

RAPPORT D'ACTIVITE

2025

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

La SAS Médiation Solution est une entité de médiation de la consommation agréée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) depuis 2018.

Elle a pour mission de garantir aux consommateurs un accès effectif, gratuit et impartial à un dispositif de médiation, conformément aux dispositions des articles L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 et suivants du Code de la consommation.

Médiation Solution intervient dans le cadre de litiges opposant des professionnels à des consommateurs, liés à l'exécution de contrats de vente ou de prestation de services, à l'exclusion des litiges expressément écartés par l'article L.611-3 du Code de la consommation.

Son action repose sur des principes fondamentaux : indépendance, impartialité, neutralité, confidentialité des échanges et respect des délais légaux.

Le présent rapport d'activité annuel a pour objet de présenter l'activité de la SAS Médiation Solution au titre de l'année 2025. Il retrace :

- Le fonctionnement de l'entité,
- Les modalités de traitement des saisines reçues,
- Les données chiffrées relatives à l'activité de médiation,
- Ainsi que les actions menées en parallèle de la médiation stricto sensu, visant à améliorer l'information des professionnels et des consommateurs sur le dispositif de médiation de la consommation.

Ce rapport s'inscrit dans le cadre des obligations de transparence prévues par la réglementation et vient compléter les données statistiques renseignées par l'entité sur la plateforme dédiée mise en place par la CECMC.

I.	CONTEXTE ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2025	4
I.1	Organisation générale de Médiation Solution.....	4
I.2	L'équipe de Médiation Solution	4
I.2.1	Direction et pilotage	4
I.2.2	Les médiateurs	5
I.2.3	Le pôle administratif et les fonctions support	5
I.2.4	Le service dédié à la réception et à l'étude de recevabilité	5
I.2.5	Intervention des médiateurs dans le processus de médiation	6
I.2.6	Déroulement et clôture de la médiation.....	6
I.2.7	Outils et procédures internes.....	6
I.3	Formation continue et analyse des pratiques des médiateurs	7
I.3.1	Une démarche structurée de formation et d'analyse des pratiques... ..	7
I.3.2	Réunions mensuelles d'analyse des pratiques	7
I.3.3	Intervention d'un avocat partenaire.....	7
I.3.4	Journées thématiques de formation juridique.....	7
I.3.5	Une exigence de qualité et de cohérence	8
II.	DONNEES CHIFFREES RELATIVES AUX ADHESIONS ET RESILIATIONS EN 2025	8
II.1	Évolution du nombre d'adhérents.....	8
II.2	Répartition des adhérents par secteur d'activité	8
II.3	Résiliations et radiations enregistrées en 2025.....	10
II.4	Typologie des motifs de résiliation	11
II.4.1	Radiations administratives	11
II.4.2	Défauts de paiement.....	11
II.4.3	Cessions, fusions et changements de structure	11
II.4.4	Changement de médiateur ou médiateur imposé	11
II.4.5	Absence de clientèle de particuliers	11
II.4.6	Motifs non communiqués ou ajustements administratifs.....	11
II.4.7	Analyse et mise en perspective des radiations	11
III.	LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION	12
III.1	Volume global des demandes de médiation	12
III.2	Rejets des demandes de médiation	12
III.3	Demandes déclarées irrecevables.....	12
III.4	Demandes recevables et médiations engagées.....	13
III.5	Médiations menées à leur terme	13
III.6	Médiations non menées à leur terme	14

III.7	Délais de traitement.....	17
IV.	ANALYSE QUALITATIVE DES LITIGES TRAITÉS EN 2025.....	18
IV.1	Stabilité globale des typologies de litiges.....	18
IV.2	Principaux motifs de litiges observés	18
IV.3	Analyse des causes sous-jacentes.....	19
IV.4	Apports de la médiation dans le traitement de ces litiges	19
IV.5	Enseignements et perspectives	19
V.	RECOMMANDATIONS À DESTINATION DES PROFESSIONNELS.....	20
VI.	Conclusion générale	21

I. CONTEXTE ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2025

L'année 2025 a été marquée par une refonte complète du site internet de Médiation Solution, visant à améliorer l'accessibilité de l'information et la compréhension du dispositif de médiation de la consommation.

Cette refonte s'est accompagnée de la création de nouveaux contenus, parmi lesquels :

- Une Foire aux Questions, destinée à répondre aux interrogations les plus fréquentes des consommateurs comme des professionnels sur le fonctionnement de la médiation,
- Un espace dédié à l'actualité de la médiation de la consommation, permettant de relayer les évolutions législatives, réglementaires et institutionnelles en lien avec le dispositif.

Enfin, un travail a été engagé sur la mise en place d'une lettre d'information bimestrielle, dont l'objectif est de renforcer la diffusion d'une information claire, fiable et régulièrement actualisée auprès des professionnels adhérents et des partenaires de l'entité.

I.1 Organisation générale de Médiation Solution

La SAS Médiation Solution est organisée de manière à garantir un traitement rigoureux, impartial et conforme aux exigences légales de l'ensemble des saisines reçues.

Afin de renforcer la lisibilité du processus de médiation, d'optimiser les délais de traitement et de garantir une parfaite neutralité dans l'examen des demandes, l'organisation interne a évolué au cours de l'année 2024. Cette organisation repose désormais sur une distinction claire entre les fonctions de recevabilité et la conduite des médiations, permettant :

- Une analyse objective et homogène des demandes reçues,
- Une meilleure répartition des dossiers,
- Et un traitement fluide et sécurisé des saisines.

I.2 L'équipe de Médiation Solution

Médiation Solution s'appuie sur une équipe structurée et en constante évolution, composée de médiateurs et d'un pôle administratif dédié, permettant d'assurer un traitement efficace, rigoureux et conforme des demandes de médiation.

I.2.1 Direction et pilotage

La structure est dirigée par sa Présidente, médiatrice de la consommation, qui assure :

- La supervision générale de l'activité,
- Le respect des obligations réglementaires,
- La relation avec les autorités compétentes, notamment la CECMC,
- Ainsi que la cohérence et l'harmonisation des pratiques internes.

Elle veille à la qualité du dispositif de médiation, au respect des principes fondamentaux et à la bonne articulation entre les différents pôles de l'entité.

I.2.2 Les médiateurs

Au cours de l'année 2024, l'équipe des médiateurs a été renforcée par le référencement d'un nouveau médiateur délégué agréé par la CECMC.

À ce jour, Médiation Solution compte sept médiateurs, incluant la Présidente, tous inscrits sur la liste officielle tenue par la CECMC.

Les médiateurs interviennent dans le respect strict des principes fondamentaux de la médiation de la consommation : indépendance, impartialité, neutralité et confidentialité.

Chaque médiateur est chargé :

- De la conduite des médiations qui lui sont confiées,
- De l'organisation et du suivi des échanges entre les parties,
- De l'analyse des éléments transmis,
- Et, le cas échéant, de la formulation d'une proposition de solution.

La répartition des dossiers est organisée de manière à prévenir tout conflit d'intérêts et à garantir l'indépendance du médiateur désigné.

I.2.3 Le pôle administratif et les fonctions support

Médiation Solution s'appuie également sur une équipe de trois assistants administratifs, chargés notamment :

- De la réception et de l'enregistrement des demandes de médiation,
- De l'étude de la recevabilité des saisines,
- Du suivi administratif des dossiers,
- Et de la communication avec les parties dans le cadre procédural.

Les fonctions comptables sont assurées par une comptable et un expert-comptable, intervenant en appui de la structure, garantissant une gestion financière conforme et sécurisée.

Cette organisation permet de distinguer clairement les fonctions administratives, financières et opérationnelles, et contribue à la fluidité et à la fiabilité du traitement des dossiers.

I.2.4 Le service dédié à la réception et à l'étude de recevabilité

En 2025, Médiation Solution a mis en place un service spécifiquement dédié à la réception des demandes de médiation et à l'étude de leur recevabilité. Ce service assure :

- La réception et l'enregistrement administratif des saisines,
- L'envoi des accusés de réception dans les délais réglementaires,
- L'analyse préalable de la recevabilité des demandes, conformément aux articles L.612-2 et R.612-1 et suivants du Code de la consommation.

L'étude de recevabilité porte notamment sur :

- L'existence d'une réclamation écrite préalable adressée au professionnel,
- Le respect des délais légaux,
- La nature du litige et son champ d'application,

- L'adhésion du professionnel à Médiation Solution,
- Ainsi que l'absence de procédure judiciaire ou de médiation antérieure portant sur le même litige.

Lorsque la demande est jugée irrecevable, seul le consommateur en est informé, conformément aux dispositions légales.

Cette organisation permet de garantir une analyse objective et indépendante de la recevabilité, distincte de la phase de médiation elle-même.

I.2.5 Intervention des médiateurs dans le processus de médiation

Lorsque le dossier est déclaré recevable, il est transmis à un médiateur de l'équipe, chargé de conduire la médiation.

Les médiations sont assurées par des médiateurs délégués, intervenant dans le respect strict des principes fondamentaux de la médiation de la consommation : indépendance, impartialité, neutralité et confidentialité. Chaque médiateur est chargé :

- De la conduite des échanges entre les parties,
- De la collecte et de l'analyse des éléments transmis,
- De l'accompagnement du dialogue entre le consommateur et le professionnel,
- Et, le cas échéant, de la formulation d'une proposition de solution.

La répartition des dossiers est organisée de manière à prévenir tout conflit d'intérêts et à préserver l'indépendance du médiateur désigné.

I.2.6 Déroulement et clôture de la médiation

Une fois la médiation engagée, le médiateur notifie les parties, sollicite l'accord du professionnel pour entrer en médiation et organise les échanges. Il rythme la procédure, fixe les délais de réponse et veille au respect du délai maximal de 90 jours prévu par la réglementation.

À l'issue de la procédure, le dossier est clôturé selon l'une des issues prévues par la loi : accord total, accord partiel ou échec de la médiation.

Médiation Solution délivre systématiquement aux parties une attestation d'issue de médiation. Conformément à sa politique interne, un compte rendu détaillé retraçant le déroulement de la médiation est également établi, dans le respect strict de la confidentialité des échanges.

I.2.7 Outils et procédures internes

Cette organisation renforcée permet une meilleure traçabilité des dossiers ainsi qu'une séparation claire des fonctions et un contrôle rigoureux du respect des délais et obligations légales.

Elle s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration des pratiques, au service de l'efficacité du dispositif et de la qualité du traitement des médiations.

I.3 Formation continue et analyse des pratiques des médiateurs

I.3.1 Une démarche structurée de formation et d'analyse des pratiques

Consciente des exigences élevées attachées à la mission de médiateur de la consommation, et de l'importance accordée par la CECMC à la compétence et à l'actualisation des connaissances des médiateurs, la Présidente de Médiation Solution attache une attention particulière à la formation continue et à l'analyse collégiale des pratiques. Cette démarche s'inscrit dans une volonté constante d'assurer un haut niveau de qualité dans le traitement des médiations, d'harmoniser les pratiques au sein de l'équipe, et de garantir une parfaite maîtrise des évolutions juridiques applicables.

I.3.2 Réunions mensuelles d'analyse des pratiques

Médiation Solution organise chaque mois des réunions de travail en visioconférence, réunissant l'ensemble des médiateurs de l'équipe et des assistants administratifs. Ces réunions ont pour objet :

- L'analyse collective de dossiers de médiation,
- L'échange sur les pratiques et les difficultés rencontrées,
- L'étude des problématiques juridiques soulevées par les litiges,
- Ainsi que la réflexion commune autour des propositions de solution envisageables.

Les dossiers sont abordés sous l'angle du droit de la consommation mais également du droit applicable au secteur d'activité concerné (par exemple : optique, tourisme, commerce, prestations de services, vente à distance, etc.). Cette approche permet d'enrichir l'analyse juridique, de confronter les points de vue et de renforcer la cohérence des solutions proposées par les médiateurs.

I.3.3 Intervention d'un avocat partenaire

Dans le cadre de ces réunions mensuelles, Médiation Solution invite régulièrement Hugo Larpin, avocat avec lequel l'entité collabore depuis plusieurs années. Sa participation permet d'apporter un éclairage juridique complémentaire sur des points complexes, de sécuriser l'analyse des dossiers sensibles et d'enrichir les échanges par une expertise extérieure, tout en respectant strictement le rôle et l'indépendance du médiateur.

I.3.4 Journées thématiques de formation juridique

En complément de ces réunions mensuelles, Médiation Solution organise au minimum quatre matinées ou journées de formation par an, consacrées à l'approfondissement de thématiques juridiques spécifiques.

Ces temps de travail sont exclusivement dédiés à la montée en compétence des médiateurs et portent notamment sur le droit de la consommation (garantie légale de conformité, droit de rétractation, obligations d'information, pratiques commerciales), le droit du commerce, ainsi que d'autres branches du droit directement liées aux secteurs d'activité des professionnels adhérents.

Ces sessions permettent aux médiateurs d'actualiser leurs connaissances, d'approfondir des sujets techniques et d'adapter leur analyse aux évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles.

I.3.5 Une exigence de qualité et de cohérence

L'ensemble de ces actions s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité du dispositif de médiation. Elles contribuent à renforcer la compétence individuelle des médiateurs, garantir une cohérence collective dans le traitement des dossiers et assurer aux parties un examen rigoureux, éclairé et conforme aux exigences légales.

Dans ce contexte organisationnel renouvelé et structuré, l'analyse de l'activité de Médiation Solution pour l'année 2025 passe également par l'examen de l'évolution de ses adhésions et de la typologie des professionnels concernés.

II. DONNEES CHIFFREES RELATIVES AUX ADHESIONS ET RESILIATIONS EN 2025

II.1 Évolution du nombre d'adhérents

Au cours de l'année 2025, la SAS Médiation Solution a enregistré 1 521 nouvelles adhésions de professionnels, ce qui porte le nombre total d'adhérents à 9 515 professionnels, tous secteurs d'activité confondus, au 31 décembre 2025. Cette évolution positive traduit la notoriété croissante de Médiation Solution auprès des professionnels, la prise de conscience accrue des obligations légales relatives à la médiation de la consommation ainsi que l'impact des actions d'information et de pédagogie menées au cours de l'année, notamment auprès de groupements professionnels.

II.2 Répartition des adhérents par secteur d'activité

Les professionnels adhérents à Médiation Solution exercent dans une grande diversité de secteurs d'activité, couvrant à la fois la vente de biens et la fourniture de services, en présentiel comme à distance.

La répartition sectorielle des adhérents met en évidence une forte représentation de secteurs traditionnellement exposés aux litiges de consommation, tels que l'hôtellerie de plein air, les travaux et l'aménagement de l'habitat, la vente à distance, l'installation et la réparation d'équipements techniques, ainsi que les matériels et dispositifs médicaux, notamment dans le secteur de l'optique.

Elle révèle également une présence significative de professionnels relevant des secteurs de la formation pour adultes, du développement personnel, de l'accompagnement et plus largement des services à la personne. Cette diversité sectorielle illustre l'extension progressive de la médiation de la consommation à des domaines où la relation contractuelle, l'information du consommateur et la qualité de la prestation jouent un rôle déterminant.

La répartition sectorielle des adhérents met en évidence une forte représentation de secteurs particulièrement exposés aux litiges de consommation, tels que :

- L'hôtellerie de plein air,
- Les travaux et l'aménagement de l'habitat,
- La vente à distance,
- L'installation et la réparation d'équipements techniques,
- Ainsi que les matériels et dispositifs médicaux, notamment dans le secteur de l'optique.

Répartition des adhérents par secteur d'activité au 31 décembre 2025

Activité	Nombre d'adhérents	Taux (%)
K05 – Hôtellerie de plein air (camping, caravanning...)	679	7,14
O05 – Formation pour adultes	643	6,76
E04 – Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration	569	5,98
B01 – Vente en ligne, vente à distance	518	5,44
E03 – Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)	494	5,19
N03 – Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition, ...)	481	5,06
N06 – Services de bien-être (thalassothérapie, spa, hypnose...)	391	4,11
G15 – Formation des conducteurs (auto-école)	326	3,43
Q03 – Développement personnel, activités d'assistance	316	3,32
A03 – Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé	315	3,31
A01 – Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste	283	2,97
L06 – Activités et manifestations sportives	283	2,97
E01 – Bâtiment, gros œuvre	260	2,73
A02 – Commerce alimentaire spécialisé	259	2,72
F02 – Services à la personne	245	2,58
G03 – Location courte durée de véhicules	241	2,53
H01 – Location de biens mobiliers	226	2,38
J01 – Transports et services associés	211	2,22
N02 – Parapharmacie	206	2,17
M01 – Loisirs, activités récréatives	198	2,08
E02 – Second œuvre	193	2,03
D01 – Automobile, cycles et motocycles	186	1,95
G01 – Énergie, chauffage, climatisation	173	1,82
A06 – Équipement de la personne	171	1,80
K01 – Hôtels, résidences de tourisme	142	1,49

Activité	Nombre d'adhérents	Taux (%)
E05 – Menuiserie, fermetures, isolation	128	1,35
C04 – Transactions immobilières, administration de biens	125	1,31
K02 – Locations saisonnières et meublés	118	1,24
Q01 – Conseil aux particuliers	97	1,02
E06 – Énergies renouvelables	96	1,01
B02 – Marketplaces et plateformes intermédiaires	84	0,88
K03 – Villages vacances, clubs de loisirs	74	0,78
N01 – Produits de santé non soumis à prescription	73	0,77
C01 – Syndics de copropriété	66	0,69
K04 – Agences de voyages et voyagistes	61	0,64
Q02 – Coaching, accompagnement individuel	58	0,61
A05 – Commerce de tabac, presse	46	0,48
C02 – Location immobilière	44	0,46
E07 – Piscines, spas, équipements extérieurs	41	0,43
K06 – Parcs de loisirs et attractions	39	0,41
O01 – Soutien scolaire, cours particuliers	37	0,39
B03 – Vente par abonnement	29	0,30
K07 – Activités nautiques et de plein air	22	0,23
O02 – Enseignement spécialisé	21	0,22
A04 – Marchés, foires, vente ambulante	18	0,19
Total	9 515	100,00

Cette répartition confirme le caractère transversal de la médiation de la consommation et son adaptation à des secteurs aux problématiques très variées. Les secteurs les plus représentés correspondent à des activités dans lesquelles la relation client est continue, les prestations sont complexes ou différées dans le temps et les attentes des consommateurs sont élevées.

Le poids significatif de certains secteurs, tels que l'hôtellerie de plein air, la vente à distance ou les travaux, s'explique par la fréquence des litiges potentiels et par une vigilance accrue des autorités en matière de conformité à l'obligation de médiation.

La présence importante de professionnels du secteur de l'optique et des dispositifs médicaux s'inscrit également dans la continuité des actions d'information et de sensibilisation menées par Médiation Solution auprès de ces professions.

II.3 Résiliations et radiations enregistrées en 2025

Au cours de l'année 2025, 557 résiliations ont été enregistrées. Elles recouvrent des situations très diverses et doivent être analysées avec nuance. Elles ne traduisent pas un désengagement du dispositif de médiation de la

consommation, mais reflètent principalement des évolutions structurelles ou économiques affectant les entreprises concernées.

II.4 Typologie des motifs de résiliation

L'analyse des motifs déclarés permet d'identifier plusieurs grandes catégories de résiliations.

II.4.1 Radiations administratives

Une part significative des résiliations correspond à des radiations, généralement liées à des cessations d'activité, des entreprises devenues inactives ou des situations administratives ne permettant plus le maintien de la convention.

II.4.2 Défauts de paiement

Un nombre important de résiliations est lié à des défauts de paiement, traduisant des difficultés économiques persistantes, notamment pour les petites structures et les indépendants.

II.4.3 Cessions, fusions et changements de structure

Certaines résiliations sont consécutives à des cessions d'activité, des fusions ou des changements de statut juridique, entraînant mécaniquement la fin de certaines conventions sans remise en cause du principe de la médiation de la consommation.

II.4.4 Changement de médiateur ou médiateur imposé

Plusieurs résiliations résultent de changements de médiateur, notamment dans le cadre de réseaux ou de groupements professionnels imposant un médiateur spécifique.

II.4.5 Absence de clientèle de particuliers

Un motif récurrent concerne les professionnels indiquant ne plus disposer de clientèle de particuliers, et n'entrant donc plus dans le champ d'application de la médiation de la consommation.

II.4.6 Motifs non communiqués ou ajustements administratifs

Enfin, certaines résiliations sont enregistrées avec des motifs non communiqués ou relèvent de situations telles que : doublons, non-renouvellements de la désignation d'un médiateur.

II.4.7 Analyse et mise en perspective des radiations

Le volume des radiations observé en 2025 doit être replacé dans un contexte économique global encore fragilisé. De nombreuses entreprises continuent de subir : les effets différés de la crise sanitaire et une conjoncture économique tendue. Ces éléments expliquent en grande partie les cessations d'activité, les fusions et cessions ainsi que les radiations administratives constatées.

Il convient de souligner que ces résiliations ne traduisent pas un dysfonctionnement du dispositif de médiation de la consommation, mais reflètent

principalement les difficultés rencontrées par le tissu économique, en particulier par les très petites entreprises.

Au-delà de la structure des adhésions et de leur répartition sectorielle, l'activité de Médiation Solution en 2025 s'apprécie également à travers l'analyse détaillée des saisines reçues et du traitement effectif des demandes de médiation.

III. LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

III.1 Volume global des demandes de médiation

Au cours de l'année 2025, la SAS Médiation Solution a enregistré 3 672 demandes de médiation de la consommation.

L'exercice s'est ouvert avec un stock initial de 35 médiations, correspondant à des dossiers engagés en 2024 et n'ayant pas encore trouvé d'issue au 1er janvier 2025. Ces dossiers ont été intégrés au traitement de l'année.

Au 31 décembre 2025, 22 demandes de médiation demeuraient en cours de traitement. Ces dossiers, reçus principalement en fin d'année, n'avaient pas encore atteint le stade de clôture à la date de fin d'exercice.

III.2 Rejets des demandes de médiation

Parmi l'ensemble des demandes reçues en 2025, 2 243 saisines ont donné lieu à un rejet, ce qui représente 60,51 % du total des demandes formulées.

Ce volume de rejets s'explique très majoritairement par l'absence d'adhésion du professionnel concerné à Médiation Solution. En effet, 2 148 demandes, soit 57,96 % de l'ensemble des saisines, ont été rejetées pour ce motif. Les autres rejets, représentant une part très marginale, concernent des litiges opposant exclusivement des professionnels (6 demandes, soit 0,16 %), des demandes prématurées (16 demandes, soit 0,43 %), des saisines adressées directement au service clientèle de l'entreprise (70 demandes, soit 1,89 %), des demandes formulées par un tiers sans mandat (1 demande, soit 0,03 %) ou encore des demandes introduites par le professionnel lui-même (2 demandes, soit 0,05 %).

Ces données confirment que le rejet des saisines est essentiellement lié à la compétence du médiateur, et non à la nature du litige lui-même.

III.3 Demandes déclarées irrecevables

En complément des rejets, 423 demandes ont été déclarées irrecevables, représentant 11,41 % des saisines enregistrées en 2025.

L'analyse détaillée de ces irrecevabilités montre que 244 demandes, soit 6,58 % du total des saisines, ont été déclarées irrecevables en raison de l'absence de réclamation préalable auprès du professionnel. Par ailleurs, 43 demandes, correspondant à 1,16 %, ont été considérées comme infondées ou abusives. 30 saisines, soit 0,81 %, ont été formulées dans un délai supérieur à un an après la réclamation initiale. 99 demandes, représentant 2,67 %, relevaient de litiges hors du champ de la médiation de la consommation, tandis que 7 demandes, soit 0,19 %, concernaient des litiges déjà examinés par une juridiction.

Ces éléments traduisent une méconnaissance persistante, par une partie des consommateurs, des conditions d'accès à la médiation de la consommation, en particulier de l'exigence de réclamation préalable.

Tableau des demandes déclarées irrecevables

Motif d'irrecevabilité	Nombre	Taux (%)
Total des demandes irrecevables	423	11,41
Absence de réclamation préalable auprès du professionnel	244	6,58
Demandes infondées ou abusives	43	1,16
Demandes formulées dans un délai supérieur à un an après la réclamation	30	0,81
Litiges hors du champ de la médiation de la consommation	99	2,67
Litiges préalablement examinés par une juridiction	7	0,19

III.4 Demandes recevables et médiations engagées

À l'issue de l'examen des demandes, 1 019 saisines ont été déclarées recevables, ce qui représente 27,14 % de l'ensemble des demandes de médiation formulées en 2025. Ces dossiers ont donné lieu à l'ouverture d'une procédure de médiation et constituent le cœur de l'activité opérationnelle de Médiation Solution.

III.5 Médiations menées à leur terme

Parmi les demandes recevables, 373 médiations ont été menées à leur terme, soit 37,07 % des médiations engagées.

Dans ce cadre, 156 médiations, représentant 15,51 % des demandes recevables, ont abouti à un accord directement trouvé entre les parties. 120 médiations, soit 11,93 %, se sont conclues par un accord intervenu sur proposition du médiateur. En revanche, 97 médiations, correspondant à 9,64 % des demandes recevables, se sont soldées par un rejet de la proposition formulée par le médiateur. Dans ces situations, le rejet a été le fait du consommateur dans 34 cas et du professionnel dans 63 cas, traduisant une réticence plus fréquente du professionnel à accepter la solution proposée.

Médiations menées à leur terme en 2025

Issue des médiations menées à leur terme	Nombre	Taux (%)
Total des médiations menées à leur terme	373	
Accord trouvé directement entre les parties	156	41.82
Accord sur proposition du médiateur	120	32.17
Rejet de la proposition du médiateur	97	26
– dont rejet par le consommateur	34	
– dont rejet par le professionnel	63	

III.6 Médiations non menées à leur terme

Parallèlement, 633 médiations, soit 62.12 % des demandes recevables, n'ont pas pu être menées à leur terme.

Cette situation résulte principalement de 346 refus d'entrée en médiation, représentant 33.95 % des demandes recevables.

L'examen de la répartition sectorielle des refus d'entrée en médiation met en évidence une concentration marquée des refus dans certains secteurs d'activité, sans toutefois remettre en cause la diversité globale des saisines traitées par Médiation Solution. Le secteur de la vente en ligne et de la vente à distance se distingue nettement, représentant à lui seul près d'un tiers des refus enregistrés en 2025. Cette situation s'explique notamment par la forte exposition de ce secteur aux litiges de consommation.

Les secteurs liés à l'automobile et à la mobilité ainsi que la formation des conducteurs, et plus largement les activités de formation, constituent également un pôle significatif de refus.

Les autres refus se répartissent sur un grand nombre de secteurs, chacun représentant une part limitée du total. Cette dispersion sectorielle illustre le caractère transversal de la médiation de la consommation et confirme que les refus ne sont pas circonscrits à un domaine d'activité unique, mais concernent l'ensemble du champ économique couvert par Médiation Solution.

Dans leur ensemble, ces données soulignent l'importance de poursuivre les actions d'information et de sensibilisation à destination des professionnels, en particulier dans les secteurs les plus exposés aux litiges de consommation. Elles mettent également en lumière le rôle essentiel du médiateur dans l'orientation des consommateurs et dans la clarification des conditions d'accès à la médiation, afin de favoriser un recours plus efficace et conforme au cadre légal de la médiation de la consommation.

Dans ce contexte, Médiation Solution rappelle que l'article L.612-1 du code de la consommation consacre le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. Ce dispositif implique, pour les professionnels adhérents, une obligation de coopération loyale avec le médiateur désigné, condition essentielle à l'effectivité de l'accès à la médiation de la consommation.

À ce titre, des refus d'entrée en médiation répétés, formulés sans motif légitime, ou intervenant de manière quasi systématique, sont susceptibles d'être interprétés comme une entrave au droit d'accès à la médiation, en contradiction avec les dispositions de l'article L.612-1 du code de la consommation. Une telle pratique est de nature à priver les consommateurs d'un recours amiable pourtant prévu par la loi.

Médiation Solution indique porter une attention particulière à ce type de comportement lorsqu'il est constaté de manière récurrente chez un même professionnel. Dans ce cadre, et conformément à sa mission, Médiation Solution pourra être amenée à signaler ces situations aux autorités compétentes, notamment à la DGCCRF, afin qu'une appréciation puisse être portée sur le respect des obligations légales en matière de médiation de la consommation.

Par ailleurs, lorsque des refus répétés d'entrée en médiation traduisent une absence manifeste de volonté de coopérer au dispositif de médiation, Médiation Solution se réserve la possibilité d'en tirer toutes les conséquences dans le cadre de la relation contractuelle qui la lie au professionnel concerné, notamment lors de l'examen du renouvellement de la convention d'adhésion.

Tableau de répartition des refus d'entrée en médiation par secteur d'activité

Secteur d'activité	Nombre de refus	Taux (%)
A03 – Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé	18	5,20
A04 – Marchés, foires, vente ambulante	3	0,87
A06 – Équipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)	6	1,73
A07 – Équipement de la maison (ameublement, électroménager, décoration...)	9	2,60
A08 – Horlogerie – bijouterie	1	0,29
B01 – Vente en ligne – vente à distance	100	28,90
C01 – Promotion – construction	1	0,29
C04 – Transactions immobilières – administration de biens	2	0,58
C07 – Syndics de copropriétés	1	0,29
C08 – Déménagement	6	1,73

Secteur d'activité	Nombre de refus	Taux (%)
D04 – Énergies renouvelables	2	0,58
E01 – Installation de cuisines et salles de bains	1	0,58
E03 – Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)	17	4,91
E04 – Aménagement de l'habitat (travaux d'installation, rénovation, décoration)	3	0,87
E05 – Aménagement extérieur (gros travaux)	1	0,29
E06 – Réparation de matériels	1	0,29
F10 – Transport de marchandises – livraisons	1	0,29
G01 – Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motocycle, cycle...)	27	7,80
G03 – Location de courte durée de véhicules (autopartage, véhicules en libre-service...)	27	7,80
G04 – Accessoires pour véhicules	3	0,87
G15 – Formation des conducteurs (auto-école)	20	5,78
H03 – Intermédiaires en opérations de banque et d'assurance	1	0,29
I01 – Équipements informatiques et de communication	2	0,58
I02 – Réparation de produits électroniques grand public	2	0,58
I03 – Téléphonie, Internet, communications électroniques	8	2,31
I04 – Audiovisuel	7	2,02
J01 – Hôtellerie	2	0,58
J04 – Organisation d'évènements	1	0,29
K02 – Villages et clubs de vacances	1	0,29
K03 – Biens immobiliers saisonniers et temporaires	1	0,29
K05 – Hôtellerie de plein air (camping, caravanning...)	16	4,62
L01 – Biens culturels	1	0,29
L02 – Presse	1	0,29
L04 – Articles de sport et de loisirs	5	1,45
L05 – Location d'articles de loisirs et de sport	1	0,29
L06 – Activités et manifestations sportives	9	2,60
L12 – Jeux de hasard et d'argent	5	1,45
M02 – Fleurs – plantes	1	0,29

Secteur d'activité	Nombre de refus	Taux (%)
M05 – Commercialisation d'animaux et services associés	2	0,58
N03 – Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition...)	7	2,02
N06 – Services de bien-être	1	0,29
N07 – Services à domicile (garde d'enfants, ménage...)	4	1,16
N08 – Crèches – assistantes maternelles	1	0,29
N09 – Maisons de retraite – établissements d'hébergement	2	0,58
N11 – Blanchisseries – teintureries – laveries	1	0,29
N12 – Services funéraires	1	0,29
O01 – Établissements privés d'enseignement	5	1,45
O05 – Formation pour adultes	2	0,58
P01 – Avocat	2	0,58
Q01 – Agences de placement – travail temporaire	1	0,29
Q02 – Agences matrimoniales – clubs de rencontres	2	0,58
Q07 – Sécurité privée – surveillance	1	0,29
Total	346	100,00

Les abandons du consommateur constituent également un motif important d'interruption, avec 241 abandons avant notification de la recevabilité, soit 23,96 %, et 10 abandons après notification de la recevabilité, représentant 0,99 %. Les abandons du professionnel après notification de la recevabilité demeurent exceptionnels, avec 1 seul cas, soit 0,10 % des demandes recevables.

Les 22 médiations encore en cours au 31 décembre 2025, représentant 2,19 % des demandes recevables, correspondent à des dossiers dont le traitement n'était pas achevé à la clôture de l'exercice.

III.7 Délais de traitement

En 2025, la décision de recevabilité a été prise dans un délai moyen de 16 jours et celui des médiations s'est établi à 52 jours, délai sensiblement inférieur au plafond réglementaire de 90 jours. Ce résultat témoigne de l'efficacité de l'organisation mise en place par Médiation Solution et de l'implication constante de ses équipes dans le suivi des dossiers.

Si ces données chiffrées permettent de mesurer avec précision l'activité de Médiation Solution en 2025, elles ne suffisent pas à elles seules à rendre compte de la nature des litiges rencontrés. Il convient dès lors de compléter cette approche quantitative par une analyse qualitative des différends soumis à la médiation.

IV. ANALYSE QUALITATIVE DES LITIGES TRAITÉS EN 2025

IV.1 Stabilité globale des typologies de litiges

L'analyse qualitative des litiges soumis à Médiation Solution au cours de l'année 2025 fait apparaître une stabilité marquée des typologies de différends, comparable à celle observée lors des exercices précédents. Les motifs de litiges rencontrés s'inscrivent, pour l'essentiel, dans des problématiques déjà identifiées, tant en volume qu'en nature, confirmant la permanence de certains déséquilibres dans les relations contractuelles entre professionnels et consommateurs.

Cette stabilité permet d'identifier des tendances structurelles, indépendamment des variations annuelles du nombre de saisines, et d'en tirer des enseignements utiles en matière de prévention et d'information.

IV.2 Principaux motifs de litiges observés

Les litiges les plus fréquemment rencontrés concernent en premier lieu des désaccords relatifs à l'exécution ou à l'interprétation du contrat. Ces situations représentent, à titre indicatif, près d'un tiers des médiations engagées. Elles portent notamment sur la qualité de la prestation fournie, la conformité du bien ou du service au regard de ce qui était annoncé, ou encore le respect des délais d'exécution contractuellement prévus.

Les contestations financières, incluant les demandes de remboursement, les litiges liés à la facturation ou aux frais annexes, constituent un second ensemble significatif, représentant environ un quart des dossiers traités. Ces différends sont fréquemment liés à une information jugée insuffisante ou imprécise lors de la conclusion du contrat, notamment en ce qui concerne les conditions tarifaires, les pénalités ou les modalités de résiliation.

Les litiges relatifs à la résiliation des contrats, aux conditions de reconduction ou à la fin de la relation contractuelle représentent également une part notable des saisines, estimée à environ 15 à 20 % des dossiers. Ces situations concernent principalement des contrats de services, souvent de longue durée, pour lesquels les consommateurs rencontrent des difficultés à comprendre ou à faire valoir leurs droits.

Enfin, une part plus limitée des litiges concerne des problématiques spécifiques telles que les garanties légales, le service après-vente, ou encore les modalités de rétractation, notamment dans le cadre de la vente à distance. Ces dossiers, bien que moins nombreux, donnent lieu à des échanges juridiques parfois complexes et nécessitent une analyse approfondie du cadre réglementaire applicable.

IV.3 Analyse des causes sous-jacentes

Au-delà de la diversité apparente des litiges, l'analyse qualitative met en évidence des causes récurrentes, communes à de nombreux secteurs d'activité. La première d'entre elles réside dans une information insuffisante ou imparfaitement comprise par le consommateur, tant au stade précontractuel qu'au moment de l'exécution du contrat. Cette situation est souvent aggravée par la complexité des documents contractuels ou par l'absence de pédagogie dans la relation commerciale.

Une autre cause fréquemment observée tient à des écarts entre les attentes du consommateur et la prestation effectivement fournie, notamment lorsque les engagements du professionnel ne sont pas clairement formalisés ou lorsque les conditions de réalisation du service évoluent en cours d'exécution.

Enfin, certains litiges traduisent des difficultés de communication persistantes entre les parties, le recours à la médiation intervenant parfois tardivement, après une dégradation significative de la relation contractuelle.

IV.4 Apports de la médiation dans le traitement de ces litiges

Dans ce contexte, la médiation de la consommation apparaît comme un outil particulièrement adapté pour rétablir le dialogue et clarifier les positions respectives des parties. Elle permet, dans un nombre significatif de situations, de dépasser une approche strictement conflictuelle et de rechercher une solution équilibrée, tenant compte à la fois des droits du consommateur et des contraintes du professionnel.

L'expérience acquise par Médiation Solution montre que les médiations aboutissant à un accord reposent souvent sur une meilleure compréhension mutuelle des obligations contractuelles, facilitée par l'intervention d'un tiers indépendant et impartial.

IV.5 Enseignements et perspectives

Les enseignements tirés de l'analyse qualitative des litiges traités en 2025 confirment la nécessité de renforcer les actions de prévention, en particulier en matière d'information précontractuelle et de transparence des conditions contractuelles. Ils soulignent également l'intérêt de sensibiliser davantage les professionnels à l'importance d'une communication claire et accessible, tout au long de la relation contractuelle.

Dans cette perspective, Médiation Solution entend poursuivre et développer ses actions d'information et d'accompagnement, tant auprès des consommateurs que des professionnels, afin de contribuer à une meilleure appropriation des règles du droit de la consommation et de favoriser un recours plus précoce et plus efficace à la médiation.

Les constats issus de cette analyse qualitative appellent naturellement la formulation de recommandations à destination des professionnels, afin de prévenir la survenance des litiges et de favoriser un recours plus efficace à la médiation de la consommation.

V. RECOMMANDATIONS À DESTINATION DES PROFESSIONNELS

L'analyse des données chiffrées et qualitatives issues de l'activité de Médiation Solution en 2025 met en évidence plusieurs axes d'amélioration susceptibles de contribuer à la prévention des litiges de consommation et à un recours plus efficace à la médiation. Ces recommandations s'adressent à l'ensemble des professionnels concernés, quels que soient leur secteur d'activité ou la nature des prestations proposées.

En premier lieu, il apparaît essentiel de **renforcer la qualité et la clarté de l'information délivrée au consommateur**, dès la phase précontractuelle. Une part significative des litiges traités trouve son origine dans une information jugée insuffisante, imprécise ou mal comprise, notamment en ce qui concerne les caractéristiques essentielles des biens ou services, les conditions tarifaires, les délais d'exécution ou encore les modalités de résiliation. Une information accessible, loyale et compréhensible constitue un levier majeur de prévention des différends.

Par ailleurs, les professionnels sont invités à **formaliser avec précision leurs engagements contractuels** et à veiller à la cohérence entre les éléments de communication commerciale et les stipulations contractuelles effectives. Les écarts constatés entre les attentes du consommateur et la prestation réellement fournie génèrent fréquemment des situations de conflit, qui auraient pu être évitées par une définition plus rigoureuse du périmètre des obligations respectives.

L'analyse des rejets et des refus d'entrée en médiation souligne également l'importance pour les professionnels de **s'inscrire pleinement dans la démarche de médiation de la consommation**. Le recours à la médiation ne doit pas être appréhendé comme une contrainte, mais comme un outil de gestion des litiges, permettant de préserver la relation commerciale et d'éviter l'escalade contentieuse. À cet égard, Médiation Solution recommande aux professionnels de coopérer de manière loyale avec le médiateur désigné et de considérer la médiation comme une opportunité de dialogue et de résolution amiable.

Il est également recommandé aux professionnels de **mettre en place des procédures internes de traitement des réclamations efficaces et traçables**. Une gestion attentive et réactive des réclamations permet, dans de

nombreux cas, de résoudre le litige en amont et d'éviter une saisine du médiateur. Lorsque le recours à la médiation s'avère nécessaire, la qualité du traitement préalable facilite le déroulement de la procédure et favorise l'émergence de solutions équilibrées.

Enfin, les professionnels sont invités à **sensibiliser leurs équipes** aux principes fondamentaux du droit de la consommation et au fonctionnement de la médiation. Une meilleure appropriation de ces règles par les collaborateurs contribue non seulement à réduire le risque de litiges, mais également à améliorer la qualité globale de la relation client.

Dans leur ensemble, ces recommandations visent à encourager une approche proactive de la prévention des litiges, fondée sur la transparence, le dialogue et le respect du cadre légal. Elles s'inscrivent pleinement dans l'objectif poursuivi par la médiation de la consommation, qui est de favoriser des relations commerciales équilibrées et durables entre professionnels et consommateurs.

L'ensemble de ces recommandations s'inscrit dans une démarche globale visant à renforcer l'effectivité de la médiation de la consommation et à améliorer durablement la qualité des relations entre professionnels et consommateurs. Ces éléments trouvent leur prolongement naturel dans la conclusion générale du présent rapport d'activité.

VI. Conclusion générale

L'année 2025 a confirmé le rôle central de la SAS Médiation Solution dans le paysage de la médiation de la consommation, tant par le volume des demandes traitées que par la diversité des secteurs d'activité concernés. Avec plus de 3 700 saisines enregistrées, l'activité s'inscrit dans la continuité des exercices précédents, tout en révélant la stabilité des problématiques rencontrées et la pertinence durable du recours à la médiation comme mode de résolution amiable des litiges de consommation.

Les données chiffrées mettent en évidence l'importance de la phase de recevabilité, qui constitue un filtre indispensable au bon fonctionnement du dispositif. Elles soulignent également la nécessité de poursuivre les efforts d'information, tant auprès des consommateurs que des professionnels, afin de favoriser un accès effectif et conforme à la médiation de la consommation. À cet égard, la part significative de rejets et d'irrecevabilités rappelle que la compréhension des conditions d'accès à la médiation demeure un enjeu majeur.

L'analyse des médiations engagées et de leurs issues confirme l'utilité de la médiation dans la recherche de solutions équilibrées, dans des délais maîtrisés et inférieurs au plafond réglementaire. Les accords obtenus, qu'ils résultent d'un dialogue direct entre les parties ou de propositions formulées par le médiateur, témoignent de la capacité du dispositif à rétablir la communication et à désamorcer les situations conflictuelles. Par ailleurs, l'attention portée aux refus d'entrée en médiation et au respect du cadre juridique applicable s'inscrit dans une démarche de vigilance constante, indispensable à la garantie du droit d'accès des consommateurs à la médiation.

Sur le plan qualitatif, les litiges traités en 2025 s'inscrivent dans des tendances déjà identifiées, confirmant la persistance de certaines difficultés structurelles dans les relations contractuelles, notamment en matière d'information, d'exécution des contrats et de résiliation. Ces constats renforcent la nécessité d'une approche préventive, fondée sur la transparence, la pédagogie et le dialogue.

Dans cette perspective, Médiation Solution entend poursuivre et renforcer ses actions d'accompagnement, de sensibilisation et d'information, tant à destination des professionnels que des consommateurs. L'organisation de temps d'échanges, la diffusion de supports pédagogiques et la vigilance exercée quant au respect des obligations légales constituent autant de leviers visant à améliorer l'efficacité du dispositif et à promouvoir une culture de la résolution amiable des litiges.

Ainsi, l'activité menée en 2025 illustre l'engagement constant de Médiation Solution en faveur d'une médiation de la consommation accessible, impartiale et efficace, contribuant à l'équilibre des relations entre professionnels et consommateurs et à la consolidation de la confiance dans ce mode alternatif de règlement des litiges.