

RAPPORT D'ACTIVITE

2024

**Transmis à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la
Médiation de la Consommation (CECMC)**

L'article L612-1 du Code de la consommation garantit à tout consommateur le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de résoudre amiablement un litige l'opposant à un professionnel. Pour répondre à cette exigence légale, le professionnel doit garantir l'accès effectif à un dispositif de médiation de la consommation en signant une convention avec une entité référencée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Référencée depuis le 14 décembre 2018, la société Médiation Solution est habilitée à conduire des processus de médiation de la consommation conformément aux exigences prévues par les textes français et européens. Elle figure sur la liste officielle des médiateurs reconnus par la CECMC.

Tout au long de l'année 2024, Médiation Solution a poursuivi sa mission d'intérêt général en mettant à disposition des consommateurs et des professionnels un dispositif accessible, efficace et conforme aux règles de déontologie applicables. Grâce à une équipe expérimentée et pluridisciplinaire, nous avons pu traiter plusieurs centaines de saisines, proposer des solutions équitables et accompagner les parties vers une résolution apaisée des conflits.

Le présent rapport d'activité, établi conformément aux obligations du médiateur de la consommation, rend compte des actions menées en 2024, de l'évolution des chiffres clés de la médiation, de l'analyse des litiges reçus, et des enseignements que nous en tirons à l'attention des professionnels et de la Commission.

I. ÉVOLUTION DES SERVICES DE MÉDIATION SOLUTION EN 2024

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité de service et d'adaptation aux besoins croissants des professionnels comme des consommateurs, Médiation Solution a poursuivi le développement de ses outils et de ses compétences tout au long de l'année 2024.

I.1 Lancement du futur organisme de formation certifié Qualiopi

Médiation Solution a finalisé, en 2024, les démarches nécessaires en vue de son enregistrement en tant qu'organisme de formation. Ce projet, engagé dès l'année précédente, vise à professionnaliser l'accompagnement proposé aux professionnels et à renforcer l'expertise des membres de l'équipe. Une demande de certification Qualiopi sera formulée dans le courant de l'année 2025.

En parallèle du dépôt du dossier, plusieurs actions de formation ont, malgré tout, d'ores et déjà été mises en œuvre au cours de l'année. Ces formations, dispensées à la fois en interne (au bénéfice des médiateurs et des assistants) et en externe (auprès de professionnels), portent sur des thématiques telles que :

- Le droit de la consommation,
- La gestion des réclamations,
- Les obligations légales des professionnels,
- L'information du consommateur,
- Les bonnes pratiques de prévention des litiges.

Ce nouveau volet d'activité s'inscrit dans une dynamique de transmission et de pédagogie, au service d'une meilleure qualité de la relation client.

I.2 Analyse des pratiques et renforcement des compétences

Des réunions régulières d'analyse des pratiques ont été poursuivies tout au long de l'année. Organisées chaque trimestre, ces séances permettent aux médiateurs de partager leurs expériences, d'identifier les difficultés rencontrées, d'échanger sur l'évolution de la jurisprudence et de renforcer la cohérence des décisions rendues.

Ces temps d'échange sont également l'occasion de revenir sur les recommandations de la CECMC et d'analyser collectivement les retours d'expérience afin d'améliorer les méthodes de travail.

I.3 Amélioration des outils et accessibilité du service

Médiation Solution a poursuivi la digitalisation de ses outils et le renforcement de l'accessibilité de son service. L'année 2024 a notamment été marquée par la généralisation de l'utilisation du formulaire de saisine en ligne, facilitant le traitement des demandes et la qualité des informations transmises par les consommateurs.

I.4 L'utilisation de la signature électronique,

Déployée dès 2023, elle a été pleinement intégrée à l'ensemble des processus contractuels, garantissant une traçabilité optimale et un gain de temps pour les professionnels comme pour les équipes internes.

I.5 Le standard téléphonique

Notre standard disponible du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi matin de 8h à 12h, ainsi que la messagerie dédiée, ont continué à offrir un service d'accompagnement personnalisé aux parties, avec une attention particulière portée à la clarté et à la pédagogie.

Dans cette dynamique d'amélioration continue, Médiation Solution a également entrepris, à la fin de l'année 2024, une refonte complète de son site internet. L'objectif est de proposer une interface plus claire, plus ergonomique et plus attrayante, permettant aux internautes de trouver rapidement l'information recherchée.

Afin de mieux répondre aux besoins des consommateurs comme des professionnels, une foire aux questions régulièrement mise à jour a été mise en place. Elle permet de répondre de manière simple et accessible aux interrogations les plus fréquentes. Le site propose également désormais des articles d'actualité, des analyses sur l'évolution du droit de la consommation, des retours sur les décisions de la CECMC ou encore des éclairages pratiques pour mieux comprendre le rôle du médiateur et les étapes du processus de médiation.

II. ADHÉSIONS EN 2024

II.1 Adhésions enregistrées

Tout professionnel proposant des biens ou des services à destination des consommateurs est tenu de garantir un recours effectif à un dispositif de médiation, conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation. À ce titre, Médiation Solution a reçu, en 2024, un grand nombre de demandes d'adhésion, traduisant la notoriété croissante de notre entité ainsi que la sensibilisation progressive des entreprises à leurs obligations légales en matière de médiation.

II.2 Résiliations ou non-renouvellements

En parallèle de ces nouvelles adhésions, 555 résiliations ou non-renouvellements de conventions ont été enregistrés au cours de l'année. Ce chiffre, en hausse par rapport à l'année précédente (545 en 2023), s'explique principalement par les fermetures d'entreprises, nombreuses cette année encore.

Les effets différés de la période sanitaire (COVID-19) se font encore sentir : plusieurs structures, fragilisées depuis plusieurs années, n'ont pas pu faire face aux conséquences économiques persistantes. Cette tendance nationale a d'ailleurs été largement documentée, la France ayant enregistré un nombre élevé de radiations d'entreprises sur l'ensemble du territoire.

II.3 Nombre total de professionnels couverts au 31 décembre 2024

Malgré ces résiliations, le nombre total de professionnels couverts par Médiation Solution reste en augmentation. 8 487 professionnels étaient liés à notre entité au 31 décembre 2024, contre 7 292 en 2023, soit une progression de 16,38 %. Cette évolution témoigne de la confiance accordée à notre dispositif, de la réactivité de nos services, et de l'accompagnement que nous proposons dès la mise en place de la convention de médiation.

La répartition des 8 487 professionnels adhérents au 31 décembre 2024 reflète la diversité des secteurs couverts par Médiation Solution. Les domaines liés à l'amélioration de l'habitat (aménagement intérieur et extérieur, installation et réparation d'équipements) restent fortement représentés, tout comme le secteur de la vente en ligne, particulièrement exposé aux litiges de consommation.

L'année 2024 a été marquée par l'adhésion de plusieurs groupements d'organismes de formation, séduits par notre expertise juridique et notre professionnalisme. Cette dynamique s'est également retrouvée dans d'autres secteurs sensibles comme les pharmacies et l'hôtellerie de plein air (campings), qui ont reconnu dans notre accompagnement un véritable soutien pour la gestion de la relation client. Cette diversité sectorielle témoigne de la capacité de Médiation Solution à s'adapter aux spécificités de chaque activité et à offrir un cadre de médiation fiable, clair et accessible.

Notre modèle repose sur une volonté affirmée de rendre la médiation accessible à tous les professionnels, quels que soient leur taille ou leur secteur d'activité. Le tarif annuel de notre convention, inférieur à 50 €, permet aux plus petites structures de bénéficier d'un service de médiation de qualité, conforme aux exigences réglementaires, sans alourdir leur charge financière. Nous avons à cœur de traiter avec la même attention les très petites entreprises et les grandes enseignes, en garantissant à chacun un accompagnement adapté et équitable. Nos services, pensés pour être simples, efficaces et compréhensibles, répondent particulièrement bien aux besoins des artisans, commerçants et indépendants. Nous espérons que ce secteur continuera à se développer au sein de notre dispositif dans les années à venir.

Tableau de répartition des adhérents par secteur d'activité au 31 décembre 2024

<u>Secteur d'activité</u>	<u>Nombre de professionnels</u>	<u>Pourcentage</u>
A01 - Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste	16	0,19 %
A02 - Commerce alimentaire spécialisé	190	2,24 %
A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé	299	3,52 %
A04 - Eventaires, marchés de plein air	4	0,05 %
A05 - Commerce de tabac	41	0,48 %
A06 - Equipement de la personne	160	1,88 %
A07 - Equipement de la maison	243	2,86 %
A08 - Horlogerie, bijouterie	32	0,38 %

<u>Secteur d'activité</u>	<u>Nombre de professionnels</u>	<u>Pourcentage</u>
A09 - Biens d'occasion	6	0,07 %
B01 - Vente en ligne, vente à distance	480	5,66 %
B02 - Foires et salons	6	0,07 %
B03 - Distribution automatique	1	0,01 %
B04 - Vente en réunion	2	0,02 %
B05 - Vente directe, démarchage	6	0,07 %
C01 - Promotion, construction	49	0,58 %
C02 - Travaux d'architecture, maîtrise d'œuvre	34	0,40 %
C04 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers	298	3,51 %
C05 - Gestion, vente de biens immobiliers	125	1,47 %
C06 - Facilitation pour valoriser la vente d'un bien immobilier	7	0,08 %
C07 - Syndics de copropriétés	5	0,06 %
C08 - Déménagement	8	0,09 %
C09 - Entreposage, stockage	30	0,35 %
D02 - Distribution de fioul, combustibles, GPL	15	0,18 %
D04 - Energies renouvelables	70	0,82 %
D05 - Services publics de l'eau et de l'assainissement	5	0,06 %
D06 - Collecte, traitement des eaux	35	0,41 %
E01 - Installation de cuisines et salles de bains	14	0,17 %
E02 - Installation de piscines	17	0,20 %
E03 - Installation et réparation d'équipements	421	4,96 %
E04 - Aménagement de l'habitat	486	5,73 %
E05 - Aménagement extérieur	171	2,02 %
E07 - Dépannages urgents à domicile	12	0,14 %
E08 - Location de matériels	8	0,09 %

III. LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION EN 2024

III.1 Nombre global de saisines

En 2024, Médiation Solution a enregistré 3 468 saisines, contre 4 358 en 2023, soit une baisse de 20,41 %.

Cette diminution peut s'expliquer par l'amélioration de l'information préalable mise à disposition des consommateurs, notamment via notre site internet, notre formulaire de saisine structuré, et les documents d'information fournis par certains professionnels.

Le nombre de saisines **menées à leur terme** en 2024 s'élève à **3 469**, compte tenu de **36 dossiers en stock au 1er janvier 2024** et de **35 encore en cours au 31 décembre**. En 2023, **4 305 dossiers** avaient été traités.

III.2 Saisines hors du champ de la médiation (article L.611-3)

Les saisines hors du champ de la médiation restent nombreuses, en particulier celles relevant de l'article L611-3 du code de la consommation. En 2024, une part importante concernait des réclamations adressées prématûrément, avant toute démarche auprès du service clientèle du professionnel (192 cas).

Il arrive que des consommateurs assimilent Médiation Solution au service client de l'entreprise en cause. Certains envoient même des commandes, des règlements ou retournent des produits à notre adresse, souvent libellée avec le nom du professionnel. Cette confusion illustre la difficulté, pour certains usagers, à comprendre que le médiateur est une entité indépendante, sans lien économique ou hiérarchique avec les entreprises concernées.

Les litiges entre professionnels représentent également un volume significatif (51 cas), malgré les mentions claires figurant sur notre site quant au champ d'intervention limité aux litiges entre un professionnel et un consommateur. D'autres motifs de rejet incluent des cas de négociation directe en cours (18), des procédures déjà soumises à une autre voie de résolution (2), ou des tentatives ordonnées par un tribunal (1).

Ces chiffres illustrent un besoin persistant de pédagogie, afin de garantir une meilleure compréhension des conditions d'accès à la médiation.

III.3 Saisines irrecevables (article L.612-2)

Les rejets fondés sur l'article L612-2 du code de la consommation sont largement dominés par les saisines hors champ de compétence, qui représentent à elles seules 2 172 cas sur l'année. Il s'agit principalement de litiges pour lesquels le professionnel concerné n'est pas adhérent à Médiation Solution.

On note également un nombre important de saisines introduites sans qu'aucune réclamation préalable n'ait été adressée au professionnel (244 cas), ce qui traduit un manque de compréhension persistant quant aux étapes obligatoires préalables à la médiation.

Les autres motifs de rejet sont plus marginaux, notamment les demandes manifestement abusives ou infondées (45), les litiges déjà examinés par un juge ou un autre médiateur (5), ou encore les saisines hors délai (18), ce qui reste relativement stable par rapport aux années précédentes.

Ces chiffres soulignent l'importance d'une communication claire sur les conditions d'accès à la médiation, tant du côté des professionnels que des consommateurs.

III.4 Saisines recevables

Sur l'ensemble des saisines reçues en 2024, 722 ont été déclarées recevables au regard des critères définis par le code de la consommation, contre 582 en 2023, soit une progression de 25,05 %.

Ce chiffre témoigne d'une meilleure compréhension, par une partie croissante des consommateurs, des conditions d'accès à la médiation. Il reflète également l'impact positif des efforts de pédagogie menés par le médiateur et les professionnels adhérents pour mieux orienter les consommateurs.

Néanmoins, ce volume doit être mis en perspective avec le nombre encore important de saisines irrecevables, ce qui invite à poursuivre les actions d'information auprès du public.

III.5 Refus d'entrée en médiation par les professionnels

Sur les 193 refus d'entrée en médiation recensés, la répartition par secteur d'activité montre une forte concentration autour de quelques domaines. La vente en ligne représente à elle seule 58 saisines, soit près de 30 % du total, traduisant les difficultés persistantes rencontrées par les consommateurs dans ce canal de vente.

D'autres secteurs sont également régulièrement concernés, comme la location de courte durée de véhicules et le commerce de véhicules (24 cas au total), ou encore l'hôtellerie de plein air (13 cas) et les activités sportives et culturelles.

Ces chiffres confirment que certains domaines d'activité génèrent un volume important de litiges pour lesquels les conditions d'accès à la médiation ne sont pas réunies (absence de professionnel adhérent, hors champ, réclamation prématurée...).

Une meilleure sensibilisation des professionnels de ces secteurs, ainsi qu'un accompagnement à leur adhésion à un dispositif de médiation, pourraient permettre de réduire ces situations de blocage pour les consommateurs.

Répartition des refus d'entrée en médiation par secteur d'activité

<u>Secteur d'activité</u>	<u>Nombre de refus</u>	<u>Pourcentage</u>
A03 - Commerce non alimentaire	10	5,18 %
A06 - Équipement de la personne	2	1,04 %
A07 - Équipement de la maison	10	5,18 %
B01 - Vente en ligne / à distance	58	30,05 %
C03 - Ingénierie / expertises	2	1,04 %
C05 - Gestion / vente de biens immobiliers	1	0,52 %
C08 - Déménagement	1	0,52 %
D04 - Énergies renouvelables	2	1,04 %

<u>Secteur d'activité</u>	<u>Nombre de refus</u>	<u>Pourcentage</u>
E03 - Installation / réparation d'équipements	6	3,11 %
E04 - Travaux / rénovation / décoration	8	4,15 %
E06 - Réparation de matériels	1	0,52 %
G01 - Commerce / construction de véhicules	12	6,22 %
G03 - Location de courte durée de véhicules	12	6,22 %
G04 - Accessoires pour véhicules	3	1,55 %
G15 - Formation des conducteurs	5	2,59 %
H05 - Assurance	1	0,52 %
I03 - Téléphonie / Internet	4	2,07 %
I04 - Audiovisuel	6	3,11 %
J01 - Hôtellerie	1	0,52 %
J04 - Organisation d'événements	1	0,52 %
K05 - Hôtellerie de plein air	13	6,74 %
L01 - Biens culturels	2	1,04 %
L02 - Presse	3	1,55 %
L04 - Articles de sport / loisirs	1	0,52 %
L05 - Location d'articles de sport / loisirs	1	0,52 %
L06 - Activités sportives / billetterie	10	5,18 %
L12 - Jeux de hasard et d'argent	1	0,52 %
M02 - Fleurs et plantes	1	0,52 %
M05 - Services liés aux animaux	3	1,55 %
N07 - Services à domicile	5	2,59 %
N11 - Blanchisserie / laveries	2	1,04 %
O05 - Formation pour adultes	1	0,52 %
Q02 - Agences matrimoniales / clubs de rencontres	4	2,07 %

III.6 Propositions de solution favorables aux consommateurs

Sur les 722 saisines recevables, 194 propositions de solution ont été partiellement ou totalement favorables aux consommateurs, soit environ 27 % des cas traités.

Cette proportion reflète l'équilibre recherché dans le cadre de la médiation, qui vise à trouver une solution juste et acceptable pour les deux parties, tout en répondant aux attentes légitimes du consommateur lorsqu'elles sont fondées.

Ces propositions favorables concernent des litiges variés : remboursements partiels ou totaux, gestes commerciaux, résiliations anticipées sans frais, ou encore réparations ou échanges de produits.

Cela illustre non seulement l'utilité concrète de la médiation pour les consommateurs, mais également l'engagement de nombreux professionnels à rechercher une issue amiable même lorsque le différend est complexe.

III.7 Délais de traitement

En 2024, le délai moyen de traitement entre la réception des demandes et la décision de recevabilité ou d'irrecevabilité s'est établi à 14 jours, traduisant une réactivité constante dans l'analyse préliminaire des dossiers.

Une fois la demande jugée recevable, le délai moyen jusqu'à la fin de la médiation est de 52 jours, ce qui reste conforme aux exigences réglementaires et témoigne d'un bon équilibre entre diligence et qualité de traitement.

Ces délais reflètent également l'implication des parties dans le processus, avec des échanges souvent constructifs, même en cas de désaccord initial. L'efficacité du dispositif repose aussi sur l'expérience du médiateur et sur la coopération de nombreux professionnels adhérents, qui répondent généralement dans des délais raisonnables.

IV. ANALYSE QUALITATIVE DES LITIGES TRAITÉS

L'analyse qualitative des saisines recevables en 2024 met en lumière la diversité des situations traitées, mais aussi la récurrence de certains types de litiges propres à des secteurs d'activité spécifiques. Ces observations permettent d'identifier les points de friction les plus fréquents dans la relation entre consommateurs et professionnels.

IV.1 Typologie des litiges les plus fréquents

Parmi les 793 dossiers recevables en 2024, les litiges concernent majoritairement les thèmes suivants :

- Problèmes de livraison ou de prestation non exécutée, en particulier dans le secteur de la vente en ligne, du déménagement ou des travaux à domicile.
- Retards dans l'exécution du contrat (livraison, intervention technique, envoi de documents, activation de services...).
- Produits non conformes ou défectueux, notamment dans les secteurs de l'électroménager, de l'équipement de la maison et de l'automobile.
- Refus de remboursement suite à une rétractation ou à une annulation de commande, parfois en lien avec des conditions générales peu lisibles ou incomplètes.
- Facturation abusive ou erronée, ou encore désaccord sur le montant total dû.
- Réclamations portant sur des abonnements reconduits automatiquement sans information claire préalable.
- Litiges liés à la qualité des prestations de service (hébergement, téléphonie, services à domicile, loisirs...).

Ces difficultés s'observent tant pour des achats ponctuels que pour des services à engagement prolongé, notamment lorsque le professionnel ne respecte pas pleinement ses obligations d'information, ou ne répond pas aux réclamations dans des délais raisonnables.

IV.2 Répartition par secteur d'activité des médiations recevables

Sans surprise, les litiges les plus nombreux concernent les secteurs les plus représentés dans notre portefeuille d'adhérents. Toutefois, certains domaines se démarquent par la fréquence ou la récurrence de problématiques spécifiques :

- Vente en ligne / à distance : forte proportion de dossiers liés à des défauts de livraison, de remboursement ou de SAV.
- Travaux et aménagement de l'habitat : contestations portant sur la qualité, les délais ou les coûts supplémentaires non annoncés.
- Téléphonie / Internet : litiges sur la résiliation, la portabilité ou des facturations injustifiées.
- Loisirs / tourisme / hébergement : annulations, non-conformité de l'offre, litiges autour des conditions générales.
- Commerce de véhicules : défauts techniques, vices cachés, désaccords sur les conditions de garantie.

IV.3 Enseignements à retenir

Cette analyse confirme que les litiges les plus fréquents sont souvent liés à :

- Un manque d'information précontractuelle claire,
- Une communication insuffisante en cas d'imprévu,
- Et une gestion des réclamations clients perfectible.

Elle souligne également l'importance, pour les professionnels, de :

- Mettre à jour leurs documents contractuels et conditions générales,
- Répondre rapidement et clairement aux demandes des consommateurs,
- Et prévenir les risques en assurant un suivi rigoureux des engagements pris.

Les médiations menées en 2024 montrent que la majorité des situations peuvent être résolues à l'amiable, dès lors que les parties dialoguent avec bonne foi et que le médiateur est en mesure de poser un cadre clair et neutre.

V. RECOMMANDATIONS AUX PROFESSIONNELS

L'analyse des dossiers traités au cours de l'année 2024 permet de formuler un certain nombre de recommandations concrètes à l'attention des professionnels, qu'ils soient déjà adhérents à Médiation Solution ou en voie de mise en conformité avec l'article L612-1 du Code de la consommation.

V.1 Améliorer la gestion de la relation client

- Favoriser un accueil réactif et accessible, avec des coordonnées de contact faciles à trouver (téléphone, mail, formulaire en ligne, etc.).
- Structurer le traitement des réclamations, avec une procédure claire, des délais de réponse définis et un suivi des échanges.
- Assurer une traçabilité des engagements pris (échanges écrits, devis signés, promesses commerciales...), afin de limiter les incompréhensions.
- Former les équipes à la communication avec les consommateurs, en particulier lorsqu'une situation conflictuelle survient.

V.2 Améliorer l'information précontractuelle et post-contractuelle

- Rendre les conditions générales de vente (CGV) lisibles, complètes et accessibles, y compris depuis un mobile.
- Informer clairement sur les conditions de rétractation, les frais éventuels, les délais et modalités de livraison, ainsi que sur les garanties applicables.
- Prévoir une information systématique sur les cas de renouvellement automatique d'un contrat ou d'un abonnement, avec un rappel avant échéance.
- Clarifier les conditions de résiliation et les conséquences financières associées.

V.3 Prévenir les litiges dès la rédaction des documents contractuels

- Veiller à la cohérence entre la communication commerciale et les engagements contractuels (pas de promesse non tenue).
- Éviter les clauses ambiguës ou déséquilibrées, qui peuvent être source de contentieux.
- Mettre à jour régulièrement les documents contractuels, notamment en cas d'évolution législative ou jurisprudentielle.

V.4 Rendre visible l'accès à la médiation de la consommation

- Mentionner clairement l'identité et les coordonnées du médiateur compétent sur :
 - Le site internet du professionnel,
 - Les conditions générales de vente ou de service,
 - Les devis, contrats ou factures,
 - Tout support de réclamation.
- Informer les consommateurs, dès l'échec d'une réclamation interne, qu'ils peuvent saisir le médiateur compétent, en indiquant les modalités.

Un certain nombre de saisines hors champ ou irrecevables sont encore dues à un manque d'information sur le bon médiateur compétent, ou à une absence d'indication claire de l'adhésion à Médiation Solution. Il est donc essentiel que les professionnels mettent à jour leurs supports d'information pour assurer une orientation correcte du consommateur.

VI. CONCLUSION

L'année 2024 marque une nouvelle étape dans le développement et la structuration de Médiation Solution. Malgré une baisse du nombre total de saisines, la progression significative du nombre de dossiers recevables et la proportion élevée de propositions de solution favorables témoignent de la pertinence, de l'efficacité et de la légitimité du dispositif.

Cette année a également été marquée par des évolutions importantes :

- La montée en compétence continue de l'équipe,
- L'amélioration des outils numériques au service des usagers,
- La refonte du site internet et le renforcement de l'information en ligne,

- Et la mise en place d'un organisme de formation, en voie de certification Qualiopi

Ces transformations répondent à un objectif constant : améliorer l'accès au droit pour les consommateurs, accompagner les professionnels dans leurs obligations, et favoriser la résolution amiable des différends dans un cadre de confiance et d'indépendance.

Médiation Solution poursuivra en 2025 ses actions dans une dynamique d'amélioration continue, avec pour priorités :

- Le développement de la formation,
- La consolidation des relations avec les adhérents,
- La sensibilisation accrue des consommateurs,
- Et la diffusion d'une culture de la médiation fondée sur la transparence, l'écoute et l'équité.

Nous remercions l'ensemble des consommateurs et des professionnels qui nous ont fait confiance, ainsi que la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation pour son suivi et ses recommandations, qui constituent des repères précieux dans l'exercice de notre mission.