**RAPPORT D’ACTIVITE 2023**

Rappel des obligations règlementaires :

## **Article R614-2 du code de la consommation** :

## *Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes : 1° Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ; 2° Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ; 3° La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ; 4° Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ; 5° La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ; 6° S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ; 7° L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ; 8° Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable*.

Par lettre datée du 21 mars 2023, nous avons été informés de ce qu’à la suite de notre audition du 13 du même mois « la CECMC donne son accord… et procède … à l’inscription de votre entité de médiation sur la liste » mentionnée à l’article L615-1 du code de la consommation. Le dossier joint à notre demande d’inscription comprenait deux contrats passés avec des professionnels sous condition suspensive de référencement.

L’année 2023 a donc été consacrée à la souscription de nouveaux contrats, bien entendu sans aucun démarchage compte tenu de l’interdiction qui est faite.

Outre nos relations personnelles, nous avons été directement contactés par trois professionnels faisant l’objet de contrôles de la DGCCRF et quatre autres créant leur entreprise, sur conseil du CFE de leur ressort.

A ce jour, nous avons ainsi conclu douze contrats de médiation de la consommation, mais n’avons encore été destinataire d’aucune saisine.

Véronique DURAND et moi-même avons suivi une formation de deux jours sur le droit de la consommation et un autre de la même durée sur la médiation de la consommation.

A Nanterre, le 15 janvier 2024 – Claude DUVERNOY.