



RAPPORT D'ACTIVITE 2022



Sas Médiation Solution
222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost
Tel. 04 82 53 93 06 – Mail : contact@sasmediationsolution-conso.fr
<https://sasmediationsolution-conso.fr>

PREAMBULE

L'article L612-1 du code de la consommation dispose que "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. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation".

Le respect, par le professionnel, de cette obligation légale se traduit par la signature d'une convention avec une entité de médiation référencée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

Après évaluation de ses compétences, la Sas Médiation Solution a été référencée, le 14 décembre 2018, en qualité d'entité habilitée à mettre en place et conduire des processus de médiation de la consommation. Dans le cadre de sa mission dictée par l'article L615-1 du code de la consommation, la CECMC a procédé, à compter du 14 janvier 2022, au contrôle de l'activité de médiation de la Sas Médiation Solution et confirmé le 28 juillet son maintien dans la liste des médiateurs référencés.

Suite à cette opération et avec l'aide et les conseils de la CECMC, la Sas Médiation Solution a apporté dans sa gestion et ses processus, diverses modifications en vue, d'une part, de répondre pleinement aux exigences réglementaires et de la CECMC et, d'autre part, d'améliorer la qualité de ses services.

Pour répondre aux exigences européennes et sous le contrôle de la CECMC, le site internet de Sas Médiation Solution, accessible à l'adresse : <https://sasmediationsolution-conso.fr>, permet, outre de trouver toutes les informations utiles relatives à la médiation de la consommation :

- Aux consommateurs, de formuler leurs demandes d'ouverture d'un processus de médiation,
- Aux professionnels, de formuler une demande d'adhésion.

Le standard est disponible du lundi au jeudi, de 9 h 30 à 12 h. En dehors de ces horaires ou en cas d'indisponibilité, il est possible de contacter les services administratifs et/ou les médiateurs, soit par mail adressé à contact@sasmediationsolution-conso.fr soit via le formulaire en ligne :<https://sasmediationsolution-conso.fr/contact>

SOMMAIRE

I – LES ADHERENTS DE MEDIATION SOLUTION

- I.1 Processus d'adhésion
- I.2 Activités dans lesquelles des conventions de médiation ont été signées
- I.3 Nombre d'adhérents et répartition par secteurs d'activités

II – LES CHIFFRES

- II.1 Nombre de saisines
- II.2 Demandes de médiations rejetées
- II.3 Demandes de médiation jugées recevables
- II.4 Refus du professionnel d'entrer en médiation
- II.5 Médiations menées à leur terme
- II.6 Temps de traitement

III – MOTIFS DE SAISINE

IV – MOTIFS DES REFUS D'ENTREE EN MEDIATION

- IV.1 Absence de réponse du professionnel
- IV.2 Refus motivés
 - IV.2.a Le client a refusé la première proposition du professionnel
 - IV.2.b Le client n'a pas respecté les conditions générales de vente
 - IV.2.c Le consommateur n'a pas adressé sa réclamation par courrier recommandé avec A.R. comme stipulé dans les conditions générales de vente
 - IV.2.d Le litige date de plus d'un an
- IV.3 Refus non motivés

V – RESILIATIONS DE CONVENTIONS SUR DECISION DE MEDIATION SOLUTION

- V.1 Focus sur les fiches de jurisprudences de la CECMC
- V.2 Décisions de Médiation Solution

VI – RECOMMANDATIONS DE MEDIATION SOLUTION

- VI.1 Les accords ou refus d'entrées en médiation
- VI.1 Inadéquation entre les services décrits par une enseigne d'hôtellerie de plein air et les services réellement mis à disposition par le camping partenaire
- VI.1 Instructions des dossiers et versements des aides financières liées aux rénovations énergétiques

I – LES ADHERENTS DE MEDIATION SOLUTION

I.1 Processus d'adhésion

L'obligation de mise en place d'un dispositif de médiation de la consommation s'impose à tous les professionnels ayant une cliente, partielle ou totale, de particuliers (consommateurs), quel que soit le mode de distribution de leurs produits et/ou services (magasins, sites internet, ventes sur catalogue, etc.). Le professionnel concerné doit s'affilier dès son immatriculation sans attendre d'avoir enregistré son premier litige.

Pour remplir cette obligation, le professionnel doit signer une convention dont la durée, dictée par l'article L613-1 du code de la consommation, est, au minimum, de trois ans, avec l'entité de médiation de son choix parmi la liste des médiateurs référencés dont la liste figure sur le site de la CECMC : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>

Pour devenir adhérent de Sas Médiation Solution, la société peut formuler sa demande soit par courrier, soit par mail, soit par téléphone, soit via le formulaire en ligne à l'adresse : <https://sasmediationsolution-conso.fr/professionnels/demander-une-convention>.

A réception de l'ensemble des pièces constituant son dossier et dans un délai maximum de 48 heures, Sas Médiation Solution :

- Procède à l'enregistrement de la convention en lui attribuant un numéro chronologique,
- Renseigne le tableau d'enregistrement destiné à la CECMC
- Transmets au professionnel :
 - . Une attestation d'adhésion,
 - . La facture de cotisation
 - . Un exemple de texte dont le professionnel peut s'inspirer pour renseigner ses documents, tels que CGV, mentions légales, factures, etc. et destinés à l'information de sa clientèle.

La convention prend effet à compter de son enregistrement et le médiateur est alors habilité à connaître l'ensemble des litiges opposant un consommateur à ce professionnel, y compris ceux nés antérieurement à la signature de la convention dès lors que la date de la première réclamation préalable date de moins d'un an au moment de sa saisine.

I.2 Secteurs d'activités dans lesquels des conventions de médiation

L'annexe 1 du présent rapport, liste les secteurs d'activités dans lesquels Sas Médiation Solution a conclu une convention de médiation de la consommation.

I.3 Nombre d'adhérents et répartition par secteur

Durant les opérations de contrôle conduites par la CECMC et conformément à l'usage, si Sas Médiation Solution était autorisée à conduire des processus

de médiation, il lui était interdit d'enregistrer, pendant cette période, des nouvelles adhésions. Elle n'a donc pu reprendre l'enregistrement des nouvelles conventions qu'à compter de la confirmation de son référencement par la CECMC, soit le 28 juillet 2022.

C'est dans ces conditions que Sas Médiation Solution a enregistré, principalement au cours du 2^{ème} semestre 2022, 1378 nouvelles entreprises contre 1 725 tout au long de l'année 2021, portant ainsi le nombre total d'adhérents à 6092 qui se répartissent ainsi :

Secteur d'activités	Nombre	Taux
A – Commerce de produits de grande consommation	694	11.39 %
B – Commerce électronique, ventes hors magasin	392	6.43 %
C – Immobilier, logement	685	11.24 %
D – Energie, eau, assainissement	72	1.18 %
E – Travaux du bâtiment, travaux d'aménagement extérieur et intérieur	707	11.61 %
F – Transports publics de voyageurs, transports de marchandises	28	0.46 %
G - Véhicules	454	7.45 %
H – Finance, banque, assurance, mutuelle	54	0.89 %
I – Communication, téléphonie, services postaux	143	2.35 %
J – Hôtellerie, restauration	127	2.08 %
K – Tourisme, voyage	614	10.08 %
L – Culture, loisirs, sports	398	6.53 %
M – Bricolage, jardinage, animaux	50	0.82 %
N – Produits et services à la personne	926	15.20 %
O – Enseignement, formation	428	7.03 %
P – Services juridiques	5	0.08 %
Q – Services d'assistance et d'intermédiation	315	5.17 %
Total	6092	100.00 %

II – LES CHIFFRES

En vertu de l'article L612.1 du code de la consommation, le consommateur, peut saisir le médiateur de la consommation auprès duquel s'est affilié le

professionnel avec lequel il rencontre un différend, pour tenter de résoudre à l'amiable son litige.

II.1 Nombre de saisines

Au cours de l'année 2022, Sas Médiation Solution a reçu 1965 demandes de médiation. Ce chiffre est nettement inférieur à celui de l'année 2021 au cours de laquelle nous avons enregistré 3429 demandes. Cette baisse de 42.69 % s'explique principalement par la fin des conséquences du confinement et de la crise sanitaire qui ont généré, en 2020 et 2021 un grand nombre de litiges.

II.2 Demandes de médiations rejetées

Dès sa saisine, le médiateur dispose de trois semaines maximums pour accuser réception de la demande au consommateur et procède à l'étude de recevabilité qui consiste à vérifier qu'elle respecte les articles L611.3, L611.4 et L.612.2 du code de la consommation.

Sur les 1965 saisines, Sas Médiation Solution a rejeté 1398 demandes réparties selon les motifs suivants :

Motif de rejet	Nombre	Taux
Saisines hors champ de compétence du médiateur	1171	83.76 %
Le consommateur ne justifie pas d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat	150	10.73 %
La demande est manifestement infondée ou abusive	58	4.15 %
Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal	6	0.43 %
Le consommateur a introduit à sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel	13	0.93 %
Total	1398	100 %

II.3 Demandes de médiation jugées recevables

En 2022, 562 dossiers ont été déclarées recevables, auxquelles s'ajoutent les 18 dossiers ouverts en 2021 et encore en cours en janvier 2022.

En fin d'année 2022, 23 dossiers sont encore en cours de traitement, portant le nombre total de dossiers effectivement traités en 2022 à 1960

II.4 Refus du professionnel d'entrer en médiation

114 demandes d'entrée en médiation ont été refusées par le professionnel suivant la répartition d'activités suivante :

Activité	Nombre	Taux
A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, soldes, bazars...)	11	9.65 %
A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)	3	2.63 %
A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables...)	1	0.88 %
B01 - Vente en ligne, vente à distance	28	24.56 %
B05 - Vente directe, démarchage	1	0.88 %
C03 - Ingénierie, expertises (géomètres-expert, expertise technique, diagnostics immobiliers...)	1	0.88 %
C08 - Déménagement	16	14.04 %
D02 - Distribution de fioul domestique, combustibles solides (bois, charbon), gaz de pétrole liquéfiés (GPL)	2	1.75 %
E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)	7	6.14 %
E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration	3	2.63 %
E07 - Dépannages urgents à domicile	1	0.88 %
F06 - Transport aérien	1	0.88 %
F10 - Transport de marchandises, livraisons	1	0.88 %
G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motocycle, cycle, bateau, aéronef...)	1	0.88 %
G03 - Location de courte durée de véhicules : contrats spécifiques, autopartage, véhicules en libre-service	14	12.28 %
G04 - Accessoires pour véhicules	1	0.88 %
G15 - Formation des conducteurs (auto-école)	2	1.75 %

I01 - Equipements informatiques et de communication	1	0.88 %
I03 - Téléphonie, Internet, communications électroniques	1	0.88 %
J01 - Hôtellerie	1	0.88 %
K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning...)	13	11.40 %
L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...)	1	0.88 %
N11 - Blanchisseries, teintureries, repassage, laveries en libre-service	1	0.88 %
Q02 - Agences matrimoniales, clubs de rencontres	2	1.75 %
Total	114	100 %

II.5 Médiations menées à leur terme

Dans ses fiches de jurisprudence B07 1 et 2, la CECMC confirme que toute demande de médiation déclarée recevable doit aboutir à une proposition de solution par le médiateur (art. R612.3 du code de la consommation) à moins que les parties aient préalablement trouvé un accord ou que l'une des deux parties se soient désistées au cours du processus comme le prévoit l'article R.612-2 du code de la consommation. La proposition de solution que le médiateur notifie aux parties en application de l'article R. 612-4 du code de la consommation contient l'exposé des circonstances de fait, de droit et d'équité qui motivent cette proposition.

Sur les 345 médiations menées à leur terme en 2022 :

- 158 se sont conclues par un accord entre les parties
- 128 se sont conclues par un accord sur proposition du médiateur
- 59 se sont soldées par un échec suite à un refus de la proposition du médiateur par le professionnel

II.7 Temps de traitement

L'article R612.5 du code de la consommation dispose que « l'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification de recevabilité de la demande. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

En 2022, Sas Médiation Solution enregistre les délais de traitement suivants :

- Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité : 12 jours

- Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation : 44 jours.

III – MOTIFS DE SAISINE

Les motifs liés aux demandes de médiations sont principalement liés à :

- Conformité du produit livré
- Absence de livraison des produits commandés
- Retenue du dépôt de garantie et facturation sans justificatif de dégâts constatés lors de la restitution d'un véhicule loué
- Délai de rétractation
- Instructions et paiements tardifs ou refusés des aides financières relatives à la rénovation énergétique
- Inadéquation entre les produits ou les services décrits lors de la commande et les produits livrés ou les services effectivement mis à disposition .

IV – MOTIFS DES REFUS D'ENTREE EN MEDIATION

IV.1 Absence de réponse du professionnel

Les refus d'entrer en médiation résultent pour la plus grande partie d'une absence de réponse du professionnel à la notification de recevabilité de la demande.

Toutefois, le nombre d'absence de réponse se concentre sur seulement quelques secteurs d'activités voire un seul professionnel.

C'est ainsi le cas pour les locations de véhicules, secteur dans lequel tous les refus d'entrée en médiation par absence de réponse se concentrent sur un seul professionnel.

IV.2 Refus motivés

IV.2.a Le client a refusé la première proposition du professionnel

Si le refus est explicitement exprimé, Médiation Solution relève que, d'une part, il s'avère systématique et d'autre part qu'il n'est pas cohérent. En effet, le consommateur saisit le médiateur après, conformément à l'article L612.2 du code de la consommation, avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel. Refuser la médiation au motif, précisément, que cette négociation préalable n'a pas aboutie est un non-sens puisque c'est précisément pour cette raison et dans le respect de cette obligation légale que le consommateur souhaite ouvrir un processus de médiation.

IV.2.b Le client n'a pas respecté les conditions générales de vente

Certains professionnels affirment que la médiation ne peut pas s'appliquer et la refuse au motif que le consommateur n'a pas respecté les conditions générales de vente.

Une demande de médiation a pour objectif d'étudier une situation particulière et de rechercher une solution nonobstant, précisément, les conditions générales de vente.

IV.2.c Le consommateur n'a pas adressé sa réclamation par courrier recommandé avec A.R. comme stipulé dans les conditions générales de vente

L'envoi d'un courrier en recommandé avec A.R. consiste à confier un courrier à un tiers, la poste, qui s'engage à matérialiser sa réception, en recueillant la signature du destinataire. Or, la réponse écrite d'un professionnel à un courrier de réclamation, qu'il s'agisse d'un courriel, d'un courrier recommandé ou d'un courrier simple, confirme sa bonne réception par le destinataire sans qu'il soit besoin qu'un tiers l'en atteste.

IV.2.d Le litige date de plus d'un an

L'article L612.2 dispose qu'un litige ne peut pas être examiné par le médiateur si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Il convient donc de prendre en compte la date de la réception de la première réclamation du client et non la date de naissance du litige.

IV.3 Refus non motivés

Il subsiste encore cette année, quelques refus exprimés par certains professionnels sans motiver leur décision. Ils se contentent de répondre au médiateur : « Non, je ne souhaite pas entrer en médiation ». Comme le rappelle systématiquement Médiation Solution, un refus non motivé contrevient à l'obligation du professionnel de garantir à sa clientèle, un recours effectif à son dispositif de médiation.

V – RESILIATIONS DE CONVENTIONS SUR DECISION DE MEDIATION SOLUTION

V.1 Focus les jurisprudences de la CECMC

Dans sa fiche B02-3 de jurisprudence dégagée par la CECMC, la commission rappelle que le caractère volontaire d'entrer en médiation s'applique aussi bien au consommateur qu'au professionnel à qui il appartient seulement, en application de l'article L.612-1 du code de la consommation, de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Il résulte de ce caractère volontaire que les parties ont la faculté de se retirer à tout moment du processus de médiation sans avoir à en motiver la raison (article R.612-2 du code de la consommation).

La fiche B02-4 précise qu'après réception de la notification de la saisine du médiateur, le professionnel est libre d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.

Le code de la consommation ne précisant pas les modalités d'expression de ce refus, la CECMC recommande au médiateur de constater explicitement ce refus, par exemple en mentionnant dans le courrier de notification de la saisine du médiateur que le silence du professionnel sera interprété comme un refus, ou en adressant un courrier de relance au professionnel lui indiquant que son silence persistant sera interprété comme un refus.

Ceci exposé, la CECMC précise dans son point B02-5 qu'en cas de refus systématique ou réitéré d'un professionnel d'entrer en médiation, le médiateur est invité à en demander les raisons au professionnel afin de vérifier que le professionnel met réellement tout en œuvre pour garantir un recours effectif à son dispositif de médiation. Le médiateur peut également faire mention dans son rapport d'activité de ces refus systématiques et de leurs causes.

V.2 Décisions de Médiation Solution

➤ Société Seconde Main Phone « Heamobile »

Après plusieurs rappels et recommandations restés sans effet et après avoir constaté, d'une part, des pratiques commerciales douteuses et d'autre part que l'accès au dispositif de médiation n'était pas garanti au consommateur, Sas Médiation Solution a été amenée à résilier, le 11 novembre 2022, la convention de médiation de la consommation conclue avec l'entreprise Seconde Main Phone, agissant sous l'enseigne « Hexamobile ». Informée de cette décision, la DGCCRF a ouvert une enquête.

➤ M. Franck LOPEZ – Alpha Expertises

Suite d'une part, à de nombreux défauts de paiement tant de la cotisation relative à la convention que des honoraires dus au titre de plusieurs processus de médiation et, d'autre part, après avoir constaté des refus d'entrée en médiation non motivés et réitérés et enfin, conclu, à la lecture des dossiers qui lui ont été présentés à des pratiques commerciales douteuses, Médiation Solution a également résilié la convention de médiation de la consommation conclue avec Alpha Expertises.

VI – RECOMMANDATIONS DE MEDIATION SOLUTION

VI.1 Les accords ou refus d'entrées en médiation

Un accord ou un refus d'entrer en médiation doit être décidé au cas par cas. S'il est donné au professionnel la possibilité de refuser d'entrer en médiation, il lui appartient, toutefois de démontrer qu'il garantit un recours effectif à un dispositif de médiation. Dans ces conditions, Médiation Solution recommande aux professionnels d'analyser avec attention la demande formulée par son client et de prendre en compte les circonstances liées à

sa situation personnelle et particulière et qui l'ont conduit à formuler une demande d'ouverture d'un processus de médiation.

Le professionnel ne doit pas se contenter de refuser d'entrer en médiation au motif que les conditions générales de vente n'ont pas été respectées sans avoir, au préalable, procédé à cette analyse.

Il est également incohérent de refuser une médiation au motif qu'une proposition a déjà été faite au client qu'il a refusée. En effet, en formulant une réclamation au professionnel qui a apporté une réponse qui ne satisfait pas son client, le consommateur répond aux exigences de l'article L612.2 qui dispose, précisément, que le consommateur doit, au moment de la saisine du médiateur, qu'il a au préalable, tenté de résoudre son litige avec le professionnel.

Enfin, l'absence de réponse à une demande d'entrée en médiation est systématiquement interprétée comme un refus. Il est fortement recommandé aux professionnels de s'exprimer sur toutes les demandes d'ouverture d'un processus de médiation.

VI.1 Inadéquation entre les services décrits par une enseigne d'hôtellerie de plein air et les services réellement mis à disposition par le camping partenaire

De grandes enseignes d'hôtellerie de plein air, exploitent des emplacements dans des campings partenaires. Médiation Solution recommande d'apporter une attention particulière à la description des lieux et services proposés par l'enseigne au consommateur et les services réellement rendus par le camping partenaire. En cas d'inadéquation, l'enseigne auprès de laquelle le client a réservé son séjour doit répondre aux demandes liées à l'insatisfaction du client et d'intervenir auprès du camping partenaire pour mettre en adéquation les services fournis et les services réellement mis à disposition.

VI.1 Instructions des dossiers et versements des aides financières liées aux rénovations énergétiques

Médiation Solution recommande aux organismes chargés d'étudier les dossiers et de verser les aides financières liées aux rénovations énergétiques, de mettre en place un processus efficace afin de réduire considérablement tant les délais de traitement que les délais de versement des sommes dues. En effet, aujourd'hui la majorité des demandes de médiation sont motivées par des demandes répétées au consommateur, de fournir des documents qui ont déjà été fournies à plusieurs reprises. Pire encore, après ces demandes répétées et satisfaites, le client se voit refuser les aides au motif que son dossier est incomplet et qu'il n'a pas fourni les pièces maintes fois réclamées.

Il apparaît nécessaire et urgent de palier à ce dysfonctionnement évident dans l'organisation des traitements de ces demandes de ces aides financières.

Annexe 1 : Liste des secteurs d'activités dans lesquels Sas Médiation Solution a signé une convention de médiation de la consommation.

A01 - Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste (grande distribution)
A02 - Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio, caviste...)
A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, soldes, bazars...)
A04 - Eventaires, marchés de plein air
A05 - Commerce de tabac (débits de tabac), cigarette électronique
A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)
A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables...)
A08 - Horlogerie, bijouterie
A09 - Biens d'occasion (antiquaires, dépôts-vente, brocantes...)
B01 - Vente en ligne, vente à distance
B02 - Foires et salons
B04 - Vente en réunion
B05 - Vente directe, démarchage
C01 - Promotion, construction
C02 - Travaux d'architecte
C03 - Ingénierie, expertises (géomètres-expert, expertise technique, diagnostics immobiliers...)
C04 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers
C05 - Gestion, vente de biens immobiliers (agences immobilières, mandataires immobiliers, viager...)
C06 - Facilitation pour valoriser la vente d'un bien immobilier (conseil dans le domaine immobilier, mise en scène d'intérieur...)
C07 - Syndics de copropriétés
C08 - Déménagement
C09 - Entreposage, stockage (garde-meuble...)
D01 - Distribution d'électricité et/ou distribution de gaz
D02 - Distribution de fioul domestique, combustibles solides (bois, charbon), gaz de pétrole liquéfiés (GPL)
D04 - Energies renouvelables
D06 - Collecte, traitement des eaux
E01 - Installation de cuisines et salles de bains
E02 - Installation de piscines
E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)
E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration

E05 - Aménagement extérieur (gros travaux)
E06 - Réparation de matériels (électroménager, télévision, vidéo...)
E07 - Dépannages urgents à domicile
E08 - Location de matériels
F04 - Taxis, véhicules de transport avec chauffeur (VTC)
F05 - Transport maritime, transport fluvial
F06 - Transport aérien
F10 - Transport de marchandises, livraisons
G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motocycle, cycle, bateau, aéronef...)
G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motocycle, cycle, bateau, aéronef...)
G02 - Location longue durée (LDD), location avec option d'achat (LOA) de véhicules
G03 - Location de courte durée de véhicules : contrats spécifiques, autopartage, véhicules en libre-service
G04 - Accessoires pour véhicules
G05 - Entretien et réparation de véhicules (concessionnaires, agents, réparateurs indépendants, centres auto...)
G06 - Engins motorisés non réceptionnés (minimotos, quads, trottinettes électriques, gyropodes...)
G07 - Contrôle technique de véhicules
G12 - Destruction des véhicules hors d'usage (VHU)
G13 - Distribution de carburants (stations-services)
G15 - Formation des conducteurs (auto-écoles)
H01 - Produits et marchés financiers
H03 - Intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance
H05 - Assurance
I01 - Equipements informatiques et de communication
I02 - Réparation de produits électroniques grand public, dépannage informatique
I03 - Téléphonie, Internet, communications électroniques
I04 - Audiovisuel
J01 - Hôtellerie
J03 - Restauration
J04 - Organisation d'évènements
J05 - Livraison de repas à domicile
J06 - Débits de boissons (cafés, brasserie)
K01 - Agences de voyage, voyagistes
K02 - Villages, clubs de vacances
K03 - Biens immobiliers saisonniers et temporaires
K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning...)
L01 - Biens culturels (livres, musique, peinture, photos...)
L02 - Presse
L03 - Articles de puériculture, jouets
L04 - Articles de sport, articles de loisirs
L05 - Location d'articles de loisirs et de sport
L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...)
L07 - Activités récréatives et de loisirs (parcs d'attraction, parcours acrobatiques...)
L08 - Théâtres, spectacles, musées
L09 - Cinéma

110 - Travaux photographiques
L12 - Jeux de hasard et d'argent
M01 - Bricolage et équipements spécialisés (matériels agricoles, d'espaces verts...)
M02 - Fleurs, plantes
M03 - Aménagement paysager (y compris élagage et abattage)
M04 - Jardinerie, animalerie (animaux domestiques et leurs aliments, matériels d'élevage)
M05 - Commercialisation d'animaux, services pour les animaux (toilettage, gardiennage...)
M06 - Soins vétérinaires et produits vétérinaires (médicaments, aliments et produits d'hygiène pour animaux)
N01 - Parfumerie, produits de beauté
N02 - Parapharmacie
N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition,)
N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services)
N05 - Services d'esthétique corporelle (bronzage, onglerie, épilation, tatouage ...)
N06 - Services de bien-être (thalassothérapie, spa..., hypnose,)
N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage...)
N08 - Crèches, assistantes maternelles
N09 - Maisons de retraite, établissements d'hébergement
N10 - Cordonnerie, reproduction de clés,
N11 - Blanchisseries, teintureries, repassage, laveries en libre-service
N12 - Services funéraires
O01 - Etablissements privés d'enseignement
O02 - Enseignement à distance
O03 - Soutien scolaire
O04 - Séjours linguistiques, travaux de traduction et de correction de textes
O05 - Formation pour adultes
P01 - Avocat
P03 - Huissier de justice
P04 - Commissaire-priseur
Q01 - Agences de placement, agences de travail temporaire
Q02 - Agences matrimoniales, clubs de rencontres
Q03 - Développement personnel, activités d'assistance
Q04 - Généalogie
Q05 - Astrologie, voyance...
Q06 - Activités d'enquête
Q07 - Sécurité privée, surveillance (télésurveillance, vidéosurveillance, protection et traitement des vitrages...)