



**ENTREPRENEURS ARTISANS
DE L'AUTOMOBILE & DE LA MOBILITÉ**

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Saint-Ouen, le 11 Octobre 2023

Renouvellement de l'agrément du Médiateur FNA : Un signe fort de confiance et d'engagement en faveur de la médiation des litiges dans l'automobile

Dans un paysage automobile en constante évolution, la médiation émerge comme la méthode préférée pour résoudre les litiges entre professionnels et consommateurs. La Fédération Nationale de l'Automobile (FNA) s'est engagée à faire de la médiation une norme plutôt qu'une exception. Depuis le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, tout professionnel doit en effet proposer à ses clients la possibilité de recourir gratuitement, en cas de litige, à un médiateur agréé de la consommation.

La récente reconduction pour trois ans du mandat du médiateur de la FNA, Jean-Pierre Chevrot, témoigne de la confiance inébranlable accordée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Cet acte de confiance est une reconnaissance de l'engagement soutenu de la FNA et de son médiateur dans la promotion de la médiation dans le secteur automobile.

À la suite de cette reconduction, Jean-Pierre Chevrot a exprimé sa gratitude : "La confiance renouvelée de la CECMC accentue notre détermination à œuvrer pour la résolution à l'amiable des litiges entre les consommateurs et les professionnels de l'automobile, et restaurer ainsi leur relation de confiance. Je suis honoré par la mission qui m'est confiée et des progrès accomplis jusqu'à présent. J'invite les professionnels de l'automobile à rejoindre notre entité de médiation et à s'engager dans le règlement amiable des litiges par

notre intermédiaire, d'autant que le recours effectif à une tentative de médiation est devenu obligatoire depuis le 1er octobre 2023 pour les litiges inférieurs à 5000 euros.»

Suite à son récent partenariat avec Vroomiz, la FNA affirme sa position sur le secteur : faire de la médiation une norme. Cette initiative marque une ambition renouvelée de placer la médiation au cœur de la résolution des litiges. Dans un contexte exigeant rapidité et efficacité, la médiation se présente comme une alternative attrayante aux processus judiciaires traditionnels, souvent lents et onéreux.

Fort de l'expertise de ses équipes et des connaissances approfondies de Jean-Pierre Chevrot sur le secteur, la Fédération met en œuvre une approche pragmatique en matière de médiation. La FNA encourage les professionnels de l'automobile à privilégier cette voie, reconnue pour sa rapidité, son efficacité et sa pertinence.

Pour les acteurs du secteur, s'appuyer sur une médiation de ce calibre signifie adopter une vision moderne de la relation client, gage de qualité. Cela garantit une gestion équitable, transparente et rapide des litiges, conduisant à une plus grande satisfaction client, une meilleure réputation et, en définitive, une fidélisation accrue dans un environnement hautement compétitif.