



## RAPPORT D 'ACTIVITÉ 2025

Rapport d'activité pour la Médiation de la consommation d'Atlantique Médiation CONSO

Conforme aux dispositions de l'article R 614-2 du Code de la consommation

**Atlantique Médiation – 5 mail du Front Populaire – 44200 NANTES**

[consommation@atlantique-mediation.org](mailto:consommation@atlantique-mediation.org)



# Le mot de la présidente

Ce rapport d'activité 2025 témoigne d'une année de transformation et de consolidation majeure pour la section consommation d'Atlantique Médiation. Sous l'impulsion d'une équipe renforcée comptant désormais **15 médiateurs actifs**, notre structure a su allier croissance et innovation pour répondre aux besoins des **5 461 professionnels** qui ont désigné Atlantique Médiation Conso comme médiateur de la consommation.

Trois dynamiques clés ont structuré cet exercice :

- **Le saut technologique** : L'aboutissement du projet informatique avec la livraison de notre plateforme en janvier 2026 a révolutionné notre gestion, permettant aux médiateurs de se concentrer sur les aspects propres à la médiation.
- **L'ancrage régional** : Fidèle à son ambition de proximité, la section a étendu son périmètre à l'ensemble des **cinq départements des Pays de la Loire**, intégrant désormais la Mayenne et la Sarthe.
- **Le paradoxe persistant** : Malgré une hausse des saisines (**68 dossiers**), nous faisons face à un défi de taille avec **28 refus d'entrée en médiation** de la part des professionnels.

Ce document illustre notre capacité d'adaptation et notre engagement à promouvoir une médiation humaine et efficace, portée par une nouvelle organisation en binômes prête pour les défis de 2026.

Sophie BRUCHARD  
Présidente d'Atlantique Médiation

# Compte rendu d'activité 2025

## Rapport d'Analyse Stratégique : État des Lieux et Perspectives 2026 de la Section Consommation

### 1. Dynamique de l'Activité : Analyse Quantitative des Saisines en 2025

Le pilotage stratégique de la Section Consommation impose une lecture rigoureuse des flux de saisines pour calibrer l'adéquation entre la charge de travail et nos infrastructures (humaines et technologiques). Dans une phase de croissance structurelle, la surveillance des indicateurs de volume n'est pas une simple exigence de la CECMC, mais un levier d'anticipation pour garantir la fluidité du service et la maîtrise des coûts opérationnels.

#### Analyse de l'évolution des flux

L'activité confirme une légère tendance haussière. Si l'exercice 2024 a comptabilisé 145 demandes pour des litiges de consommateurs, les données enregistrées pour 2025 sont de 155 demandes dont 68 saisines formelles. Cette progression est corrélée à l'élargissement de la base d'adhérents, qui atteint désormais 5 461 professionnels à la fin de l'exercice 2025. Cette dynamique impose une vigilance accrue sur la phase de filtrage pour préserver nos capacités d'analyse.

#### Évaluation de la recevabilité

En 2025, nous observons un taux d'irrecevabilité de 23,5 % (16 cas sur 68 saisines), illustrant une méconnaissance persistante des conditions légales de médiation par les requérants.

| Motif d'irrecevabilité                    | Exercice 2024 | Exercice 2025 | Tendance      |
|-------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Absence de réclamation écrite préalable   | 7             | 8             | Stable        |
| Demande manifestement infondée ou abusive | 3             | 8             | Forte hausse  |
| Prescription (délai > 1 an)               | 2             | 0             | Baisse        |
| Hors champ de compétence du médiateur     | 1             | 0             | Baisse        |
| <b>Total des dossiers irrecevables</b>    | <b>13</b>     | <b>16</b>     | <b>Hausse</b> |

*Note stratégique : La forte hausse des demandes infondées en 2025 s'explique par des saisines quasi concomitantes à l'envoi de la réclamation initiale, ne respectant pas les délais légaux de réponse impartis au professionnel.*

## **Transformation des usages : Le pouvoir de la facilitation**

Une donnée positive émerge de la phase de notification : l'effet incitatif de la médiation. Les dossiers résolus directement par le professionnel après l'ouverture de la saisine sont passés de 7 cas en 2024 à 11 cas en 2025. Cette capacité à restaurer le dialogue sans intervention formelle du tiers médiateur démontre l'efficacité de notre positionnement institutionnel.

Si l'augmentation du volume brut est maîtrisée, l'enjeu se déplace vers l'acceptation du dispositif par les acteurs économiques, dont la perception de la valeur ajoutée reste à consolider face aux alternatives gratuites.

## **2. Le Défi de l'Adhésion des Professionnels : Entre Refus et Négociations Tarifaires**

Le dispositif de médiation fait face à un paradoxe structurel : bien que légalement obligatoire, son appropriation opérationnelle par les entreprises est freinée par des enjeux de perception et de coût. La médiation est encore trop souvent perçue comme une charge financière ou une "sanction" plutôt que comme un outil de préservation de la réputation commerciale.

### **Analyse du taux de refus : La menace de la gratuité**

Le taux de refus des professionnels d'entrer en médiation atteint un seuil critique, passant de 13 cas en 2023 à 22 en 2024, pour s'établir à 28 en 2025 (soit pour 54% des demandes de médiation). L'analyse des causes révèle un "gap de perception de valeur". Par exemple, les artisans privilégient parfois la conciliation de justice gratuite, même lorsque les honoraires de médiation sont limités à 150 € HT. Ce réflexe de désengagement économique est particulièrement marqué dans le secteur de l'aménagement de l'habitat (8 refus pour 10 saisines recevables).

### **Stratégie contractuelle et équilibre économique**

La pérennité de la section consommation dépend notamment de la renégociation des principales conventions-cadres :

Pour pallier ces résistances, l'association doit rompre avec une gestion artisanale et s'appuyer sur l'industrialisation numérique pour absorber la charge administrative et libérer du temps pour la pédagogie.

### **3. Expansion Géographique et Mutation Numérique : Pilotage de la Charge de Travail**

La croissance ne peut plus s'adosser à des processus manuels chronophages, sous peine de saturer nos ressources administratives. Cela impose une transformation profonde des méthodes d'Atlantique Médiation. Cette transformation a fait l'objet d'un groupe de travail pendant l'année 2025.

#### **Industrialisation des processus et levier technologique**

La mise en service opérationnelle de la nouvelle plateforme informatique en janvier 2026 — après un report stratégique de deux mois — constitue le pivot de notre expansion. Ce saut technologique transforme radicalement notre productivité : le traitement administratif d'une convention est réduit à 6-7 minutes, contre une semaine auparavant. L'automatisation des signatures électroniques, de la facturation et des relances justifie pleinement l'élargissement territorial aux départements de la Sarthe (72) et de la Mayenne (53), avec un volume supplémentaire estimé à 40-50 conventions par an.

#### **Évolution du nombre de médiateurs de la Section Consommation d'Atlantique Médiation**

En 2025, 5 médiateurs ont rejoint la Section CONSOMMATION portant à 15 le nombre de médiateurs agréés pour faire des médiations de la consommation dans le cadre d'Atlantique Médiation.

### **4. Recommandations Stratégiques et Perspectives pour l'Exercice 2026**

L'année 2026 marquera une phase de stabilisation organisationnelle. Après l'expansion géographique et technologique, l'accent est mis sur la sécurisation des processus et la spécialisation de notre capital humain.

#### **Optimisation de la Gouvernance par Binômes**

Pour pallier les départs et assurer la continuité opérationnelle, les missions clés sont désormais réparties en binômes de responsables identifiés.

#### **Feuille de route prospective pour 2026**

1. **Transition Numérique** : Déploiement obligatoire de la facturation électronique via l'outil Chorale Pro au 1er septembre 2026 et intégration des 349 conventions historiques.
2. **Offensive Pédagogique** : Lancement d'un cycle de webinaires (notamment pour les adhérents artisans) pour transformer l'image de la médiation, en passant du statut de "sanction" à celui d'outil de performance relationnelle et commerciale.

3. **Qualité Opérationnelle :** Maintien d'un délai moyen de décision de recevabilité sous les 14 jours (performance actuelle de 11 jours).

En conclusion, grâce à une infrastructure informatique de pointe et une gouvernance par binômes sécurisée, Atlantique Médiation aborde l'exercice 2026 avec une structure capable de répondre aux exigences de la CECMC tout en consolidant son modèle économique face aux mutations du marché de la consommation.