

CM2C



CENTRE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DE
CONCILIATEURS DE JUSTICE

49 Rue de Ponthieu 75008 PARIS

Association loi 1901 agréée par la CECMC

Rapport annuel d'activité 2023

1

Préambule

Le Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice CM2C est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation par

décision du 19 juillet 2017 de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)

En tant que médiateur de la consommation et conformément aux dispositions de l'article R614- 2 du Code de la Consommation, nous présentons ci-dessous notre rapport annuel d'activité pour l'exercice 2023

Introduction

Le mot du président

Notre association a vu en cette année 2023 la récompense d'un travail important et constant entrepris au cours des années précédentes. Plus de 18 fédérations nouvelles ont signé une convention avec CM2C
Le nombre des professionnels conventionnés a doublé, passant de 18000 à 37000

Une procédure d'inscription adaptée avec facturation CHORUS aux organismes publics (mairies, CCAS, etc) a été implémentée et de nombreuses conventions ont pu alors être signées aisément

D'ores et déjà CM2C se place comme une des toute premières entités de médiation de France,

Le sérieux de notre association a été également reconnu par la Commission européenne ce qui est très satisfaisant.

Ces quelques années nous ont permis de faire un constat à savoir que malgré l'obligation des dispositions légales encore peu de professionnels se sont mis en règle d'où l'importance d'avancer dans le domaine de la communication et nous y prendrons notre part.

Je crois que CM2C a un bel avenir devant lui et je remercie tous les membres de cette association qui participent efficacement au développement et à la reconnaissance de celle-ci dans l'Hexagone comme dans les régions d'outre-mer

Le Président René JALIN

Sommaire

Rapport d'activité CM2C 2023

1. Les professionnels adhérents

1.1. Les fédérations et autres adhérents

1.2. Les secteurs d'activité

2. L'activité 2022

2.1. Nombre de litiges, saisines

2.2. Les questions rencontrées

2.3. Litiges traités, recevabilité et motifs de refus

1.CM2C

CM2C a été créé par des conciliateurs de justice désirant offrir au public un service de médiation efficace et à coût très modique. Les conciliateurs de justice traitent depuis longtemps les litiges de la consommation et sont donc parfaitement adaptés à la médiation de la consommation. CM2C garantit que la conduite de la médiation entre les parties est réalisée conformément aux articles R.612-1 à R.616-2 et L611-1 à L613-3 du Code de la Consommation. Les médiateurs respectent la confidentialité vis à vis des professionnels et des consommateurs, qui utilisent la plate-forme de saisine et de traitement des médiations www.cm2c.net

En 2023 le portail internet de CM2C a été grandement amélioré pour se conformer aux exigences du processus de la médiation de la consommation et pour faciliter les échanges entre consommateurs, professionnels du secteur privé, organismes publics et médiateurs de CM2C (30 actuellement)

2. Les professionnels adhérents

L'année 2023 a vu une forte croissance de CM2C. Nous sommes passés de 84 fédérations conventionnées avec CM2C en fin 2022 à 102 fin 2023 . Nous sommes passés de 18000 professionnels conventionnés fin 2022 à plus de 37000 fin 2023 . De très grosses

féderations comprenant plusieurs dizaines de milliers d'adhérents sont conventionnées maintenant avec CM2C.

Les principaux domaines d'activité des fédérations adhérentes sont :

- l'artisanat et les petites entreprises du bâtiment
- les soins à la personne
- Le transport (taxi, bornes électriques, etc)
- l'alimentaire
- La mode et les bijoux
- Les métiers du plein air

3.L'activité 2023

3.1 Nombre de litiges, Saisines

Le nombre de saisine déclarées en 2023 a été de 2094. 626 ont donné lieu à une médiation effective et 391 ont été déclarés en médiation réussie

3.2 Les questions rencontrées

Les motifs qui ressortent des saisines effectuées en 2023 sont :

- Non-conformité du produit ou service rendu
- Prestations contractuelles non exécutées
- Réclamation sur le montant de la facturation
- Produit non livré

3.3 Litiges traités, recevabilité et motifs de refus

Le délai moyen entre la réception du litige et la déclaration de recevabilité du litige est de 2.2 jours

Dans certains motifs du refus, le professionnel a déclaré que le litige était déjà résolu. Dans d'autres le professionnel a déclaré que le litige était en cours de résolution ou serait résolu prochainement

Pour 391 litiges il y a eu accord entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur

Pour 60 litiges les propositions du médiateur ont été acceptées par les parties

Pour 175 litiges les propositions du médiateur ont été refusées par l'une des parties

Le délai moyen de traitement des litiges entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation est de 21 jours