



Rapport annuel d'activité 2025

Médiation de la consommation

Institut d'Expertise d'Arbitrage et de Médiation
31bis-33 rue Daru 75008 Paris
Tel : 01.42.27.28.83
www.ieam.eu

Préambule

L'IEAM est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation établie par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (art L 615-1 du Code de la consommation).

Le présent compte rendu est disponible sur le site Internet de l'IEAM, rubrique médiation de la consommation.

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.

Introduction

L'Institut d'Expertise, d'Arbitrage et de Médiation (« IEAM ») est un centre de gestion de résolution amiable des différends qui offre une alternative efficace au contentieux judiciaire. L'IEAM est également un organisme de formation reconnu.

Table des matières

Préambule.....	2
Introduction	2
1. Nombre de saisines reçues et leur objet	4
2. Questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges soumis et recommandations afin de les éviter.....	6
3. Proportion de litiges non traités et évaluation des différents motifs de refus.....	7
4. Pourcentage des médiations interrompues et causes principales de cette interruption	9
5. Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges.....	11
6. Pourcentage des médiations exécutées	13
7. Existence de coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers.....	15
8. Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.....	16
Conclusion.....	17

1. Nombre de saisines reçues et leur objet

Dans cette première section, nous présentons une analyse détaillée du traitement des saisines des consommateurs en 2025. Cela inclut les saisines non clôturées au 1er janvier 2025.

L'objectif de cette analyse est de fournir un aperçu complet des litiges qui ont été soumis à la médiation de la consommation, en tenant compte de leur état d'avancement. Cette approche permet de mieux comprendre la charge de travail, la dynamique des saisines et les difficultés potentielles liées à la gestion des dossiers en parallèle de procédures externes.

Traitement des saisines des consommateurs en 2025	Nombre
Saisines non clôturées au 01/01/2025	6
Saisines reçues au cours de l'année 2025	52
Saisines traitées sur l'année 2025	46

Au 1^{er} janvier 2025, l'IEAM comptait un 6 saisines non clôturées en 2025. La réception des demandes de médiation à la consommation pour l'année 2025 s'est élevée à 52 nouvelles saisines. Sur l'ensemble de l'année, 46 saisines ont été intégralement traitées et clôturées par l'Institut.

Concernant l'objet de ces litiges, les demandes adressées à l'IEAM portent principalement sur des différends relatifs à l'exécution contractuelle, aux contestations de facturation ainsi qu'à la qualité des prestations de services fournies. Ces saisines reflètent la diversité des domaines d'interventions de l'Institut et confirment le recours des consommateurs à notre processus de résolution amiable pour régler leurs différends.

L'activité de la médiation de la consommation de l'IEAM présente une progression notable du nombre de dossiers entre 2024 et 2025.

Traitement des saisines des consommateurs	2024	2025
Saisines non clôturées en n-1	1	6
Saisines reçues au cours de l'année	28	52
Saisines traitées sur l'année	29	46

Le nombre de saisines reçues au cours de l'année est passé de 28 en 2024 à 52 en 2025, soit une augmentation de plus de 85%. Cette hausse des sollicitations se traduit également par un volume de dossiers non clôturés au 1^{er} janvier plus important, s'établissant à 6 en 2025 contre 1 seul en 2024.

Le volume de dossiers traités a suivi une courbe ascendante pour répondre à l'accroissement des demandes :

- En 2024 : 29 saisines ont été traitées.
- En 2025 : 46 saisines ont été traitées, soit une hausse de plus de 58%.

2. Questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges soumis et recommandations afin de les éviter

Dans le cadre des demandes de médiation de la consommation formulées par les consommateurs, nous recensons les principaux sujets afin d'identifier les thématiques récurrentes et d'apporter une réponse adaptée à chaque question. Cette classification permet d'optimiser le traitement des dossiers en facilitant l'analyse des litiges et en orientant efficacement les échanges entre les parties.

Voici la liste des thématiques rencontrées par l'IEAM :

- Litige concernant le non-remboursement d'un produit non livré après un accord préalable.
- Problème de remboursement d'un produit ou de prestation de service.
- Litige sur la prise en charge d'une réparation sous garantie.
- Litige sur la livraison d'un produit non conforme et le refus de prise en charge par le professionnel.
- Litige lié à un crédit ou une assurance : Désaccord sur les conditions d'un prêt immobilier et la gestion d'un changement d'assurance.
- Litige lié aux frais de courtage.
- Litige concernant le droit de rétraction ou résiliation d'un contrat sans réponse satisfaisante de la part du prestataire.
- Litige lié à un véhicule et à son entretien : Désaccord concernant un problème de freinage non résolu malgré plusieurs interventions et le refus de remettre des informations techniques essentielles liées à la réparation.
- Litige relatif à l'exécution d'un contrat de service en ligne.

Domaines concernés basés sur la liste des secteurs d'activités de la CECMC :

- A - Commerce de produits de grande consommation,
- B - Commerce électronique,
- E - Travaux de bâtiment, travaux d'aménagement extérieur et intérieur,
- H - Finance, banque, assurance, mutuelle,
- L – Culture, loisirs, sport,
- M – Bricolage, jardinage, animaux,
- N – Produits et services à la personne.

3. Proportion de litiges non traités et évaluation des différents motifs de refus

Dans le cadre de son rapport d'activité, la médiation de la consommation présente une analyse des litiges qui lui ont été soumis, en mettant en évidence la proportion de ceux qui n'ont pas pu être traités.

Cette section détaille les motifs de refus en s'appuyant sur les données recueillies, permettant ainsi de mieux comprendre les raisons pour lesquelles certaines demandes n'ont pas abouti. Qu'il s'agisse d'un non-respect des critères de recevabilité, d'une absence de tentative de résolution amiable préalable ou encore d'un champ de compétence inadapté, cette présentation vise à apporter une transparence sur le fonctionnement et les limites du processus de médiation.

Proportion des médiations non traitées par l'IEAM	2025
Nombre de saisines reçues	52
Saisines hors champ de la médiation	0%
Saisines irrecevables (motifs et répartition infra.)	46%
Motif n°1 : Le consommateur ne justifie pas avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation	0%
Motif n°2 : La demande est manifestement infondée ou abusive	4%
Motif n°3 : Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal	0%
Motif n°4 : Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation	0%
Motif n°5 : Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	96%

L'examen de la recevabilité des saisines constitue une étape préalable systématiquement. Entre 2024 et 2025, si le volume global des demandes a crû, la proportion des dossiers irrecevables a connu une baisse relative, passant de 72% en 2024 (21 dossiers sur 29) à 46% en 2025 (24 dossiers sur 52).

Le tableau suivant détaille les motifs ayant conduit à l'impossibilité de traiter certaines saisines :

Médiations non traitées par l'IEAM	2024	2025
Hors champs de la médiation de la consommation	0	0
Saisines irrecevabilités	21	24
Motif n°1 : Absence de réclamation préalable	0	0
Motif n°2 : Demande infondée ou abusive	0	1
Motif n°3 : Déjà examiné par un autre médiateur/tribunal	0	0
Motif n°4 : Délai supérieur à un an	0	0
Motif n°5 : Hors champ de compétence	21	23

L'analyse des données met en évidence une constante majeure : le motif n°5 (hors champ de compétence) demeure la cause quasi exclusive d'irrecevabilité sur les deux années. Ce motif, qui représentait à 100% des refus en 2024 et 96% en 2025, concerne les litiges n'entrant pas dans le champ de compétence du médiateur en raison de l'absence de convention préalable entre l'IEAM et le professionnel concerné.

En 2025, la structure des refus reste stable malgré l'apparition marginale d'un dossier jugé manifestement infondé ou abusif (motif n°2 (demande infondée ou abusive)), représentant 4% des rejets de l'année.

Ces chiffres indiquent donc que la majorité des refus de médiation ne tiennent pas de la procédure suivie par le consommateur, mais du fait que le professionnel n'a pas désigné l'IEAM comme son médiateur de la consommation référent au moment de la saisine.

4. Pourcentage des médiations interrompues et causes principales de cette interruption

La médiation de la consommation examine également les médiations interrompues avant leur aboutissement. Cette section en présente la proportion ainsi que les causes principales, telles que le désaccord persistant entre les parties, le retrait de l'une d'elles ou le non-respect des engagements nécessaires.

Médiation non menées à terme	Nombre
Total des médiations non menées à terme	13
Motif n°1 : Refus du professionnel concerné	12 (86%)
Motif n°2 : Désistement de l'une ou l'autre des parties en cours de médiation	2 (14%)

En 2025, 13 médiations n'ont pas été menées à leur terme. Parmi celles-ci, 12 (86%) se sont terminées en raison du refus des professionnels d'entrer en médiation, constituant ainsi la principale cause d'arrêt du processus. Ces refus peuvent s'expliquer par une réticence face à la médiation, des désaccords sur son utilité ou une volonté de privilégier d'autres modes de résolution des conflits. 2 médiations se sont terminées suite au désistement de l'une ou l'autre des parties en cours de processus, soulignant les difficultés pouvant survenir même après un engagement initial.

Secteurs concernés :

- **B01* – Vente en ligne, vente à distance** : 7 saisines ont été déclarées recevables dans ce secteur et se sont **terminées** par un refus du professionnel.
- **H03* – Intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance** : 11 saisines ont été recevables dans ce secteur et seulement 1 saisine a été **refusée** par le professionnel.
- **N04* – Services d'esthétique corporelle (bronzage, ongles, épilation, tatouage, etc.)** : 4 saisines ont été recevables dans ce secteur et se sont **terminées** par un refus du professionnel.

(*) Liste des secteurs d'activité établie par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)

L'analyse des dossiers non menés à leur terme révèle une augmentation du volume d'interruptions, en corrélation avec la hausse globale des saisines reçues par l'IEAM. Le nombre de médiations interrompues est passé de 5 en 2024 à 14 en 2025.

Le refus d'entrer en médiation demeure la cause prépondérante d'interruption du processus :

Médiations non menées à terme	2024	2025
Total des médiations non menées à terme	5	13
Motif n°1 : Refus du professionnel concerné	4 (80%)	12 (86%)
Motif n°2 : Désistement de l'une ou l'autre des parties	1 (20%)	2 (14%)

En 2025, le refus d'entrer en processus de médiation représente 86% des causes d'interruption. Bien qu'aucune précision explicite n'ait été communiquée par les professionnels sur les raisons de ces refus, une tendance se dessine :

- Un refus de principe : On observe, pour certains dossiers, un refus d'office de la part des professionnels.
- Secteurs concernés : Cette pratique est particulièrement notable dans les secteurs de la vente en ligne et des services d'esthétique corporelle.

Malgré cette hausse du nombre brut d'interruption, la part des désistements reste marginale et stable, confirmant que lorsque les deux parties acceptent le principe de la médiation, elles s'y engagent généralement jusqu'à son terme.

5. Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

La durée de traitement des litiges est un critère essentiel dans l'évaluation de l'efficacité du dispositif de médiation de la consommation.

Cette section présente la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges, en tenant compte des variables influençant ce délai, telles que la complexité des dossiers, la coopération des parties prenantes et la nature des échanges requis.

L'analyse de ces données permet d'identifier les axes d'amélioration du processus et d'assurer une gestion plus rapide et plus fluide des différends, dans le respect des délais impartis.

Délais de traitement des médiations	2024	2025
Délai entre la réception de la demande de médiation et la décision de recevabilité	21 jours	8 jours
Délai entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation	200 jours	78 jours

En 2025, la durée moyenne entre la réception de la demande et la décision de recevabilité est de 8 jours. Ce délai reflète l'efficacité du processus de vérification des critères de recevabilité et la réactivité des équipes de médiation à analyser chaque dossier. Une fois la recevabilité validée, le délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de médiation est de 78 jours. Cette durée plus longue peut être expliquée par la complexité de certains litiges, les échanges nécessaires entre les parties, ainsi que le temps de réflexion requis pour parvenir à une solution amiable.

L'analyse des délais de traitement entre 2024 et 2025 met en évidence une optimisation sensible de la réactivité de la médiation au sein de l'IEAM.

Concernant la première phase du processus, le délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité est passé de 21 jours en 2024 à 8 jours en 2025. Il convient de préciser que si le caractère irrecevable d'une saisine est généralement traité en moins de deux jours, l'année 2024 avait été marquée par des difficultés ponctuelles liées à l'indisponibilité pour raison de santé d'un médiateur, dont le remplacement avait ralenti l'instruction de certains dossiers recevables.

La seconde phase, s'étendant de la décision de recevabilité à la fin de la médiation, affiche également une progression notable. La durée moyenne constatée est tombée à 78 jours en 2025,

contre 200 jours en 2024. Cette réduction importante des délais de résolution démontre une fluidité accrue dans la conduite des échanges et permet désormais à l'IEAM de s'inscrire pleinement dans les standards de célérité attendus, avec une moyenne globale de traitement très inférieure au plafond réglementaire de 90 jours.

6. Pourcentage des médiations exécutées

Dans cette section, il convient d'examiner le suivi des médiations de de la consommation qui ont été menées à bien, en se concentrant sur leur exécution effective. L'objectif est d'évaluer dans quelle mesure les accords de médiation sont respectés et mis en œuvre par les parties concernées. Le suivi des médiations exécutées permet ainsi de mesurer l'impact réel de la médiation dans la résolution des conflits entre consommateurs et professionnels, tout en offrant un aperçu de la pérennité des solutions proposées. Cette analyse contribue à évaluer l'efficacité de la médiation de la consommation, en soulignant les réussites comme les difficultés pouvant affecter la concrétisation des engagements pris.

Médiations menées à terme	Nombre
Total des médiations menées à terme	9
Motif n°1 : Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur	4 (44%)
Motif n°2 : Propositions du médiateur acceptées par les parties	5 (66%)
Motif n°3 : Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	0 (0%)

En 2025, 9 médiations ont été menées à terme. Le bilan de ces dossiers est très positif, puisque toutes ont abouti à une issue favorable :

- 4 (44%) accords ont été trouvés directement entre les parties sans qu'une proposition du médiateur ne soit nécessaire.
- 5 (66%) propositions formulées par le médiateur ont été acceptées par les parties.
- Aucun refus de proposition n'a été constaté sur l'ensemble de ces dossiers.

Cette année se clôture donc avec un plein succès pour les médiations ayant atteint leur phase finale, témoignant d'un dialogue constructif entre consommateurs et professionnels.

L'analyse de l'issue des processus de médiation montre une évolution positive entre 2024 et 2025, marquée par une hausse significative du taux d'accord entre les parties.

En 2024, sur les deux seules médiations menées à leur terme, aucun accord n'avait pu être formalisé. Dans les deux cas, les propositions formulées par le médiateur avaient été refusées par l'une des parties. Plus précisément, dans l'un des dossiers, le professionnel avait décliné la proposition de verser une somme au particulier, tandis que dans le second dossier, le particulier avait refusé de régler partiellement les honoraires du professionnel comme suggéré par le médiateur. Le taux d'exécution des médiations pour l'année 2024 était donc nul.

L'année 2025 présente une situation radicalement différente avec 9 médiations menées à terme, dont la totalité a abouti à une résolution positive du litige. Le taux d'exécution atteint ainsi 100 %. Dans le détail, 4 dossiers ont fait l'objet d'un accord direct entre les parties sans qu'il soit nécessaire pour le médiateur de formuler une proposition, et 5 dossiers se sont conclus par l'acceptation de la proposition du médiateur par l'ensemble des parties. Cette tendance souligne l'efficacité croissante de l'accompagnement de l'IEAM dans la recherche de solutions amiables acceptées et appliquées.

Médiations menées à terme	2024	2025
Total des médiations menées à terme	2	9
Motif n°1 : Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur	0	4
Motif n°2 : Propositions du médiateur acceptées par les parties	0	5
Motif n°3 : Propositions du médiateur acceptées par les parties	2	0

7. Existence de coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

La cooptation au sein des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers est essentielle pour offrir des solutions amiables efficaces lorsque les parties concernées sont situées dans différents pays. Ces réseaux facilitent la communication et la collaboration entre médiateurs, permettant ainsi de garantir des procédures de médiations harmonisées et accessibles aux consommateurs et aux professionnels. En France, cette coopération permet de mieux encadrer et résoudre les différends internationaux en matière de consommation, contribuant ainsi à un environnement plus serein et équitable pour les parties impliquées.

En 2025, l'IEAM n'a reçu aucun litige transfrontalier.

8. Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable

L'IEAM n'est pas concerné par ce point.

Conclusion

L'année 2025 confirme la montée en puissance de l'activité de médiation de la consommation au sein de l'IEAM, marquée par une progression significative du nombre de saisines et une amélioration notable des délais de traitement. L'analyse des litiges reçus témoigne de la diversité des demandes, principalement liées à l'exécution contractuelle, aux contestations de facturation ou encore à la qualité des prestations de services. Malgré une hausse du volume des dossiers, l'Institut a su renforcer l'efficacité de ses procédures, comme en atteste la réduction du délai moyen de traitement et l'augmentation du nombre de médiations exécutées.

Ainsi, l'IEAM poursuit sa mission avec rigueur et transparence, en consolidant son rôle d'acteur essentiel dans la gestion des litiges entre les particuliers et les professionnels et en assurant un accompagnement efficace, conforme aux exigences du code de la consommation et aux attentes des utilisateurs du dispositif de médiation de la consommation.