

Pour faire preuve de pédagogie, je vais maintenant et très concrètement rappeler le déroulement du processus de médiation depuis la saisine et jusqu'au constat de fin de mission du médiateur :

1 la saisine du médiateur

L'héritier qui souhaite saisir le médiateur doit prendre connaissance des informations contenues sur le site du médiateur.

Il effectuera sa saisine en choisissant une des trois voies possibles :

- le formulaire électronique du site internet (il permet l'envoi de pièces attachées)

- par courrier électronique adressé au médiateur : contact@mediateurconso-genealogistesfrance.fr (plusieurs messages pourront se révéler nécessaires si le poids des pièces attachées dépasse 5 Mo)

- par lettre simple ou recommandée à l'adresse postale du médiateur : Monsieur Gérard GAUCHER, 51 chemin des grands moulins 69400 GLEIZE

Toute saisine doit comprendre :

- une lettre précisant la nature du litige, la demande précise de l'héritier et les motifs de cette demande

- les copies des pièces contractuelles signées entre l'héritier et le généalogiste professionnel : contrat de révélation de succession et de justification des droits, mandat de représentation signé au bénéfice du généalogiste

- la copie d'une réclamation adressée au généalogiste par l'héritier datant de moins de un an avant la saisine du médiateur

- la réponse du généalogiste à cette réclamation. En l'absence de réponse du généalogiste dans un délai de un mois suivant la réception de la réclamation, l'héritier joindra une attestation sur l'honneur certifiant l'absence de réponse reçue

Les échanges se feront par courriers électroniques ou par courriers postaux, selon le choix de l'héritier et du généalogiste

2 l'examen de la recevabilité

Le médiateur va examiner la recevabilité de la saisine au regard des dispositions des articles L.611-3 et L.612-2 du code de la consommation.

Une bonne partie des saisines (en 2019, 40 sur 89) ne sont pas constituées par de réelles demandes de médiation. Il y est répondu de manière circonstanciée pour une meilleure orientation de la demande. Il doit être rappelé que le médiateur est un

organe impartial et neutre dont la seule mission est de conduire des médiations. Il n'est ni avocat, ni organe d'information de la profession.

Une autre partie des saisines est frappée d'incompétence ou d'irrecevabilité (en 2019, 14 sur 89)

Si la saisine est déclarée irrecevable, l'héritier pourra à nouveau saisir le médiateur lorsque la cause de l'irrecevabilité aura disparu.

Si la saisine est déclarée recevable, la procédure de médiation est ouverte (en 2019, 31 sur 89)

La phase d'examen de la recevabilité ne peut dépasser 21 jours et la décision du médiateur interviendra toujours avant l'expiration de ce délai. Pendant cette phase, le médiateur pourra être amené à contacter l'héritier au téléphone pour un échange ou des explications complémentaires

3 l'instruction de la médiation

La procédure étant ouverte, le médiateur en préviendra le généalogiste par courrier électronique, lui rappellera la possibilité d'être assisté d'un conseil, l'obligation de confidentialité de la procédure, son caractère contradictoire et la possibilité de se retirer du processus à tout moment. La procédure est toujours gratuite pour le consommateur et les frais de la médiation sont supportés par le professionnel. Les mêmes informations auront été données à l'héritier dans la décision de recevabilité.

Le généalogiste sera invité à désigner une personne chargée de suivre pour son compte la procédure de médiation et de le représenter

Le médiateur prendra l'initiative d'un contact téléphonique avec le généalogiste, s'il ne le connait pas, afin de lui expliquer le processus de médiation.

Il s'ouvre alors une période d'instruction de 90 jours (que le médiateur peut prolonger par décision explicite si besoin est)

Pendant tout le processus, l'héritier et le généalogiste ne communiquent qu'avec le médiateur. C'est le médiateur qui assure le respect du contradictoire en communiquant à chacun les écrits de l'autre.

Les propos injurieux ou blessants sont proscrits et le médiateur veille à la sérénité de la procédure.

Le généalogiste est invité à présenter ses observations dans un délai fixé par le médiateur (généralement 15 à 21 jours)

A réception des observations du généalogiste, le médiateur les communique à l'héritier pour recevoir ses observations en réponse dans un délai fixé. Il y a toujours au moins un échange d'observations des parties, souvent deux et quelquefois trois.

Pendant ces échanges, le médiateur reste neutre et impartial pour favoriser le dialogue. Tout au plus, il pourra poser une question, réclamer une information manquante.

3 l'accord des parties en cours d'instruction sans proposition préalable du médiateur

Cette phase d'instruction est essentielle car il est fréquent que les parties trouvent elles-mêmes un accord (en 2019, cela a été le cas dans 10 procédures sur 22 arrivées à leur terme).

Il pourra arriver que l'héritier soit satisfait des explications données par le généalogiste et dise qu'il n'y a plus lieu de poursuivre la médiation. Dans d'autres cas, un accord se concrétisera progressivement à la suite des échanges.

Le médiateur s'assurera du parfait accord des parties et dressera un constat d'accord et de fin de mission ;

En cas de retrait d'une partie ou de désistement en cours d'instruction, le médiateur dressera un constat de retrait, de désistement et de fin de mission (en 2019, cela a été le cas pour 4 procédures sur les 31 ouvertes).

4 la proposition de solution du médiateur de la consommation

Si les parties ne peuvent pas elles-mêmes trouver un accord, le médiateur rédige une proposition de solution (en 2019, pour 12 procédures sur les 22 arrivées à terme). Celle-ci résume les faits les demandes des parties, leurs motivations. Elle rappelle les textes de droit applicables.

Le médiateur appuie sa proposition de solution essentiellement sur le droit, mais il peut aussi y intégrer des considérations d'équité.

Les parties reçoivent par écrit la proposition de solution et bénéficient d'un délai de 15 jours pour l'accepter ou la refuser

En cas d'accord, le médiateur dresse un constat d'accord et de fin de mission. Si besoin est, le constat d'accord peut être soumis à l'homologation du juge pour recevoir la force exécutoire.

En cas de désaccord, le médiateur dresse un constat de désaccord et de fin de mission. Chaque partie peut engager un contentieux judiciaire pour résoudre le litige

5 le suivi de la bonne exécution des constats d'accord

Le médiateur demande à être informé par chacune des parties de la bonne exécution des dispositions du constat d'accord .

Un des objectifs de la médiation est de rétablir le contact entre l'héritier et le généalogiste et, si possible la confiance.

Les résultats obtenus, exposés dans le rapport d'activité, montrent que cet objectif a été majoritairement atteint.

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.

Membre de l'Association nationale des médiateurs (ANM) et de la section française du Groupement européen des magistrats pour la médiation (GEMME-FRANCE), je suis informé des techniques de médiation utilisées pour d'autres activités professionnelles.

La médiation de la consommation des Généalogistes de France et de la généalogie professionnelle a été mise en place le 1er janvier 2017 et termine sa troisième année d'exercice.

LE RESPECT DES DISPOSITIONS LEGALES SUR LE RAPPORT D'ACTIVITE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le présent document constitue ainsi le troisième 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 est remis au Président de l'Union des généalogistes de France, publié sur le site internet du médiateur et déposé au secrétariat de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

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 2019 en abordant le panorama des différentes saisines du médiateur (I), une analyse des propositions de solutions effectuées en 2019 (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 3 avril 2020

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

27/03/2019

51 chemin des grands moulins 69400 GLEIZE

contact@mediateurconso-genealogistesfrance.fr

http://mediateurconso-genealogistesfrance.fr/

Magistrat honoraire (retraité) depuis le 1er juillet 2016, 70 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 1er décembre 2016) renouvelé pour 3 ans par l'Union des généalogistes de France à compter du 12 juillet 2019

CURSUS UNIVERSITAIRE

Université Jean MOULIN (Lyon 3)

Licence en droit 4 ans équivalente maitrise 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 – 30juin 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 2019

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 peut 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 2019

Le médiateur a reçu **98** demandes de médiation transmises par :

- le formulaire du site internet du médiateur : 7 saisines

- un courrier électronique à son adresse contact : 61 saisines

- un courrier postal simple de l'héritier : 19 saisines

- un courrier postal recommandé de l'héritier : 10 saisines

- un courrier postal de l'assurance protection juridique de l'héritier : 1 saisine.

Les généalogistes concernés appartiennent à un syndicat affilié à l'Union des généalogistes de France dans une proportion de 90 % et ceux n'ayant aucun lien avec l'union dans une proportion de 10 %.

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

- de la pertinence, de la diligence 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

- d'une héritière désemparée se trouvant en relations contractuelles avec un généalogiste placé en redressement 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 délais de règlements de succession que l'héritier trouve excessifs et qu'il impute au généalogiste,

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 de la consommation en 2019

3.1 Evolution de l'activité

Le médiateur a reçu **89** saisines en 2019 (78 en 2018). Il existait aussi 3 procédures en cours d'instruction au 1er janvier 2019. La médiation de la consommation est désormais mieux connue des héritiers et des généalogistes professionnels.

3.2 Suite donnée aux saisines

Sur les 89 demandes de médiation réceptionnées

- 40 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,

- 2 saisines ont fait l'objet d'une décision d'incompétence

- 12 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 (8), caractère manifestement infondée (1), absence de relations contractuelle entre les parties (2), absence de production de documents justificatifs (1).

Le délai moyen entre la saisine et la décision sur la recevabilité est de **9 jours**

- 31 saisines ont donné lieu à l'engagement au fond d'une procédure de médiation;

- 3 requêtes étaient en cours d'examen de leur recevabilité au 31 décembre 2019

Ces procédures de médiation concernaient des entreprises de généalogie membres d'un syndicat affilié à l'Union des généalogistes de France (29 procédures) ou n'appartenant pas à cette catégorie (2 procédures)

9 études de généalogie professionnelle étaient concernées par les 31 médiations engagées en 2019.

Une procédure de médiation a concerné un héritier domicilié sur le territoire français pour un litige avec un généalogiste professionnel monégasque relatif à une succession ouverte sur le territoire français

26 procédures ont donné lieu à un constat de fin de mission du médiateur

¨parmi celles-ci

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

- dans ces 4 cas en raison du désistement de l'héritier

10 procédures de médiation se sont terminées par la réconciliation des parties ou par un accord transactionnel

12 procédures de médiation ont donné lieu à des propositions motivées de solutions du médiateur

Les propositions du médiateur ont été

- totalement favorables à l'héritier : 2
- partiellement favorables à l'héritier : 5
- totalement défavorables à l'héritier : 5

10 propositions du médiateur ont été acceptées par l'héritier et le généalogiste
2 propositions du médiateur ont été refusées par une partie (en l'occurrence l'héritier).
Aucune proposition du médiateur n'a été refusée par un généalogiste.

14 procédures sur 31 ont fait l'objet d'une décision de prolongation de l'instruction au-delà de 90 jours

Le délai moyen entre la date de la décision de recevabilité de la saisine et le terme de la médiation est de **107 jours** (79 jours en 2018)

Le taux de réussite des procédures de médiation recevables arrivées à terme est de 91,66 %

Le taux de réussite des procédures de médiation engagées est de 76,92 %

Le médiateur a rédigé 26 constats de fin de mission (12 à la suite d'une proposition de solution, 10 sur réconciliation ou accord transactionnel des parties, 4 sur désistement d'une partie)

Au 31 décembre 2019, 11 procédures de médiation de la consommation étaient en cours d'instruction ou en cours d'examen de leur recevabilité

4 L'activité de médiation conventionnelle en 2019

Le médiateur a été saisi de **9** requêtes en vue d'engager une procédure de médiation conventionnelle (2 à l'initiative de l'héritier et 7 à celle du généalogiste)

Ces procédures se sont achevées sur :

1 retrait de la réclamation du généalogiste professionnel
2 désistements du généalogiste professionnel
2 désistements de l'héritier
4 accords transactionnels intervenus entre l'héritier et le généalogiste professionnel sans proposition de solution préalable du médiateur

Le médiateur a dressé 6 constats de fin de mission (4 suite à ces accords transactionnels et 2 suite aux désistements)

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.

4 procédures de médiation engagées ont été interrompues sur désistement d'une partie (héritiers) en 2019.

Le médiateur n'a pas été, cette année, amené à solliciter l'avis de la CECM sur une question juridique.

2 Les propositions de solution du médiateur en 2019

Le médiateur a proposé au généalogiste et à l'héritier une solution pour mettre fin à leur litige dans 12 dossiers qui l'ont amené parfois à examiner plusieurs griefs dans un même dossier :

- manque de diligence suffisante du généalogiste dans l'exécution d'un mandat de représentation signé par l'héritier et défaut d'information de celui-ci

Le médiateur a soigneusement distingué les tâches relevant du notaire (sur lesquelles il n'était pas compétent) et celles incombant au généalogiste pour apprécier le grief de défaut de diligence. La non-réponse de généalogistes à plusieurs courriers de l'héritier (certains adressés en LRAR) est très regrettable. Le processus de médiation a toujours conduit à une information complète de l'héritier

Si le manque de diligence du généalogiste a conduit à un retard dans l'exécution des obligations fiscales de l'héritier, le généalogiste engage sa responsabilité contractuelle et doit indemniser l'héritier du montant des pénalités mises à sa charge par l'administration fiscale.

- contestation du taux de calcul des honoraires du généalogiste

Le médiateur rappelle que le contrat est l'expression de la volonté des parties. Le taux contractuel les oblige sauf si, comme le souligne la jurisprudence de la Cour de cassation, la rémunération du généalogiste est excessive par rapport au service rendu à l'héritier. Le médiateur a pu, dans ce cas, être amené à proposer une réduction du montant de ses honoraires à un généalogiste.

- inclusion du montant des capitaux d'assurance-vie versés au titre des contrats souscrits par le défunt dans l'assiette de calcul des honoraires du généalogiste

Si la loi Eckert a interdit aux sociétés d'assurance de réclamer des frais de recherches aux bénéficiaires de contrats d'assurance-vie, le contrat de révélation de

succession qui a inclus le montant des capitaux décès versés au titre des contrats souscrits par le défunt dans l'assiette de calcul des honoraires du généalogiste n'est pas dépourvu de cause juridique dès lors que l'intervention du généalogiste a eu un rôle dans la découverte des contrats d'assurance-vie

- versement tardif par le généalogiste aux héritiers de la part d'actif net leur revenant

Le généalogiste qui retarde sans justification le versement de la part d'actif net revenant à l'héritier engage sa responsabilité contractuelle. Il lui a été proposé d'indemniser l'héritier du préjudice causé par ce retard.

Il n'est pas effectué d'analyse sur le fond des 10 procédures de médiation de la consommation qui se sont achevées par une réconciliation des parties ou un accord transactionnel avant une proposition de solution formulée par le médiateur. En constatant la réconciliation ou l'accord, le médiateur ne préjuge en rien de la proposition de solution qu'il aurait pu formuler lui-même.

3 Les délais et la mise en œuvre des propositions de solution du médiateur en 2019

Les propositions du médiateur et les constats d'accord transactionnels des parties ont été faits en 2018 dans un délai moyen de 107 jours (79 jours en 2018).

100 % des propositions de médiation acceptées et des accords transactionnels conclus ont été exécutés dans un délai moyen de 45 jours suivant le constat de fin de mission. Le médiateur a assuré personnellement un suivi de la bonne exécution.

III LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR

Au terme d'un troisième exercice annuel de la médiation de la consommation de la généalogie professionnelle, le médiateur ne peut que réitérer la pertinence des recommandations formulées dans ses rapports d'activité 2017 et 2018

Les procédures de médiation traitées en 2019 conduisent à de nouvelles recommandations ou à réitérer des recommandations déjà faites:

Recommandation n°1 : le mandat donné au généalogiste par toute personne qui a un intérêt direct et légitime à l'identification des héritiers ou au règlement de la succession (article 36 de la loi du 23 juin 2006 doit toujours pouvoir être présenté au médiateur. Sa non-présentation fait perdre tout caractère contractuel à la rémunération des diligences et recherches du généalogiste.

Recommandation n°2 : la « procuration » que le généalogiste fait signer à l'héritier constitue en réalité un mandat de représentation de l'héritier par le généalogiste auprès du notaire et des autres interlocuteurs de la succession. Elle est génératrice d'une obligation de diligence et justifie un devoir d'information envers l'héritier.

Recommandation n°3 : Les généalogistes professionnels doivent être en mesure dans les procédures de médiation de présenter au médiateur les diligences qu'ils ont accomplies dans chaque dossier traité : visites aux héritiers, au notaire, déplacements pour recherches, courriers expédiés et reçus, dépenses engagées, temps passé pour la préparation du dossier, etc ...Ce recensement doit être quantitatif, précis et justifié par pièces. Ne peut être accepté comme probante la seule affirmation que dans tel dossier le généalogiste a beaucoup travaillé.

Recommandation n°4 : Les fonds clients versés par le notaire doivent être placés sur un compte spécifique distinct du compte général de l'étude généalogique. Leur représentation intégrale doit être garantie par un dispositif adapté soumis à un contrôle externe.

Recommandation n°5 : Les fonds revenant aux héritiers versés par le notaire doivent être distribués dès que c'est possible. Le délai d'établissement du compte héritier ne saurait excéder 30 jours après réception des fonds et pièces comptables permettant la répartition des fonds

Le versement des fonds doit intervenir dans un délai de 30 jours de l'approbation du compte par l'héritier, et ce sans attendre l'approbation des éventuels autres cohéritiers

Le médiateur est intervenu dans un procédure mettant en évidence l'impossibilité pour un généalogiste de représenter les fonds d'une héritière plus d'un an après le versement des fonds au généalogiste par le notaire. Le généalogiste a été placé en

redressement judiciaire et une plainte a été déposée pour abus de confiance par l'héritière auprès du Procureur de la République territorialement compétent. Ce généalogiste n'était pas membre d'un syndicat affilié à l'Union des généalogistes de France.

Recommandation n°6 : Dans l'exécution du mandat de représentation que lui a consenti, le cas échéant, l'héritier, le généalogiste professionnel a une obligation de conseil pour informer l'héritier des risques encourus en cas de méconnaissance par l'héritier de ses obligations auprès de l'administration fiscale. Sans préjudice des propres obligations professionnelles du notaire, le généalogiste professionnel doit assister son client héritier dans toutes démarches utiles auprès de l'administration fiscale. Il s'agit d'une obligation de moyens, pas de résultat.

Recommandation n°7 : Conformément aux dispositions du code de la consommation, les généalogistes professionnels doivent respecter dans leurs documents commerciaux et sur leurs sites internet leurs obligations d'information des héritiers sur la médiation de la consommation.

Le médiateur a constaté à plusieurs reprises dans l'exercice de ses activités de médiation que plusieurs généalogistes n'étaient pas en règle sur ce point. A chaque fois, il a enjoint au généalogiste de procéder aux modifications nécessaires.

Un rappel des dispositions législatives et réglementaires du code de la consommation est effectué ci-après.

Recommandation n°8 : les généalogistes ont l'obligation de répondre aux courriers et demandes que leurs adressent les héritiers, surtout expédiés par envois recommandés. La non-réponse peut créer une perte de confiance et fait naitre un doute sur les diligences du généalogiste. Une longue durée des opérations successorale nécessite une information régulière des héritiers.

Le médiateur constate avec satisfaction l'insertion dans la charte déontologique de l'Union des généalogistes de France de l'invitation forte adressée aux généalogistes de respecter et de s'impliquer activement dans le processus de médiation de la consommation. L'obligation d'accuser réception des courriers et de respecter les délais impartis par le médiateur pour présenter des observations, également inscrite dans la nouvelle charte, contribue à l'efficacité du mode alternatif de règlement des litiges entre professionnel et consommateur.

La première recommandation du rapport d'activité du médiateur pour l'année 2017 a, ainsi, été suivie d'une mise en œuvre concrète et complète par l'Union des généalogistes de France

A de rares exceptions près, les généalogistes répondent au médiateur dans les délais qui leur sont impartis.

INFORMATION DES CONSOMMATEURS SUR LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La réalisation du présent rapport est l'occasion de rappeler les dispositions du code de la consommation relatives à l'information des héritiers-consommateurs dont le respect incombe aux professionnels-généalogistes.

Elles sont constituées des articles suivants du code de la consommation :

- dispositions législatives :

Chapitre VI : Information et assistance du consommateur

Article L616-1

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Article L616-2

Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du règlement (UE) n° 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 (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

Article L616-3.

En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat membre.

- dispositions réglementaires :

Chapitre VI : Information et assistance du consommateur

Article R616-1

En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en

l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Article R616-2

Le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier. Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges.

Le non-respect des dispositions précitées, en vigueur pour la généalogie depuis le 1er janvier 2017, est assorti de sanctions :

Article L641-1

Tout manquement aux obligations d'information mentionnées aux articles L. 616-1 et L. 616-2 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

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 nouvelles au cours de l'année 2019 s'élève à 89 se répartissant comme suit :

- réorientées : 40

- incompétence : 2

- désistement avant décision sur la recevabilité : 1

- en cours d'examen de la recevabilité : 3

- non-recevables : 12

- examinées au fond en procédure de médiation : 31

- 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 : 2 (2,24 %)

Réorientation : 40 (44,94 %)

Non-recevables : 12 (13, 48 %) dont pas de réclamation préalable de moins de un an 8 (9 %), saisine manifestement infondée 1 (1%) absence de relations contractuelles 2 (2 %)et absence de production de documents 1 (1 %)

- Pourcentage des médiations interrompues et causes principales de cette interruption

4 médiations interrompues (11,76 %) : désistement de l'héritier

- Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges :

107 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

16,68 % des solutions totalement en faveur du consommateur

41,66 % des solutions partiellement en faveur du consommateur

41,66 % des solutions totalement en faveur du professionnel

95,55 % des litiges ayant fait l'objet d'une proposition de solution du médiateur ou d'un accord transactionnel ont été résolus à l'amiable