

GÉNÉALOGISTES DE FRANCE

BILAN ANNUEL DE GARANTIES

2024

EXPERTISE
SATISFACTION
SÉCURITÉ
ÉTHIQUE





ÉDITO DU PRÉSIDENT CÉDRIC DOLAIN

Généalogistes de France (GF) est une organisation professionnelle engagée. Engagée pour ses membres, pour ses partenaires, pour les pouvoirs publics et bien évidemment pour les clients des généalogistes professionnels. C'est pourquoi, depuis de nombreuses années, les généalogistes membres de GF ont fait le choix de l'auto-régulation de la profession, afin de maîtriser leur destin, en mettant en œuvre des règles qui protègent, qui rassurent et garantissent un haut niveau d'exigence dans de nombreux domaines. Nous ne pouvons qu'être fiers du travail réalisé collectivement.

Au fur et à mesure des années, Généalogistes de France a construit des piliers solides apportant les garanties nécessaires relatives à l'expertise, l'éthique, la sécurité et la satisfaction. GF regroupe désormais 95 % de l'activité de la généalogie professionnelle en France. Ses membres sont les seuls à s'être pleinement engagés à respecter toutes ces garanties. Je tiens à les remercier pour leurs efforts ; le bilan présenté dans ce document démontre que cela paie :

- Pour sa 1ère année d'existence, la commission d'éthique a pu traiter 10 saisines, dont 3 émanant de notaires. 7 avis publics ont été rédigés.
- En matière de détention de fonds, 100 % des adhérents ont une couverture bancaire globale, et, seule une entreprise sur 70 ne saisissait pas les fonds héritiers dans sa comptabilité tout en les détenant sur le compte dédié.
- Concernant l'aspect assurantiel, 2 sinistres seulement sont survenus en 2023 pour une charge totale inférieure à 15 000 euros.
- En matière de médiation, 92 % des procédures achevées en 2023 ont conduit à une réconciliation des parties.

Pour crédibiliser davantage nos démarches, Généalogistes de France s'est appuyé sur des partenaires, extérieurs à la profession, spécialistes dans leur domaine et indépendants de GF. Chaque année, ces partenaires dressent le bilan de leur action au service de GF et formulent des recommandations qui nous permettent de nous améliorer en continu.

Pour la première fois, cette année, nous avons décidé de rassembler les quatre rapports qui rythment la vie des garanties de GF en un seul, afin de démontrer la cohérence de nos engagements et de donner de la force à notre auto-régulation. Je suis fier de vous présenter la première édition de ce bilan annuel de garanties en matière d'éthique, de médiation, d'assurance et de gestion des fonds. Je tiens naturellement à remercier l'ensemble des partenaires qui ont participé à sa rédaction : Gérard Gaucher, médiateur de la consommation sectoriel de la généalogie en France, Alban Briard, référent éthique de GF, Vincent de Becquevort pour KPMG et Franck Mateos pour LSN Assurance. Chacun est engagé, aux côtés de Généalogistes de France, pour garantir la qualité, la fiabilité et la sécurité de notre travail.

Reste à chacun d'entre nous de s'en emparer, de le faire vivre et de le faire progresser encore !



ÉTHIQUE :

Rapport 2024 du Référent Ethique de la Généalogie professionnelle

L'éthique dans le secteur de la généalogie est cruciale en raison des implications personnelles et sensibles associées à la recherche des origines familiales ou à l'établissement de droits héréditaires. C'est pourquoi, le secteur de la généalogie a débuté, il y a quelques années, un travail de fond sur sa capacité à s'auto-réguler prenant en compte un environnement en forte évolution.

Ainsi, diverses considérations peuvent être prises en compte, comme par exemple (liste non exhaustive) :

- › Obtenir un consentement éclairé des personnes concernées.
- › Garantir la confidentialité des informations.
- › Être transparent sur l'objectif de la généalogie établie.
- › Respecter la vie privée des défunts et des personnes retrouvées
- › Veiller à l'exactitude des informations.
- › Adopter des normes éthiques et professionnelles.
- › Eduquer et sensibiliser le secteur de la généalogie et ses parties prenantes sur l'ensemble des sujets éthiques et déontologiques.

En 2022, le code d'éthique a été adopté par la Profession. Ce code a permis de structurer et d'énoncer les valeurs et les principes auxquels adhère les membres de Généalogiste de France et qui servent de guide à un individu ou à un groupe afin de l'aider à juger de la justesse de ses comportements. En d'autres termes, **le code d'éthique regroupe les valeurs fondamentales de la profession et la ligne de conduite à adopter.** En respectant ces principes éthiques, le secteur de la généalogie peut contribuer à préserver la confiance du public tout en permettant la résolution de situations parfois complexes. En lien avec le code d'éthique, une commission d'éthique a été créée en 2022 afin de participer à la réévaluation régulière du présent code d'éthique. Cette Commission est composée de 7 membres titulaires.

»»» Bilan 2023

Le 9 janvier 2023, le Bureau de Généalogistes de France m'a nommé référent éthique.

Depuis la création de la Commission, soit en un peu plus d'un an, nous avons eu à traiter **10 saisines**. Celles-ci ont été étudiées durant **4 réunions** plénières et émanent, pour **70%, de généalogistes** professionnels et, pour **30%, de notaires**. Pour chaque question posée, une réponse a été apportée au « lanceur d'alertes » et, dans 70% des cas, un avis a été rédigé et rendu public. Ainsi **7 avis** ont d'ores et déjà été formulés.

Parmi les avis rendus, 71% concernent des questions de concurrence entre généalogistes tous mandatés légitimement au sens de l'article 36 de la loi du 23 juin 2006 et principalement par des notaires. Dans 60% de ces dossiers, l'origine de la concurrence résultait dans le fait que le second notaire à avoir mandaté un généalogiste l'avait fait sans interroger le Fichier Central des Dispositions des Dernières Volontés (FCDDV) ou sans se rapprocher de son confrère qui avait préalablement interrogé le FCDDV.

30% des saisines reçues ont concerné le sujet des courants d'affaires pouvant exister entre les généalogistes et les notaires. Un avis positif (Avis-GF-2022-001) a été rendu à ce sujet et précise que, suite à la sollicitation d'un Conseil régional de notaires, les généalogistes pouvaient répondre positivement à la demande de participation qui « ne représente pas une part trop significative du budget lié à l'événement organisé ».

Pour saisir le référent éthique et la Commission, il suffit d'envoyer un courriel à l'adresse : referent.ethique@genealogistes-france.org.

Le 29 janvier 2024

A blue ink signature, appearing to be 'ALBAN BRIARD', written in a stylized, cursive script.

ALBAN BRIARD
RÉFÉRENT ÉTHIQUE



SÉCURITÉ :

Rapport 2024 de KPMG

KPMG, un acteur de confiance au service de Généalogistes de France

Depuis plus de sept années, KPMG accompagne Généalogistes de France dans la justification du correct traitement des fonds héritiers et de leur garantie auprès des tiers.

Cette mission s'inscrit dans la volonté de Généalogistes de France de justifier auprès de leurs parties prenantes (héritiers, organismes de tutelle, assurances, notaires) que ces fonds sont correctement couverts par de la trésorerie non fongible avec la trésorerie de la société.

Ainsi, nous travaillons dans l'objectif de pouvoir démontrer que les entreprises adhérentes à l'Union des Généalogistes de France justifient de la couverture des fonds héritiers remis, par procuration des notaires en règlement des successions sans héritiers connus, au regard de la trésorerie disponible au 31 décembre.

Le travail depuis plusieurs années nous a conduit à formuler des observations, notamment au regard de l'existence de comptes bancaires dédiés pouvant ainsi démontrer que les comptes héritiers bénéficient de la protection de comptes de tiers.

S'inscrivant dans un processus de progression continue, cette observation a été suivie d'effet, et nous vérifions la correcte existence et couverture de ces comptes.

Tous les membres de Généalogistes de France sont soumis à notre étude y compris les sociétés étrangères et fiduciaire. La signature de la charte Généalogistes de France impose à cette date une revue indépendante permettant à Généalogistes de France de justifier de la correcte protection des comptes héritiers et d'une transparence vis-à-vis des pouvoirs publics.

»»» Bilan 2023

En 2023, ce sont 70 entreprises qui ont fait l'objet de vérification de notre part. Nos travaux ont donné lieu à une conclusion individuelle pour chacune des sociétés et une synthèse des conclusions anonymisées pour l'Organisation professionnelle.

En 2023, seule une entreprise ne comptabilise pas les fonds héritiers et certaines entreprises peuvent ne pas couvrir totalement les fonds à la clôture avec le seul compte bancaire dédié. Au 31 décembre 2023, elles représentaient 24% de l'échantillon mais cet écart pouvait s'expliquer par des erreurs de transit des fonds (virement effectué par les Notaires sur le compte courant de l'étude, frais bancaires prélevés par la banque et non régularisés, ...). Mais tous les adhérents avaient la couverture bancaire globale.

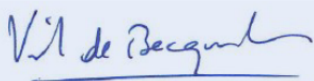
D'une manière générale, nous n'avons pas constaté d'anomalie concernant l'existence des fonds et leur représentation dans le compte bancaire de l'entreprise.

Les travaux nous ont conduits à accompagner l'Union dans la mise en place de Notes techniques permettant aux adhérents de synthétiser les pratiques comptables à adopter dans la gestion des comptes bancaires dédiés aux fonds héritiers et à des communications standards à produire aux Notaires dans la gestion de ces fonds.

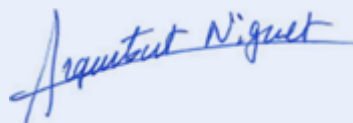
Nous sommes fiers de pouvoir accompagner l'Union des Généalogistes de France dans sa volonté d'intégrité dans la gestion de ces fonds et dans son objectif de communication transparente auprès des parties prenantes.

Le 18 janvier 2024

KPMG S.A



VINCENT DE BECQUEVORT,
ASSOCIÉ



SYLVIE ARQUETOUT-NIGUET



SÉCURITÉ :

Rapport 2024 de LSN Assurances

LSN ASSURANCES, Groupe DIOT SIACI, est le courtier en assurances et en réassurances des Professions réglementées depuis plus d'un demi-siècle.

Il est depuis quelques années le courtier de Généalogistes de France pour les conseiller et les accompagner dans la gestion de leurs risques professionnels, notamment face au risque de mise en cause de leur responsabilité civile professionnelle.

Pour ce faire, il a été mis en place un contrat d'assurance Groupe à adhésion individuelle via les syndicats affiliés pour le compte de leurs adhérents. Ce contrat placé auprès des assureurs MMA et AMLIN permet de répondre aux obligations d'assurance RC Professionnelle et de Garantie financière exigées par Généalogistes de France.

Il comprend pour le volet Responsabilité Civile un socle de **première ligne** obligatoire à concurrence de **4 000 000 €** par sinistre dans la limite

de **6 000 000 €** par année d'assurance pour l'ensemble des sinistres d'une même année d'assurance. Pour les assurés qui le souhaitent, ils disposent d'une seconde ligne de garantie à hauteur de **6 000 000 €** par sinistre et par année d'assurance en complément et/ou après épuisement des garanties accordées au titre du contrat de 1ère ligne, et de garanties complémentaires pour des missions ponctuelles.

Les Généalogistes successoraux disposent également d'une garantie financière à concurrence de **1 000 000 €** ou **3 000 000 €** par sinistre dans la limite de **5 000 000 €** par année d'assurance pour l'ensemble des assurés au contrat.

Enfin, et pour permettre aux Généalogistes de se prémunir face aux risques Cyber, un accord Cadre à adhésion individuelle facultative a été conclu avec l'Assureur AXA.

»»» Bilan 2023

L'année 2023 est une bonne année en termes de résultat technique

pour les assureurs avec la survenance de 2 sinistres impactant le contrat de première ligne de responsabilité civile professionnelle pour une charge totale compagnie de 14 800 €, soit un ratio combiné de 44 %.

Cela étant, nous avons été amenés lors du renouvellement du 1er janvier 2024 à ajuster les conditions tarifaires des Généalogistes successoraux compte tenu du résultat technique consolidé depuis 2018 dont le ratio combiné s'élève à 127 % (prime HT 1 027 393 € / charge compagnie 949 291 €). Le ratio combiné est calculé net du chargement des assureurs et de la commission de courtage de LSN.

Le classement des causes de sinistre s'établit principalement comme suit :

- 77 % erreur dans la recherche d'héritier
- 5 % erreur dans la déclaration de la succession aux impôts
- 3,8% soupçon de détournement de fonds d'un contrat d'assurance vie d'un héritier
- 3,4% défaut de vérification du compte notaire
- 2,9 % défaut d'assurance

L'exercice a été clôturé avec l'existence de 18 sinistres en cours de traitement pour une provision de 171 089 €.



FRANCK MATEOS
DIRECTEUR DES GROUPEMENTS

SATISFACTION :

Rapport 2024 du Médiateur 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 :

- › 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 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 contrat de révélation de succession est soumis aux dispositions du code de la consommation

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 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 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 et 2022 pour deux nouvelles périodes 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.

Je suis entré en fonctions le 1er janvier 2017, depuis mes rapports annuels sont publiés sur mon site internet et déposés à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

»»» Bilan 2023

Pour l'année 2023, la demande de médiation est en baisse par rapport aux années antérieures (130 saisines et 31 ouvertures de procédures de médiation). Beaucoup de saisines ne peuvent aboutir à une déclaration de recevabilité alors que l'héritier ne justifie pas d'avoir tenté une démarche amiable auprès du généalogiste.

Le médiateur de la consommation des généalogistes de France et de la généalogie professionnelle est désormais bien connu. Son existence est mentionnée sur les sites internet du Ministère chargé de l'économie et des finances et sur le site internet de l'union des généalogistes de France. 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 et dans leurs documents commerciaux et contractuels. Les coordonnées postales et électroniques du médiateur sont ainsi publiées largement. A côté de la médiation de la consommation, s'est développée aussi une offre de médiation conventionnelle ouverte 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.

Pour une bonne exécution commerciale de leurs engagements contractuels, le généalogiste et l'héritier doivent nouer des relations directes et confiantes. Le médiateur veille à ce que pendant tout le processus de médiation les échanges entre l'héritier et le généalogiste reste empreint de courtoisie et de respect mutuel.

Lorsque la demande de médiation est déclarée recevable, l'héritier et les généalogistes échangent des observations pour exposer leurs prétentions et leur argumentation.

L'expérience des huit années d'exercice professionnel de la médiation de la consommation m'ont conduit à développer les échanges pour permettre aux deux parties de trouver elle-même la solution à leur litige. **Ainsi en 2023, sur 26 procédures achevées, 24 l'ont été en raison d'une réconciliation des parties ou un accord transactionnel avant position de solution du médiateur. Cette solution présente l'avantage de renouer un dialogue entre les deux partenaires et favorise la poursuite de leurs relations commerciales. En 2023 dans deux hypothèses, le médiateur a été appelé à proposer lui-même des solutions au litige. Ces solutions ont été approuvées par les deux parties.**

De ce fait le taux de réussite des médiations recevables arrivées à terme est de 100 %. Le taux de réussite globale des médiations engagées est lui de 87 %.

»»» Bilan 2023

Il est à noter une vigilance particulière doit intervenir pour deux questions :

1

en 2023, des généalogistes ont refusé dans quatre saisines de s'engager dans le processus de médiation. Ces refus doivent être limités et ne peuvent être systématiques.

2

en 2023, le médiateur a été saisi de 10 requêtes en post-médiation à l'initiative de l'héritier qui se plaignait d'une mauvaise exécution des constats d'accord du généalogiste. Pour toutes ces requêtes, le médiateur est intervenu pour faire respecter les accords passés.

La médiation de la consommation apparaît à l'expérience comme une forme apaisée de résolution des litiges entre les héritiers et les généalogistes professionnels. Dans de nombreuses hypothèses, elle permet de rétablir le dialogue et la confiance propices à la poursuite des relations commerciales. Elle aboutit le plus souvent à une solution que les parties ont trouvée elles-mêmes, ce qui est propre à faciliter leur adhésion. Sinon le médiateur propose lui-même une solution qui est dans la très grande majorité des hypothèses acceptée par l'héritier et le généalogiste.

Le rôle du médiateur est alors, par de légères interventions, d'orienter la position de l'un ou de l'autre et de permettre la conclusion d'un accord.

La recette de la réussite de la médiation repose sur la confiance que doit inspirer le médiateur à la fois au généalogiste professionnel et à la fois à l'héritier. Lorsqu'un climat de bienveillance s'est installé, il est alors plus aisé de trouver un point de rencontre qui mettra fin au litige.

Le 9 février 2024

Le médiateur de la consommation des Généalogistes de France
et de la généalogie professionnelle



GÉRARD GAUCHER
MAGISTRAT HONORAIRE



Généalogistes de France

Généalogistes de France est l'organisation nationale représentative des professionnels de la généalogie. Elle fédère 95% de l'activité professionnelle à travers deux spécialisations : la généalogie successorale et la généalogie familiale.

Créée en 2004, elle résulte d'une volonté commune du Ministère des Petites et moyennes entreprises et des représentants des généalogistes professionnels de **mieux organiser la profession tout en offrant une meilleure visibilité** à un métier insuffisamment connu.

Généalogistes de France veille à la cohésion de la profession, définit les règles destinées à réguler les comportements professionnels et met en place les outils de contrôle nécessaires à garantir le respect des règles imposées afin d'apporter les meilleures garanties aux héritiers.

Dès 2013, Généalogistes de France s'est dotée d'une Charte de Déontologie commune à l'ensemble de ses membres. Cette Charte affirme les engagements, les valeurs ainsi que les principes d'actions de Généalogistes de France. Elle est soutenue par un Code d'Éthique établi en 2022 qui met en pratique les engagements pris par les généalogistes vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes (clients, prescripteurs, prestataires, représentants de l'État, interlocuteurs publics et privés mais également confrères et collaborateurs) pour guider chaque professionnel dans ses comportements et ses actions au quotidien.

En 2016, Généalogistes de France a nommé un médiateur sectoriel inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et sa compétence a été étendue par celle-ci à la médiation de toute la généalogie professionnelle.

Enfin, en 2023, Généalogistes de France a désigné un Référent éthique, expert indépendant ayant un rôle de conseil et de prévention.