
CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Société de la Médiation Professionnelle



1. Préambule

La charte de la médiation de la « **Société de la Médiation Professionnelle** », ci-après dénommée « l'entité de médiation » est rédigée conformément à la législation en vigueur, s'inscrit dans le cadre du règlement amiable des litiges de consommation par le recours à un processus de médiation de la consommation à savoir :

- Vu 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 ;
- Vu 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 ;
- Vu l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- Vu le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation ;
- Vu le décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises ;
- Vu les articles L611-1 à L616-3 de la partie législative de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation
- Vu 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.

2. Champs de compétence de l'entité de médiation « Société de la Médiation Professionnelle »

a) les litiges entrant dans le champ de compétence de l'entité de médiation

La procédure de médiation, objet de la présente Charte, a pour objet de traiter tout différend ou litige né entre le professionnel et son client agissant en qualité de consommateur, portant sur l'exécution d'un contrat de vente de marchandises ou de contrat de prestation de services faisant l'objet d'un litige national ou transfrontalier.

Pour entrer dans le champ de compétence de l'entité de médiation, le litige doit concerner un professionnel ayant adhéré à la médiation proposée par « société professionnelle de la médiation » par le biais d'une convention spécifique validée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

L'entité de médiation ne peut être saisie que de demandes de médiation rédigées en langue française et seulement pour des litiges opposant un consommateur à un professionnel ayant adhéré à l'entité de médiation.

b) Les litiges exclus

Conformément à l'article L.611-3, il convient de rappeler que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- 1° Aux litiges entre professionnels ;
- 2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- 3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- 4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- 5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Enfin, ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant :

- 1° Les services d'intérêt général non économiques
- 2° Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux
- 3° Les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

3. Qualités de l'entité de médiation de la consommation

L'entité de médiation de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, et neutralité dans le cadre d'une procédure transparente, efficace.

Conformément à l'article R.613-1 du code de la consommation, elle informe, sans délai, les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission.

Toute situation de conflit d'intérêt fera l'objet d'une information de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ainsi que de suites qui y sont données.

L'entité de médiation de la consommation a est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission Européenne, établie et mise à jour par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)

Décision de la CECMC du 16 octobre 2018

La CECMC évalue l'activité de médiation de la consommation de l'entité de médiation de la consommation Société de la Médiation Professionnelle et en contrôle la régularité.

3.1 Impartialité

Par son expérience, la durée de son mandat, l'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle est une personne morale identifiée qui apporte aux consommateurs des garanties de neutralité, d'impartialité et d'indépendance tant d'elle-même que de ses médiateurs, personnes physiques.

Les médiateurs personnes physiques, se sont engagées auprès d'elle à accompagner les parties pour que soit élaborée d'une manière impartiale, neutre et indépendante une solution aux saisines présentées par les consommateurs.

Les médiateurs, personnes physiques, favorisent la recherche de solution amiable et pérenne, en altérité, de la manière qu'ils estiment la plus appropriée aux intérêts des parties.

3.2 Indépendance

L'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle est désignée pour un mandat de trois ans renouvelable par le biais de conventions signées avec les professionnels qui souhaitent relever de cette médiation.

Elle dispose de moyens suffisants lui permettant de garantir pleinement l'exécution de ses missions.

Elle dispose d'un budget propre et d'une équipe de médiateurs, personnes physiques. Elle est irrévocable pendant la durée de son mandat de trois ans sauf cas de force majeure.

Elle ne peut recevoir aucune instruction des professionnels avec lesquels elle a signé une convention et n'a aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec eux.

3.3 Compétence

L'entité de médiation fait appel à des médiateurs, personnes physiques, ayant suivi une formation spécifique à la médiation telle qu'enseignée par l'École Professionnelle de la Médiation et de la Négociation, c'est-à-dire exercée par des professionnels titulaires du Certificat d'Aptitude à la Profession de Médiateur (CAP^M©) et bénéficiant d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Le médiateur, personne physique, possède une expertise des conflits et de la qualité des relations entre professionnel et consommateur, ainsi que de bonnes connaissances juridiques dans le domaine droit de la consommation.

Le médiateur, personne physique actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue. Il est affecté à une convention ou à plusieurs conventions signées par l'entité de médiation de la consommation en fonction de ses connaissances du secteur professionnel concerné. Il pourra lui être demandé en tant que de besoin de suivre une formation spécifique au regard de la technicité juridique du secteur professionnel suivi.

4. Informations et Libertés

4.1 Confidentialité

Conformément à l'article L. 612-3 du Code de la Consommation, la médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Le professionnel et les consommateurs, parties à la médiation, sont tenus de respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre du processus de médiation. Sauf exceptions prévues par la loi, les constatations et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être ni divulguées aux tiers, ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Le Médiateur, personne physique, et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire :

- Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du différend ou du litige ;
- Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur ;
- Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie.

Le Médiateur, personne physique, ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

Il convient, toutefois, de noter que la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) peut, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

4.2 Traitement des données personnelles

Les informations demandées dans le cadre de la saisine sont destinées au médiateur, personnes physiques afin de lui permettre de traiter la demande. Dans le cadre d'une saisine de l'entité de médiation de la consommation via son site internet, le consommateur veillera à fournir l'ensemble des informations demandées.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée, le client consommateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pouvant être exercé en écrivant à : **Société de la Médiation Professionnelle** – Médiation de la consommation - 24, Rue Albert de Mun – 33 000 Bordeaux.

5. Engagements de l'entité de médiation et des professionnels

5.1 Engagements des professionnels

Les professionnels ayant désigné l'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle comme médiateur de la consommation communiquent de façon appropriée sur l'existence de ce médiateur, son rôle, son champ de compétence et les modalités de saisine notamment au travers la mise en place d'un lien sur le site internet de chaque professionnel, renvoyant vers le site internet de l'entité de médiation.

Les professionnels indiquent également sur leur site internet, s'ils en possèdent un, sur leurs documents commerciaux ou en l'absence de ces supports, sur tout moyen approprié les coordonnées et l'adresse du site internet de l'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle. 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.

Le professionnel s'engage auprès de l'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle à faire preuve de diligence dans la communication de tous documents qui lui seraient demandés.

5.2 Engagement de l'entité de médiation

L'entité de médiation s'engage à proposer aux parties une médiation de qualité.

Conformément à l'article R.614.1 du Code de la Consommation, l'entité de médiation met à la disposition des consommateurs un site internet dédié à la médiation de la consommation qui comprend les informations suivantes :

- Les adresses postale et électronique de l'entité de médiation ;
- La mention de son inscription sur la liste des Médiateurs référencés par la CECM
- La décision de sa nomination et la durée de son mandat
- Les diplômes ou le parcours professionnel des médiateurs, personnes physiques, intervenant dans le cadre de cette charte ;
- L'information de son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers,
- Les types de litiges relevant de sa compétence ;
- La référence au livre VI, chapitre 1^{er}, du code de la consommation relatif au règlement des Litiges (partie législative et réglementaire) ;
- Les cas dans lesquels, en application de l'article L.612-2, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation (Cf partie 2 du paragraphe 1) ;
- La liste des langues utilisées pour la médiation en application de l'article R.614-1 du code de la consommation ;
- Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation en application de l'article R.614-1) : http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm
- Le déroulement de la médiation ;
- Le rôle du Médiateur.

6. Modalités de saisine de l'entité de médiation de la consommation

Le client consommateur du professionnel saisit le Médiateur de la consommation :

1. En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>
2. ou en écrivant à l'adresse suivante :
Société de la Médiation Professionnelle
Médiation de la consommation
24, rue Albert de Mun
33 000 Bordeaux

La saisine de l'entité de médiation de la consommation doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française.

Dans sa saisine, le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige,
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage

7. Déroulement et durée de la Médiation de la consommation

7.1 L'éligibilité du dossier à la médiation de la consommation

Une fois l'entité de médiation de la consommation « Société Médiation Professionnelle » saisie par le consommateur, le responsable « médiation de la consommation » de cette entité vérifie que le litige concerne un professionnel qui a désigné la Société de la Médiation Professionnelle comme entité de médiation de la consommation.

Il procède également à l'examen des éventuelles exclusions prévues aux articles L.611-3 et L.611-4 du code de la consommation.

Si le dossier n'entre pas dans les exclusions précitées, le responsable l'envoie alors pour traitement au médiateur, personne physique, agréé par la CECMC pour intervenir dans le cadre de la convention signée avec le professionnel concerné.

7.2 Recevabilité de la demande de Médiation de la consommation

Le service de la médiation de la consommation de l'entité de médiation Société de la Médiation Professionnelle peut être saisi d'un différend ou litige de consommation lorsque :

- Aucune solution n'a pu être trouvée entre le consommateur et le professionnel, la réponse apportée par le professionnel à une réclamation écrite du client, n'ayant pas permis de résoudre le litige.
- Le professionnel n'a pas répondu à une réclamation sous un délai de deux mois, la demande est alors éligible à la médiation.

L'examen de recevabilité est effectué par le médiateur, personne physique, désigné. Le médiateur vérifiera dans un premier temps si les conditions de recevabilité du dossier sont remplies, c'est-à-dire :

- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat.
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal

- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive
- Le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige entre dans le champ de compétence de la Société de la Médiation Professionnelle c'est-à-dire si le litige concerne un professionnel avec lequel la Société de la Médiation Professionnelle a signé une convention.

a) *Si la demande est recevable*

Le médiateur confirme la recevabilité du dossier auprès du consommateur et du professionnel concerné avec copie au secrétaire de la consommation, par voie électronique ou courrier simple, dans les trois semaines de la réception du dossier par la Société de la Médiation Professionnelle.

Le courrier précise également que :

- l'issue de la médiation interviendra au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la saisine
- la réponse apportée par le médiateur pourra être différente de celle d'un juge
- à tout moment, les parties peuvent se retirer du processus

Le médiateur précise dans le courrier envoyé au professionnel le niveau anticipé de difficulté du dossier. Cela informera ce dernier du barème qui sera appliqué.

Le médiateur apprécie, ainsi, le type de médiation qu'il utilisera, notamment selon les modalités suivantes :

Médiations simples : dossiers ne demandant pas une étude longue par le médiateur, ni de recherches complémentaires, ni de nombreux contacts avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

- ⇒ *Médiations complexes* : dossiers demandant une étude approfondie du médiateur et/ou de nombreux échanges avec les parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.
- ⇒ *Médiation présentielle* : étude approfondie, prise de contact avec les parties, organisation de la médiation, réunions de médiations en présence des parties, rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire.

Le type de médiation implique un tarif spécifique prévu dans la convention signée avec le professionnel.

«En cas d'absence de réponse du professionnel dans les huit jours de l'envoi du courrier, le médiateur, personne physique, prend contact **par tous moyens** avec le professionnel pour s'accorder sur la mise en place éventuelle du processus de médiation. En cas de refus, le médiateur en informe immédiatement le consommateur par courriel ou par courrier simple. Dans le cas contraire, le processus de médiation est enclenché.

b) *Si la demande n'est pas recevable*

En cas de non recevabilité de sa demande, le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation et des raisons de l'irrecevabilité.

Le consommateur est informé par le médiateur, personne physique, dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier, si sa demande de médiation est recevable ou pas.

7.3 Le processus de médiation

Conformément à l'article L.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.

Conformément à l'article R.612-1 du Code de la Consommation, les parties à la médiation ont la faculté, à leur charge, de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

a) Déroulement de la médiation

La médiation se déroulera selon les dispositions des articles L.611-1 et suivants ainsi que R.612-1 et suivants du code de la consommation. Le médiateur rappelle aux parties que la médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité.

Le médiateur recueille les prétentions de chacune des parties. Il communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément.

Le traitement du dossier est écrit et peut se faire par échange de courriels. La réponse du médiateur, personne physique, est rédigée en français.

Conformément à l'article R 615-5 du code de la consommation, le processus de médiation a une durée maximum de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification de la saisine. Le délai de quatre-vingt-dix jours peut être prolongé à l'initiative du médiateur en cas de litige complexe. Il en avertit dans ce cas immédiatement les parties.

b) la fin de la médiation

A l'issue de la médiation et conformément à l'article R 612-4 du code de la consommation et à défaut d'accord entre les parties, le médiateur fera connaître à celles-ci la solution qu'il propose pour régler le litige, par courrier simple ou par voie électronique, et leur rappelle que:

- les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette solution ;
- la solution proposée par le médiateur peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge;
- Le médiateur précisera également les effets juridiques de l'acceptation ou du refus de la proposition de solution et le délai dans lequel les parties devront se décider ;
- La solution proposée est une solution personnalisée qui sera adaptée à chaque litige particulier ;
- Les parties doivent lui répondre dans le délai de 15 jours.

Il est recommandé de mettre en œuvre l'accord dans un délai d'1 mois à compter de sa notification (sauf situation complexe définie dans l'avis du médiateur, personne physique) ; les parties informent l'entité de médiation et le médiateur, personne physique concerné, de toute éventuelle difficulté dans la mise en œuvre de la proposition faite et acceptée

8. Suivi de la médiation et archivage du dossier

Le responsable médiation veille au respect du délai de quatre-vingt-dix jours sauf prolongation et tient à jour un calendrier. Sans nouvelle du médiateur 10 jours avant l'expiration du délai, il contacte le médiateur et lui demande l'état du dossier.

En cas d'accord intervenu, le responsable médiation s'assure du suivi de l'accord et reprendra contact avec les parties en fonction du délai prévu dans l'accord et en l'absence de délai précisé au plus tard dans le mois de la signature du protocole d'accord.

L'archivage des dossiers de saisine et des dossiers de médiation sera pris en charge par la Société de la Médiation Professionnelle. Les dossiers traités par l'intermédiaire de la plateforme en ligne seront archivés électroniquement. Les dossiers seront conservés pendant 2 ans sauf disposition contraire des textes.

9. Frais et honoraires de la médiation de la consommation

La médiation est gratuite pour le consommateur les frais étant supportés en intégralité par le professionnel. Toutefois, si le consommateur souhaite se faire assister par un conseil (avocat, expert, association de consommateurs ...), les frais demeurent à sa charge. En cas de demande conjointe d'un expert, les frais d'expertise peuvent être partagés entre les parties.

Les frais de saisine et d'honoraires de la médiation de la consommation sont fixés en fonction du barème arrêté entre le professionnel et la Société de la Médiation Professionnelle, en vigueur au moment de la saisine.

Les honoraires de médiation ne sont pas fonction du résultat de la médiation et sont entièrement déterminés dans un document écrit selon des modalités conventionnellement fixées avec le professionnel.

10. Clôture du processus de médiation

Le processus de Médiation prend fin :

- Par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige.
- Par le retrait, possible à tout moment, d'une des parties du processus de médiation.
- En cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige.
- En cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige ou de mandat de représentation confié à un conseil à des fins contentieuses.
- Par le refus ou l'acceptation de la proposition du médiateur, personne physique. Conformément à l'article R 612-4 du code de la consommation, le Médiateur, personne physique, leur rappelle par courrier simple ou par voie électronique :
 - Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
 - Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;

- Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge

Le médiateur, personne physique précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci de 15 jours indique que, passé ce délai, l'absence de réponse du client consommateur équivaldra à un refus de cette proposition. Le médiateur informe les parties de cette règle dans le courrier de notification de sa proposition et met à leur disposition un formulaire permettant une acceptation expresse de la solution proposée.

Le médiateur peut acter les acceptations ou refus dans un constat de clôture de la médiation qui est adressé aux parties.

Le médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.

Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.

11. Rapport annuel et Charte

11.1 Charte

Un exemplaire de la Charte de la médiation est remis à toute personne qui en fait la demande. Elle est consultable à tout moment sur le site internet de l'entité de médiation.

11.2 Rapport annuel

Tenue des statistiques

Le responsable médiation la Société de la Médiation Professionnelle récolte et centralise les données nécessaires à l'élaboration du rapport requis par l'article R614-2 du code de la Consommation à savoir :

1. Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
2. Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
3. La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
4. Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption
5. La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
6. S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;
7. L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;

Conformément à l'article R.614-2 du code de la consommation, chaque année, l'entité de médiation établit un rapport d'activité qu'elle met à disposition du public sur son site internet ou communique sur demande et qui comporte les informations suivantes :

- Le nombre de litiges dont l'entité de médiation a été saisie et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges et qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter

- La proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus
- Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption
- La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges
- S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers
- Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable