



VIE PERSO



POURQUOI PAYER POUR DES DÉMARCHES GRATUITES ?

Accomplir des formalités ou porter réclamation peut rebuter certaines personnes. Des intermédiaires l'ont bien compris et facturent au prix fort leur aide ou leur service de mise en relation. La valeur ajoutée n'est pas toujours au rendez-vous.

© PASCAL FRASNETTI

Sur internet, les sites d'aide aux démarches administratives ou aux réclamations pullulent. Liste personnalisée de documents à fournir afin d'accélérer la demande, contacts directs avec les administrations ou les professionnels, agrément des ministères concernés, engagement à traiter le dossier dans un délai réduit... Les arguments mis en avant par ces vendeurs sont bien rodés. Au point

que le client finit par croire qu'il navigue sur un site officiel, en ignorant qu'une alternative gratuite existe généralement. Quant aux services proposés par ces plateformes pour traiter les réclamations commerciales ou civiles, ils peuvent souvent être remplacés par une médiation, plus efficace et moins chère.

Mais surtout, la valeur ajoutée de ces professionnels est rarement au rendez-vous. Alors, pourquoi les rémunérer



Famille du média : Médias spécialisés
grand public

Périodicité : Mensuelle

Audience : 1425000

Sujet du média : Banques-Finance



Edition : Janvier 2022
Journalistes : PASCAL FRASNETTI
Nombre de mots : 1677

pour leur confier des services qui, grâce aux progrès des outils numériques, sont aujourd'hui faciles d'accès ?

INDEMNISATION DE VOLS RETARDÉS OU ANNULÉS

Indemnit'Air, Air Indemnité, AirHelp, Flight-right... De nombreux sites proposent leur aide pour obtenir un dédommagement des compagnies aériennes, en cas de retard, d'annulation de vol ou de perte de bagage. En effet, la réglementation oblige ces dernières à indemniser leurs clients, de manière forfaitaire suivant la nature de leur préjudice (*règlement européen n° 261/2004 du 11.2.2004*). Pour cela, il faut remplir un formulaire, qui n'est pas toujours aisé à trouver sur le site de la compagnie, parfois en anglais. Ces difficultés peuvent rebuter certains clients, qui abandonnent. Les sites d'aides aux démarches leur proposent justement d'effectuer les formalités à leur place, en prélevant de 25 à 35 % des sommes perçues en contrepartie. « *Leurs services s'adressent à des personnes ayant développé une sorte de phobie administrative, pourtant les clients n'ont pas besoin de ces sites pour se faire indemniser* », rappelle Khalid El Wardi, secrétaire général de la Médiation tourisme et voyage (MTV). D'autant qu'en cas de conflit avec la compagnie aérienne, la médiation prend le relais pour gérer le litige. La MTV compte 23 compagnies parmi ses adhérents. Les différends avec les autres transporteurs peuvent être adressés à la plateforme de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne (ec.europa.eu), ou au Centre européen des consommateurs (cec-zev.eu). Pour le client, l'intervention



du médiateur est gratuite. Et il existe un autre avantage : contrairement aux sites payants d'aide aux démarches, la médiation peut obtenir un geste du professionnel, même en dehors des cas prévus par la réglementation européenne. Notamment à l'occasion de vols annulés pour circonstances extraordinaires, pendant la période de Covid. Dans son rapport annuel 2020, le médiateur, Jean-Pierre Teyssier, conseillait aux compagnies de déroger à la législation européenne, en cas de non-présentation du client au départ, en proposant un report ou un avoir de la valeur du billet annulé, dans le cadre d'un traitement équitable. Il a été entendu. Ainsi, en plein confinement, des passagers incapables d'embarquer pour leur vol ont pu bénéficier d'un avoir, grâce à l'intervention du médiateur.

DEMANDE DE CARTE GRISE

Les guichets des préfectures ne délivrent plus les certificats d'immatriculation (ex-carte grise) des véhicules depuis fin 2017. Désormais, il faut passer par le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) pour demander ce document ou lui apporter des modifications, comme un changement d'adresse. Mais le fichier du système d'immatriculation des véhicules est accessible, depuis 2009, à des tiers de confiance habilités à effectuer des démarches par le ministère de l'Intérieur. De nombreuses plateformes, parfois sans rapport avec le secteur automobile, se sont positionnées sur ce marché. Résultat : les particuliers se laissent souvent bernier par des sites payants affichant toutes les apparences officielles (présence d'une Marianne, du drapeau ●●●



L'appli des formalités liées à l'auto

Simplimmat permet de déclarer la vente ou l'achat d'un véhicule, de signer le certificat de cession ou encore d'effectuer la demande de changement du titulaire de la carte grise. Par rapport à la démarche en ligne (sur immatriculation.ants.gouv.fr), l'appli lit le certificat d'immatriculation ou le titre d'identité pour en extraire automatiquement les données nécessaires, grâce à l'appareil photo du mobile. Actuellement en test dans les régions Normandie et Centre-Val de Loire, ainsi que dans le département des Yvelines, elle sera élargie à tout le territoire courant 2022.

ILLUSTRATION: GWEN KERAVAL POUR LE PARTICULIER





VIE PERSO

POURQUOI PAYER POUR DES DÉMARCHES GRATUITES ?

Vers un label pour les sites de médiation

En janvier 2021, le gouvernement annonçait le lancement de Certilis (arrêté du 23.12.20, JO du 26), un label pour les sites de médiation censé « faciliter le choix par le citoyen d'un service en ligne de conciliation, de médiation ou d'arbitrage, en mettant en avant les plateformes vertueuses ». Il garantit que le processus de résolution amiable fourni respecte les obligations fixées par la loi. Mais depuis cette annonce, aucun label n'a été attribué.

... tricolore...). Pourtant, la plupart des démarches sont gratuites sur le site de l'ANTS (changement d'adresse, déclaration de cession...), seuls des taxes d'immatriculation et d'éventuels frais d'envoi sont dus. Autre raison de privilégier le site officiel : les temps de traitement sont réduits. Si vous utilisez l'appli Simplimmat (voir p. 73), l'ANTS promet que la carte grise arrivera à votre domicile dans un délai record de 2 à 3 jours.

GESTION DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Le joli pécule détenu par les Français sur le Compte personnel de formation (CPF), soit plus de 50 milliards d'euros répartis sur 38 millions de comptes, suscite la convoitise. Pour se reconverter ou simplement acquérir de nouvelles compétences, le salarié peut choisir sa formation directement sur moncompteformation.gouv.fr parmi 25 000 organismes référencés. Mais actuellement, des escrocs démarchent les salariés par téléphone ou par mail en prétendant appartenir à cette plateforme ou à un autre organisme, afin de les inciter à acheter une formation factice. Pour cela, ils tentent d'obtenir ses données personnelles, pour procéder à la fausse inscription, ou l'invitent à se connecter lui-même à son espace personnel pour se diriger vers une pseudo-formation. Dans un cas comme dans l'autre, il s'agit d'une arnaque à laquelle il ne faut pas donner suite. Si vous avez reçu un mail ou un SMS, ne l'ouvrez pas. Cette technique d'hameçonnage permet au fraudeur de prélever des informations (voir le site cybermalveillance.gouv.fr pour déjouer les arna-



ques en ligne). Rappelons que ni la Caisse des dépôts, qui gère les actifs sur les comptes des salariés, ni le ministère du Travail, ni Pôle emploi ne peuvent entrer en contact avec un particulier au sujet de son CPF. L'inscription à une formation ne doit venir que du salarié lui-même.

Le projet de loi de finances pour 2022 prévoit l'interdiction du démarchage téléphonique concernant le CPF à partir de janvier 2022. En attendant, les victimes doivent effectuer un signalement sur le site ou l'appli mobile Mon Compte Formation, ou bien par téléphone au 0 805 805 817. Cette démarche permet de retrouver l'intégralité des sommes prélevées, la Caisse des dépôts recreditant systématiquement les droits utilisés frauduleusement.

RÈGLEMENT DE PETITS LITIGES

Depuis le 1^{er} janvier 2020, une tentative de résolution amiable est obligatoire pour tous les litiges de moins de 5 000 €, avant de lancer une éventuelle action en justice (code de procédure civile, art. 750-1). Parmi les modes de règlement amiable (voir le n° 1136 du Particulier, p. 68), la médiation de la consommation traite tous les litiges nés de l'achat d'un bien ou service. En revanche, elle ne couvre pas les conflits entre voisins (bornage d'un terrain, élagage, nuisances...), avec une administration, intrafamiliaux ou professionnels. Pour traiter ces problèmes, des plateformes (justeo.fr, justicecity.fr, madecision.com...) proposent un service de médiation conventionnelle (code de procédure civile, art. 1530). Efficace dans 70 % des cas, selon les chiffres du Centre de médiation et d'arbitrage de



Famille du média : Médias spécialisés
grand public

Périodicité : Mensuelle

Audience : 1425000

Sujet du média : Banques-Finance



Edition : Janvier 2022

Journalistes : PASCAL FRASNETTI

Nombre de mots : 1677

→ Zoom

RECONNAÎTRE UN SITE ADMINISTRATIF OFFICIEL

Le bon référencement des démarches officielles sur les moteurs de recherche permet de les identifier rapidement. Si vous ne passez pas par le point d'entrée de l'administration (service-public.fr), vérifiez que l'URL du site se termine bien par « .gouv.fr. » Si le service mentionne un numéro payant surtaxé à 0,80 €/minute, vous n'êtes pas sur un site officiel. L'administration veille, en effet, à proposer une aide gratuite et personnalisée, et l'usager peut toujours la contacter d'au moins deux manières différentes (courriel, téléphone, guichet, formulaire, SMS...).

De même, si l'on vous réclame des informations personnelles déjà détenues par une autre administration, passez votre chemin. En effet, les services s'échangent les données et proposent une identification par FranceConnect pour éviter à l'usager de créer un nouveau compte.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Paris, ce service se veut simple avec un traitement du conflit souvent 100 % numérique, pour un montant de quelques centaines d'euros. « Nous comptons en moyenne une demi-journée de médiation, soit 750 €, alors que le coût d'un procès est plus proche de 5 000 € », indique Frédéric Dupuy, cofondateur de Justicity. Pour des litiges simples, son concurrent Justeo propose un forfait de 180 €, avec une obligation pour le médiateur désigné de régler le conflit sous 15 jours. Généralement, ces plateformes mettent tout en place pour traiter le litige dans un délai maximal d'un à 2 mois, contre un minimum de 8 mois pour obtenir une décision de justice. Le procès-verbal de médiation peut être présenté à un juge pour qu'il l'homologue, lui donnant ainsi la valeur d'une décision de justice. En effet, les plateformes imposent aux parties, dès la signature du procès-verbal de

médiation, de recourir à l'homologation pour faire appliquer l'accord trouvé, en cas de contestation ultérieure par l'une d'entre elles.

En attendant le déploiement du label Certilis (voir p. 74), qui doit nous aider à choisir des services de médiation en ligne vertueux, privilégiez ceux affichant une tarification claire et veillez toujours à ce que le dépôt préalable du dossier soit gratuit.

Enfin, avant de solliciter ce type de service, sachez que vous pouvez passer par un conciliateur de justice (la démarche est gratuite), ou contacter la protection juridique éventuellement incluse dans l'un de vos contrats d'assurance. Les passerelles entre l'assurance et la médiation devraient se multiplier : « la plupart des contrats de protection juridique vont, en effet, bientôt intégrer la prise en charge du processus de médiation », assure Frédéric Dupuy. ■

ISTOCK

