

# CM2C



CENTRE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DE  
CONCILIEURS DE JUSTICE

49 Rue de Ponthieu 75008 PARIS

Association loi 1901 agréée par la CECMC

+1

# Rapport annuel d'activité 2025

## 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) .

CM2C association loi 1901 à but non lucratif a été créé par des conciliateurs de justice désirant offrir au public un service de médiation efficace et à cout très modique. Les conciliateurs de justice bénévoles traitent depuis longtemps les litiges de la consommation et sont donc parfaitement adaptés à la médiation de la consommation dans des domaines d'activité très variés. 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](http://www.cm2c.net)

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 2025  
+1

## **INTRODUCTION**

### **Le mot du président**

Notre association a constaté en cette année 2025 la croissance des professionnels qui signent une convention avec CM2C. Plus de 25 nouvelles fédérations se sont inscrites. Les professionnels conventionnés sont passés de 46312 à 51500  
CM2C conforte sa place comme une des toute premières entités de médiation de France pour les entreprises ne disposant pas de médiateurs de branche.

Ces quelques années nous ont permis de faire un constat à savoir que malgré l'obligation légale de désigner un médiateur de la consommation très peu de professionnels se sont mis en règle d'où l'importance d'avancer dans le domaine de la communication et nous y prenons notre part.

La marge de croissance est grande. 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 2025**

#### **1. Les professionnels adhérents**

L'année 2025 a vu la croissance de CM2C se poursuivre. Nous sommes passées de 108 fédérations conventionnées avec CM2C en fin 2024 à 133 fin 2025 . Nous sommes passés de 46312 professionnels conventionnés fin 2024 à plus de 51500 fin 2025 . De très grosses fédérations comprenant plusieurs dizaines de milliers d'adhérents sont conventionnées maintenant avec CM2C.

##### **1.1. Les fédérations et autres adhérents**

Nous sommes passées de 108 fédérations conventionnées avec CM2C en fin 2024 à 133 fin 2025 .

## 1.2. Les secteurs d'activité

Les principaux domaines d'activité des conventionnés avec CM2C par ordre décroissant en nombre sont les suivants  
Ceux-ci listés ci-dessous correspondent à 90% des conventionnés de CM2C

<b>N02 - Parapharmacie</b>
<b>M05 - Commercialisation d'animaux, services pour les animaux (toilettage, gardiennage...)</b>
<b>F04 - Taxis, véhicules de transport avec chauffeur (VTC)</b>
<b>E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration</b>
<b>N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services)</b>
<b>A02 - Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio, caviste...)</b>
<b>C02 - Travaux d'architecture, maîtrise d'œuvre</b>
<b>B01 - Vente en ligne, vente à distance</b>
<b>E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)</b>
<b>G05 - Entretien et réparation de véhicules (concessionnaires, agents, réparateurs indépendants, centres auto...)</b>
<b>N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition...)</b>
<b>A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)</b>
<b>K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravanning...)</b>
<b>O05 - Formation pour adultes</b>
<b>E05 - Aménagement extérieur (gros travaux)</b>
<b>N06 - Services de bien-être (thalassothérapie, spa..., hypnose,...)</b>
<b>P03 - Huissier de justice</b>
<b>A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables...)</b>
<b>C01 - Promotion, construction</b>
<b>A01 - Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste (grande distribution)</b>
<b>Q03 - Développement personnel, activités d'assistance</b>
<b>A08 - Horlogerie, bijouterie</b>
<b>A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, solderies, bazars...)</b>
<b>N11 - Blanchisseries, teintureries, repassage, laveries en libre-service</b>
<b>G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motorcycle, cycle, bateau, aéronef...)</b>
<b>J01 - Hôtellerie</b>

<b>L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...)</b>
<b>N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage...)</b>
<b>L01 - Biens culturels (livres, musique, peinture, photos...)</b>
<b>L10 - Travaux photographiques</b>

## 2. L'activité 2025

### 2.1. Nombre de litiges, saisines

Le nombre de saisine déclarées en 2025 a été de 3176, 2783 saisines ont été déclarées recevable par le médiateur, 635 saisines ont donné lieu à une médiation effective dont 362 qui ont été déclarées en médiation réussie

### 3. Les secteurs d'activité par ordre décroissant du nombre de litiges sont les suivants :

Secteur d'activité
<b>B01 - Vente en ligne, vente à distance</b>
<b>A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)</b>
<b>A01 - Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste (grande distribution)</b>
<b>E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration</b>
<b>M05 - Commercialisation d'animaux, services pour les animaux (toiletage, gardiennage...)</b>
<b>L04 - Articles de sport, articles de loisirs</b>
<b>A08 - Horlogerie, bijouterie</b>
<b>A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables...)</b>
<b>O02 - Enseignement à distance</b>
<b>G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motocycle, cycle, bateau, aéronef...)</b>
<b>E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)</b>
<b>K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning...)</b>
<b>C02 - Travaux d'architecture, maîtrise d'œuvre</b>

### 3.1. Les questions rencontrées

Les motifs qui ressortent des saisines effectuées en 2025 sont :

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

### 3.2. Litiges traités, recevabilité et motifs de refus

Le délai moyen entre la réception des demandes de médiation et les décisions relatives à leur recevabilité ou leur irrecevabilité (en nombre de jours) est de 2

Le délai moyen entre les décisions relatives à la recevabilité des demandes et la fin de la médiation (en nombre de jours) est de 21

#### 3.2.1 Observations sectorielles :

- Prédominance du E-commerce : Le secteur B01 reste, comme en 2024, le premier générateur de litiges et de refus.
- Secteurs en tension : Les secteurs de l'équipement (A06) et de la grande distribution (A01) représentent à eux seuls près d'un quart des échecs de médiation par refus du professionnel.
- Services de proximité : On note une présence significative de refus dans les secteurs de l'aménagement de l'habitat (E03/E04 : 102 refus cumulés) et du sport (L04).

#### 3.2.2 Recevabilité et Issues des médiations

##### Motifs d'irrecevabilité

En 2025, 296 dossiers ont été jugés irrecevables. Le motif principal reste l'absence de tentative écrite de résolution préalable (206 cas), soulignant un besoin persistant d'information des consommateurs.

##### Résultats des médiations menées

Pour les dossiers ayant franchi l'étape de recevabilité et acceptés par le professionnel :

- Accords amiables (sans proposition) : 274 cas.
- Acceptation de la proposition du médiateur : 88 cas.
- Refus de la proposition du médiateur : 273 cas. Sur ces refus, 80% proviennent du professionnel (219 refus) contre 20% du consommateur (53 refus)