

RAPPORT 2025 en application de l'article article R 614-4 Code de la consommation

Le médiateur de la consommation transmet également à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article R. 614-2 :

1° Une description des formations suivies en matière de médiation ;

2° Une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

-Comme tous les ans, la totalité des médiateurs de MES ont participé à trois demies journées d'analyse de pratique, en 2024 et 2025, soit 9heures chaque année.

Véronique DURAND et Claude DUVERNOY assurent de nombreuses informations à la médiation à la demande des différentes chambres du TJ de Nanterre et de la Cour d'appel de Versailles, ainsi que des médiations contractuelles, à l'instar des autres membres de MES.

En avril 2025, ils ont également suivi une formation de 2heures sur « IA générative pour médiateurs ».

En novembre 2025, Claude DUVERNOY et Véronique JULLIEN, qui présentera peut-être un jour sa candidature à la CECMC, ont suivi une formation de 7heures organisée par la DBF sur le thème « Utiliser les mécanismes du droit de l'UE pour garantir la protection des consommateurs ».

Tous les supports écrits ont été répercutés à Véronique DURAND.

-A l'occasion des quelques saisines sur ces deux années, il nous est apparu que la médiation de la consommation est efficace.

Fait à Nanterre, le 25 août 2026