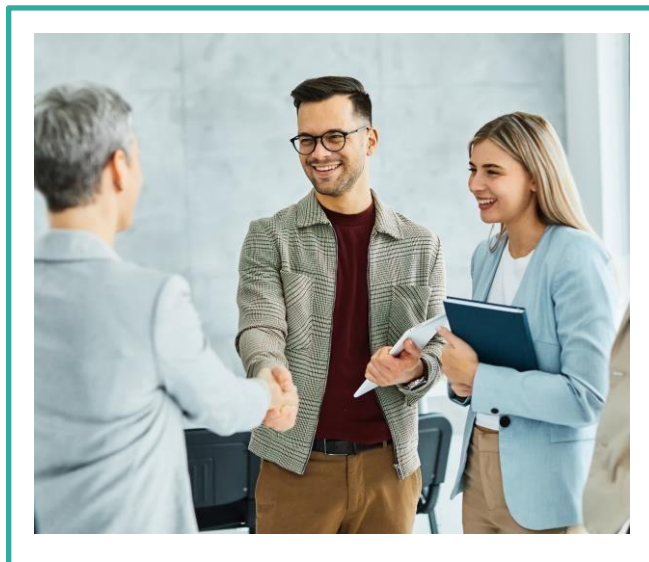


---

# Rapport Annuel d'Activité 2023

---



## Médiation de la consommation

JUIN 2024



Version V2

## Préambule

ANM **CONSOMMATION**, est portée à la liste des médiateurs de la consommation par décision du 29 Septembre 2016 de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

L'inscription de L'ANM CONSOMMATION à la liste des médiateurs a été renouvelée suite au contrôle de la CECMC en 2021.

En tant que médiateur de la consommation et conformément aux dispositions de l'article R614-2 du Code de la Consommation, nous présentons ci-dessous notre rapport annuel d'activité pour l'exercice 2023.

## Introduction

Depuis 2016, l'ANM CONSOMMATION dont l'unique objet est de développer la médiation de la consommation, continue ses efforts pour offrir un service de qualité aux consommateurs et aux professionnels.

Dans le respect du cadre législatif, l'ANM CONSOMMATION a pour souci de conduire aux mieux les dossiers de médiations, tout en facilitant aux consommateurs l'accès à la médiation et en s'assurant que les professionnels adhérents disposent d'un service de médiation simple et efficient.

Année après année l'ANM Conso renforce ses capacités en investissant régulièrement, que ce soit au niveau des outils de traitement, de la formation des médiateurs désignés ou de ses ressources propres.

Cette volonté de réaliser une médiation de qualité, proche de ses clients et des consommateurs continuera de guider notre association pour les années à venir.

La Présidente de l'ANM CONSOMMATION  
Aline Di Méglio

# Sommaire

## Rapport d'activité ANM CONSOMMATION 2023

### 1. L'ANM CONSOMMATION

#### 2. Les professionnels adhérents

- 2.1. Les fédérations et autres adhérents
- 2.2. Les secteurs d'activité

#### 3. L'activité 2023

- 3.1. Nombre de litiges, saisines
- 3.2. Les questions rencontrées
- 3.3. Litiges traités, recevabilité et motifs de refus
- 3.4. L'entrée en médiation, la position des professionnels
- 3.5. Durée nécessaire au traitement des litiges
- 3.6. Les résultats des médiations
- 3.7. Litiges transfrontaliers -sans objet-
- 3.8. Médiateurs employés exclusivement par un professionnel -sans objet-

## 1. L'ANM CONSOMMATION

Nous avons poursuivi en 2023 l'attention toute particulière donnée à l'exécution du processus de médiation afin de pouvoir répondre à l'augmentation des demandes de médiation tout en améliorant la qualité de celui-ci. L'ANM CONSOMMATION garantit que la conduite de la médiation est réalisée conformément aux articles R.612-1 à R.616-2 et L611-1 à L613-3 du Code de la Consommation. Les médiateurs respectent la confidentialité vis-à-vis des professionnels et des consommateurs, qui utilisent la plate-forme de saisine et de traitement des médiations.

L'ANM CONSOMMATION défend une médiation personnalisée, chaque demande de médiation déposée par un consommateur est prise en charge du début à la fin du processus par l'un des 21 médiateurs et médiatrices désignés, tous expérimentés et couvrant un large spectre d'activité.

Élément indispensable à l'amélioration des pratiques, un programme de formation et de suivi est déployé à l'attention des médiateurs désignés ainsi que pour les salariés de l'association. En 2023 ont été organisées des sessions relatives au droit de la consommation et la jurisprudence. Le développement des analyses de pratiques avec la création d'un second groupe portant ainsi leur nombre à une dizaine de séances pour l'année et un rappel des pratiques et des procédures. Par ailleurs, chaque mois une séance est proposée à tous les médiateurs permettant de répondre aux questions ou difficultés qu'ils rencontrent dans la conduite des médiations.

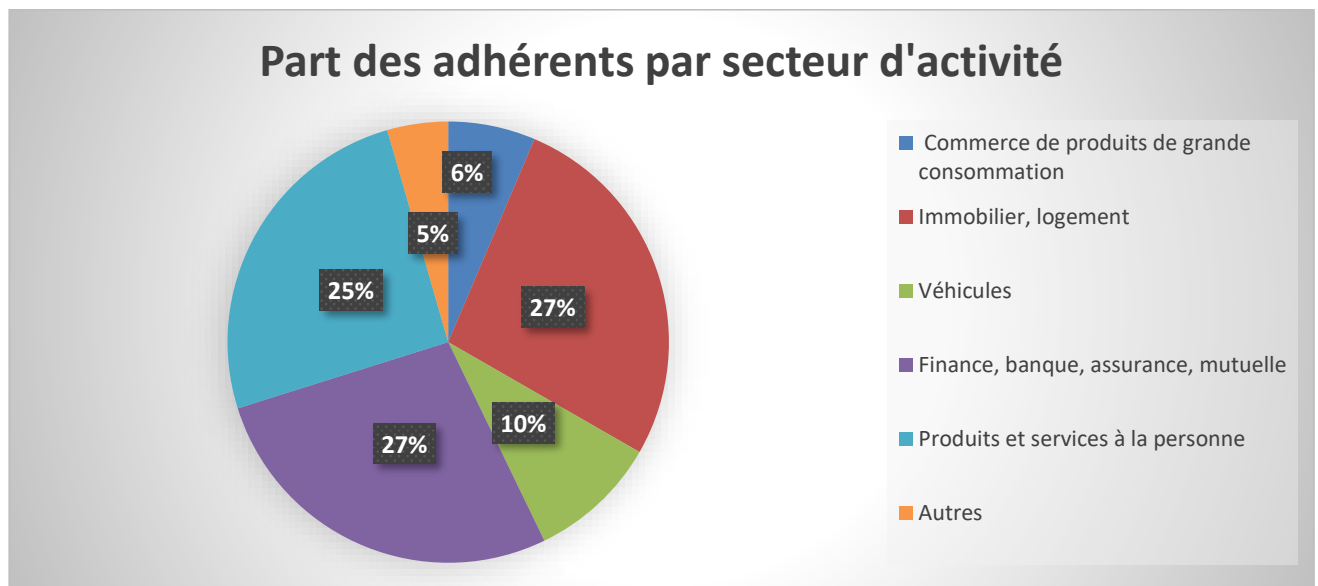
Le séminaire annuel organisé avec tous les médiateurs permet également de resituer les objectifs et les moyens à mettre en œuvre pour améliorer la conduite des médiations.

## 2. Les professionnels adhérents

Fin 2023 nous comptons plus de 25 000 professionnels adhérents contre 20 000 en 2022. La grande majorité des professionnels adhèrent à l'ANM CONSOMMATION à travers l'une des 37 conventions cadre (Fédérations, Groupements Professionnels, Franchises...). Le nombre de professionnels indépendants continue d'augmenter avec 1600 entreprises adhérentes à fin 2023.

Notons également des tendances sectorielles marquantes comme le secteur du courtage en instruments financiers (IOBSP) et celui de l'aide à la personne qui ont enregistré une forte progression cette année ainsi que l'arrivée de nouveaux professionnels tels que les entreprises du secteur du funéraire. Ces apports assurent une dynamique et une expansion continue de notre champ d'action.

Les fédérations et les professionnels indépendants, adhérents de l'ANM CONSOMMATION se répartissent principalement en 5 grands secteurs d'activité : Finance Assurances, Commerce, Immobilier Logement, Transport et Contrôle de véhicules, Services à la personne.



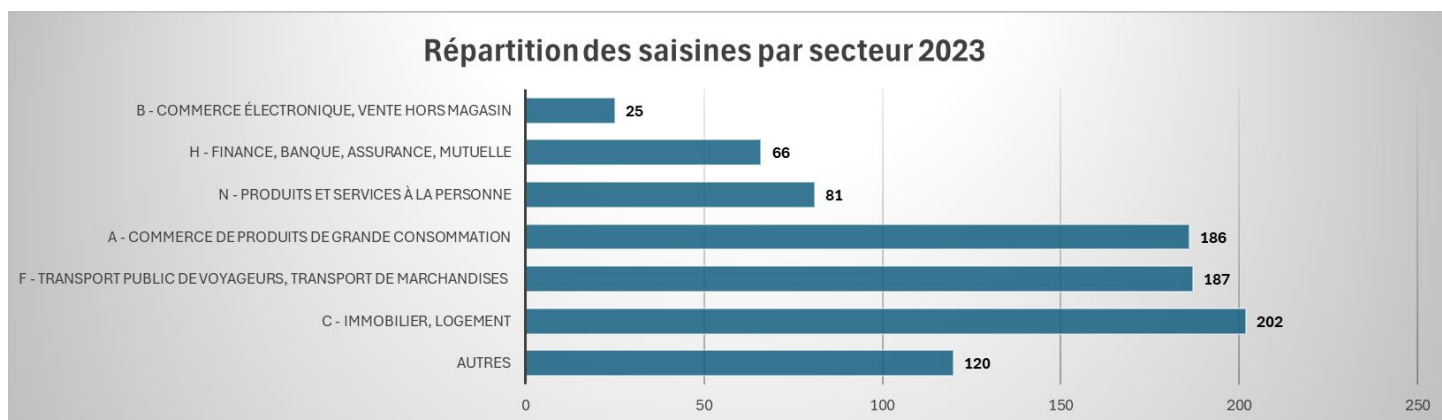
Cependant, il convient de noter que cette répartition des adhésions ne reflète pas nécessairement l'activité effective de médiation, car certains secteurs génèrent structurellement moins de demandes de médiation que d'autres.

### 3. L'activité 2022

#### 3.1. Nombre de litiges, Saisines

En 2023, nous observons une augmentation du nombre de saisines, avec 867\* demandes de médiation contre 651 en 2022. Cette année, nous retrouvons un niveau de saisines similaire à celui que nous avons connu pendant la période post-Covid. L'augmentation des saisines provient principalement du secteur du courtage, où les difficultés d'obtention de crédit immobilier demeurent la principale raison des litiges. Dans les autres secteurs, les demandes de médiation restent stables ou connaissent une légère croissance.

Les saisines se répartissent principalement selon six secteurs, avec des ordres et des poids différents de ceux des adhésions. L'immobilier demeure le premier secteur générant des demandes de médiation, il continue de croître année après année. Les demandes de médiation dans ce secteur sont de plus en plus fréquentes et le dispositif est de mieux en mieux connu et utilisé dans ce domaine. En 2023, nous avons animé plusieurs webinaires et participé à des congrès pour continuer de promouvoir la médiation dans le domaine immobilier. En troisième position, nous retrouvons le secteur du commerce, suivi par celui des produits et services à la personne dont les saisines sont principalement liées aux professionnels de crèches. Vient ensuite le secteur banque et finance en quatrième position.



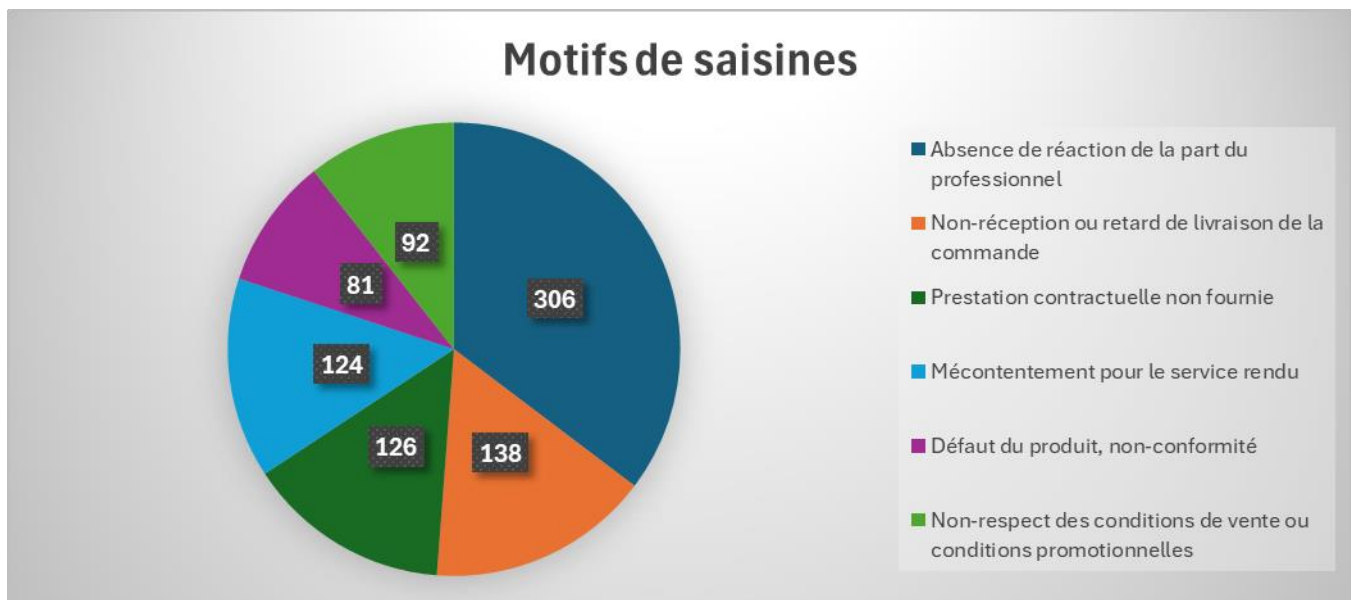
(\*) Chiffres bruts des demandes saisies sur le site ANM Conso

### 3.2. Les questions rencontrées

En 2023, il n'a pas été noté de changement significatif par rapport aux années précédentes en ce qui concerne des thèmes faisant l'objet de saisines par les consommateurs.

Vient en tête le manque de réaction des professionnels aux sollicitations de leurs clients avec 306 demandes de ce type. En tant que médiateur, nous partageons encore une fois ce constat, il est encore difficile dans de nombreux cas à obtenir une simple réponse des professionnels aux demandes de médiations recevables.

Suivent les non réceptions ou retard de commande -138 cas- ; les prestations non fournies -126 cas-, la non-conformité des produits, le non-respect des conditions de vente.



### 3.3. Litiges traités, recevabilité et motifs de refus

En 2023, 707 dossiers ont été jugés recevables sur les 830 demandes valides saisies. Le taux de recevabilité de 85% se compare aux 86% de 2022 et aux 86% de 2021. Sur les 123 dossiers déclarés irrecevables cette année la première cause reste le manque de réclamation préalable -avec 72 dossiers ou 58% des cas-, alors que nous étions en 2021 à 49%. Nous voyons les consommateurs saisir le médiateur beaucoup plus rapidement, ce qui est une bonne chose, mais parfois confondre la demande de médiation et la réclamation auprès du professionnel. Viennent ensuite pour 38% des cas les " demande infondée ou abusive " et pour 4 dossiers, le consommateur a saisi sa demande plus de 12 mois après sa réclamation écrite au professionnel.

### 3.4. L'entrée en médiation, la position des professionnels

En données brutes le taux d'entrée en médiation bien qu'en progression, reste faible avec 118 dossiers traités en 2023 soit 17% contre 14% en 2022. L'analyse plus fine du taux de refus fait apparaître de grandes disparités selon les secteurs et les professionnels. Si l'on isole le cas de 4 professionnels\* (représentant un total de 242 refus sur 548) qui pour des raisons très spécifiques et traités par ailleurs, sont amenés à refuser quasi systématiquement les demandes de médiations nous retrouvons un taux d'entrée en médiation de 26 %.

(\*) En tant que médiateur de la consommation, l'ANM CONSOMMATION s'engage dans une démarche d'analyse et d'action avec tout professionnel refusant quasi systématiquement l'entrée en médiation afin d'assurer au consommateur un recours effectif à la médiation. Le résultat de cette démarche permet dans certains cas d'améliorer le dispositif. Notons le cas d'un professionnel, exerçant dans le domaine du transport et de la livraison à domicile où la médiation est rarement acceptée mais le consommateur, une fois la demande jugée recevable, est systématiquement indemnisé. Dans un autre cas, les demandes de médiation agissent comme un accélérateur à la résolution de certains dossiers en souffrance. Il reste le cas de professionnels pour qui la médiation peut être vue comme un « trouble » à leur processus de traitement des plaintes. Si les efforts déployés tout au long de la durée du contrat de 3 ans n'apportent aucun résultat quant à l'amélioration de l'effectivité du processus et que les refus systématiques persistent, L'ANM CONSOMMATION sera amenée à remettre en cause le renouvellement de la convention.



### 3.5. Durée nécessaire au traitement des litiges

La gestion des délais de traitement des litiges en général et de la recevabilité en particulier demeure une priorité et nécessite une attention constante. La rapidité de la prise en charge favorise une bonne conduite des médiations. En 2023, le délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité est de 2.9 jours, le délai moyen de traitement des médiations s'établit à 61 jours, contre 54 jours en 2022. Cependant les délais de réponses de la part des professionnels, que ce soit pour l'entrée en médiation ou pour la proposition du médiateur, restent souvent importants, ils ont un impact significatif sur le délai moyen de traitement.

Les analyses de pratique, ainsi que des actions de "formations/réflexions participatives", ciblent la problématique de l'incitation des professionnels à accepter les demandes de médiation.

### 3.6. Les résultats des médiations

118 dossiers de médiations ont été menés à leur terme en 2023. En pourcentage des médiations recevables, nous restons sur la même tendance de 26% en données corrigées.

Sur les 118 dossiers traités, 108 (soit 92% des cas) ont trouvé une issue favorable. Pour 86 il s'agit d'un accord trouvé entre les parties et pour les 37 restants, qui font l'objet d'une proposition de solution, celle-ci est adoptée par les deux parties à hauteur de 58%.

Comme pour les saisines de 2022, dans de nombreux cas, même si le professionnel refuse l'entrée en médiation, il se rapproche du consommateur et lui propose une indemnisation ou une solution spécifique. Bien que ces situations échappent au processus de médiation, la demande jugée recevable sert de rappel, voire d'accélérateur. Nous estimons que plus de 386 cas sur les 548 demandes refusées par les professionnels, trouvent une issue satisfaisante pour le consommateur ce qui représente près de 69 % des cas. Il est également à noter que les consommateurs, mais aussi parfois les professionnels, expriment leur satisfaction à l'issue du processus de médiation, insistant sur l'importance d'avoir pu être écoutés et entendus, même lorsque la situation semblait particulièrement bloquée au départ.

### 3.7. Litiges transfrontaliers *-sans objet-*

### 3.8. Médiateurs employés exclusivement par un professionnel *-sans objet-*