

NotreAccord Consommation

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

2025



20 mai 2026

Liminaire



Mathieu JOSSERAND

Depuis son agrément obtenu le 18 novembre 2024, et tout au long de l'année 2025, NotreAccord Consommation a poursuivi le déploiement de ses missions autour de deux ambitions majeures : renforcer l'**accessibilité** du dispositif de médiation de la consommation et garantir un haut niveau de **professionnalisme** dans le traitement des litiges de consommation.

Cette dynamique s'est traduite par plusieurs axes d'action structurants :

- la **mise en œuvre et l'amélioration continue des engagements de service**, notamment en matière d'accueil téléphonique, de prise en charge des demandes, d'analyse de recevabilité et d'orientation des consommateurs vers les dispositifs compétents ;
- la **formation des médiateurs** à la médiation de la consommation ainsi qu'au droit de la consommation ;
- des **actions régulières de sensibilisation et d'information** à destination des professionnels et des consommateurs, à travers la publication hebdomadaire d'articles de blog et de contenus LinkedIn, ainsi que l'organisation de webinaires thématiques.

Dans la continuité de cette volonté d'accessibilité et de qualité de service, NotreAccord Consommation a également préparé puis remporté un **appel à projets de la Commission européenne** dans le cadre du programme SMP-CONS-2025-ADR-RAD, intitulé « Support to national authorities for alternative dispute resolution (ADR) ».

En quatorze mois d'activité, NotreAccord Consommation a enregistré **137 adhésions** de professionnels et traité plus de **500 demandes de médiation**, témoignant de la confiance accordée au dispositif et du développement de son activité.

Le présent rapport d'activité revient en détail sur l'ensemble de ces actions et des développements engagés au cours de l'année.

Conformément aux attentes de la CECMC, ce bilan annuel couvre la période allant du 18 novembre 2024 au 31 décembre 2025.

Mathieu Jossierand
Président de NotreAccord Consommation

SOMMAIRE

- 1 Présentation de NotreAccord Consommation
- 2 Secteurs d'activités
- 3 L'activité de NotreAccord consommation
- 4 Adhésions des professionnels
- 5 Formations
- 6 Projet européen
- 7 Informations et communications
- 8 Perspectives 2026

1

Présentation de NotreAccord Consommation

NotreAccord Consommation est un centre de médiation de la consommation agréé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) depuis le 18 novembre 2024.

Créée avec la volonté de **faciliter l'accès à la médiation de la consommation**, la structure accompagne consommateurs et professionnels dans la recherche de solutions équilibrées, rapides et accessibles. NotreAccord Consommation s'inscrit dans une démarche de modernisation et de simplification de l'accès à la médiation, avec une attention particulière portée à l'accompagnement des usagers.

Dans cette logique d'accessibilité, NotreAccord Consommation a développé un **service d'accueil et d'orientation téléphonique** permettant aux consommateurs et aux professionnels d'être accompagnés dans leurs démarches et orientés vers les dispositifs adaptés à leur situation. La structure a également mis en place des **procédures d'adhésion simplifiées** pour les professionnels ainsi qu'un **parcours de saisine accessible** et fluide **pour les consommateurs**.

L'équipe de NotreAccord Consommation est composée de **7 médiateurs expérimentés, formés au droit et à la médiation de la consommation**. Grâce à cette expertise pluridisciplinaire, le centre est en mesure d'assurer un traitement rigoureux, réactif et adapté des demandes qui lui sont adressées.

L'activité du centre repose sur trois engagements fondamentaux :

- des **engagements de service**, visant à garantir un accueil accessible, des délais maîtrisés et une information claire des parties ;

1

Présentation de NotreAccord Consommation

- une garantie de **professionnalisme**, assurée par la formation continue des équipes et la qualité du traitement des dossiers ;
- des **principes déontologiques exigeants**, fondés sur l'indépendance, l'impartialité, la confidentialité et l'équité dans la conduite des médiations.

NotreAccord Consommation intervient dans de nombreux secteurs liés à la consommation, notamment le commerce et les services, l'immobilier, l'assurance, les télécommunications, l'énergie et diverses prestations de services. Cette **diversité sectorielle** permet au centre de répondre à une **large variété de situations** et d'accompagner efficacement consommateurs et professionnels.

Au-delà du traitement des litiges, NotreAccord Consommation développe également des **actions d'information, de sensibilisation et de formation** à destination des consommateurs et des professionnels. À travers des publications pédagogiques, des contenus numériques et des webinaires thématiques, la structure participe au développement d'une culture de la médiation et au renforcement de l'accès au règlement amiable des différends.

Dans une démarche d'**amélioration continue**, NotreAccord Consommation poursuit enfin le développement de ses outils, de ses procédures et de ses engagements afin de garantir un dispositif de médiation toujours plus accessible, efficace et adapté aux besoins.

1

Présentation de NotreAccord Consommation

L'ÉQUIPE DE MÉDIATEURS



**Fanny
GÉRARS-FARCHINI**



**Jérôme
DE SANTENAC**



**Karine
GRIMALDI**



**Sehen
RAVANOMANANA**



**Valérie
DOUARD**



**Édith
COUTANSAIS**



**Émilie
ROUX-COUBARD**

2 Les secteurs d'activités

Secteurs d'activité couverts au 31/12/2025

- A - Commerce de produits de grande consommation
- B - Commerce électronique, vente hors magasin
- C - Immobilier, logement
- E - Travaux du bâtiment, travaux d'aménagement extérieur et intérieur
- F - Transport public de voyageurs, transport de marchandises
- H - Finance, banque, assurance, mutuelle
- J - Hôtellerie, restauration
- L - Culture, loisirs, sport
- M - Bricolage, jardinage, animaux
- N - Produits et services à la personne
- O - Enseignement (autre que les prestataires publics de l'enseignement supérieur)
- Q - Services d'assistance et d'intermédiation



3

L'activité de NotreAccord consommation

L'année 2025 a été marquée par la réception de 501 litiges. Parmi cet ensemble, seules deux saisines émanant de clients d'entreprises adhérentes ont été réceptionnées et jugées recevables.

Les autres demandes (499 dossiers) ont été déclarées irrecevables.

Nombre de saisines

501

500

Nombre saisines traitées

1

Saisine en cours de traitement au 31/12/2025

Saisines recevables

2

1

Refus d'entrée en médiation

→ C03 - Ingénierie, expertises (géomètres-expert, expertise technique, diagnostics immobiliers...)

1

Médiation en cours au 31/12/2025

→ C05 - Gestion, vente de biens immobiliers (agences immobilières, mandataires immobiliers, viager...)

Nombre de saisines irrecevables

499

497

Motif d'irrecevabilité

NotreAccord consommation n'est pas le médiateur désigné par le professionnel concerné

2

Hors champs de la médiation de la consommation (saisine par un professionnel)

Nature des réclamations les plus fréquentes

Répartition des motifs de saisine renseignés par les consommateurs

% de réclamations	Nature de la réclamation
42%	Livraison et transport (non-reception, avaries, retards)
28%	Prestations de service et travaux (Chantiers, malfaçons)
20%	SAV et remboursements (inaccessibilité, avoirs forcés)
10%	Contrats et prélèvements (garanties, frais cachés)

Durée moyenne de traitement

04 Jours

Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité.

4 Adhésions des professionnels

Entre le 18 novembre 2024 et le 31 décembre 2025, NotreAccord Consommation a enregistré l'adhésion de **137 professionnels**.

Code	Secteur	Nombre d'adhérents	% des adhésions
B	Commerce électronique, vente hors magasin	34	24,8%
E	Travaux du bâtiment, aménagement extérieur et intérieur	29	21,1%
C	Immobilier, logement	26	18,9%
Q	Services d'assistance et d'intermédiation	16	11,6%
N	Produits et services à la personne	11	8,0%
F	Transport public (voyageurs et marchandises)	5	3,6%
O	Enseignement (privé / hors supérieur public)	5	3,6%
A	Commerce de produits de grande consommation	4	2,9%
J	Hôtellerie, restauration	2	1,4%
L	Culture, loisirs, sport	2	1,4%
M	Bricolage, jardinage, animaux	2	1,4%
H	Finance, banque, assurance, mutuelle	1	0,7%
Total	Secteur	137	100%

5 Formations

Dans le cadre de l'amélioration continue de notre activité, nous organisons des formations à destination des médiateurs de l'équipe. Ces sessions ont pour objectif de renforcer leurs compétences, d'actualiser leurs connaissances et de garantir une pratique de la médiation conforme aux exigences réglementaires et aux bonnes pratiques du secteur.

Ces formations permettent notamment d'approfondir les aspects juridiques liés à la médiation de la consommation, d'échanger sur les méthodes et les outils de médiation, ainsi que d'analyser des situations concrètes rencontrées dans le traitement des litiges. Elles constituent également des temps d'échange et de partage d'expérience entre médiateurs.

À travers ces actions de formation, nous veillons à maintenir un haut niveau d'expertise et de professionnalisme au sein de notre équipe, afin d'assurer un traitement efficace, impartial et de qualité des litiges entre professionnels et consommateurs.



**Formation droit et médiation de la consommation - 23 juin 2025 à Bordeaux*

Programme 2025

- **7 Mai 2025 - Formation à la médiation de la consommation** - animée par Fanny GÉRARD-FARCHINI.
- **23 juin 2025 - Formation droit et médiation de la consommation** - animée par le professeur Natacha SAUPHANOR-BROUILLAUD et Fanny GÉRARD-FARCHINI.

6 Projet européen

Au cours de l'année 2025, NotreAccord Consommation a répondu à un appel à projet européen visant à renforcer la médiation de la consommation en améliorant l'accès des consommateurs aux dispositifs de règlement amiable des litiges.



Call: [SMP-CONS-2025-ADR-RAD] — [Support to national authorities for alternative dispute resolution (ADR)]

NotreAccord Consommation a répondu à cet appel à projet en présentant le **projet ACT-MED : Renforcer l'accès, l'efficacité et la confiance dans la médiation de la consommation grâce à une communication inclusive et à l'innovation numérique.**

Dates clés



La communication de NotreAccord Consommation s'inscrit dans une stratégie multicanale visant à informer efficacement les consommateurs de leurs droits et les professionnels de leurs obligations en matière de médiation de la consommation. Elle repose notamment sur la production régulière de contenus publiés sur notre site Internet via un blog dédié, ainsi que sur l'animation d'une page LinkedIn.

En 2025, nous avons développé plusieurs formats pour renforcer la visibilité de la médiation de la consommation et aussi accompagner les professionnels dans la compréhension de leurs obligations. À ce titre, nous avons organisé des webinaires, conçu un flyer diffusé lors de salons professionnels, publié des articles d'information et mis en avant les médiateurs afin de valoriser leur rôle et leur expertise.

BLOG

Sur le blog de notre site Internet, nous avons publié un article chaque semaine consacré à la médiation de la consommation. Cette publication régulière permet d'informer et de sensibiliser les professionnels ainsi que les consommateurs sur ce dispositif.

Notre ligne éditoriale s'articule autour de plusieurs thématiques. Dans un premier temps, nous abordons les obligations légales des professionnels en matière de médiation de la consommation, afin de leur permettre de mieux comprendre le cadre réglementaire et leurs responsabilités.

Dans un second temps, nous traitons des spécificités liées aux différents secteurs d'activité. Ces articles permettent d'illustrer de manière concrète les types de litiges pouvant survenir et la manière dont la médiation de la consommation peut constituer une solution efficace pour les résoudre.



Nous publions également des articles plus généralistes consacrés à la médiation de la consommation. Ces contenus ont pour objectif de présenter les principes, le fonctionnement et les enjeux de la médiation, ainsi que ses avantages pour les consommateurs et les professionnels.

Les contenus publiés ont une vocation à la fois informative et pédagogique. Ils visent à expliquer de manière claire et accessible le fonctionnement de la médiation de la consommation, tout en apportant des repères pratiques et des exemples utiles aux professionnels comme aux consommateurs.

Voici les différents articles qui ont été rédigés sur le blog de NotreAccord consommation en 2025 :



Général

- Comment fonctionne la médiation de la consommation ?
- Quand faire appel à un médiateur de la consommation ?
- Création d'entreprise e-commerce, pensez à la médiation



Obligation légale

- La médiation de la consommation est-elle obligatoire ?
- Quand faire appel à un médiateur de la consommation ?
- Créateurs d'entreprise : quelles sont vos obligations en matière de médiation de la consommation ?
- Conditions générales de vente (CGV) : la médiation de la consommation comme obligation
- Quelles obligations pour un professionnel en cas de litige avec un client ?
- Obligation de médiation de la consommation : quelles entreprises sont concernées ?
- En tant qu'artisan, suis-je concerné par l'obligation de médiation de la consommation ?
- La médiation de la consommation est-elle obligatoire en commerce de détail ?
- L'obligation des PME en matière de médiation de la consommation
- L'obligation des TPE en matière de médiation de la consommation
- L'obligation des grandes entreprises en matière de médiation de la consommation

Par secteur

1. E-commerce / Vente en ligne

- Création d'entreprise e-commerce, pensez à la médiation
- Qu'est-ce qu'un médiateur de la consommation et pourquoi est-il indispensable en e-commerce ?
- Litige avec un client : quand faire appel à un médiateur dans le cadre d'une vente en ligne
- Quels types de conflits peut résoudre la médiation dans le commerce en ligne ?
- Comment mettre en place un dispositif de médiation de la consommation en e-commerce ?
- Pourquoi un site e-commerce doit-il proposer un médiateur de la consommation ?
- Comment un client peut-il saisir un médiateur après un achat en ligne ?
- Comment informer vos clients de l'existence d'un médiateur sur votre site e-commerce ?
- Retards de livraison : comment la médiation aide consommateurs et e-commerçants ?
- Médiation de la consommation ou recours en justice : quelle solution privilégiée après un litige e-commerce ?

2. Immobilier

- La médiation de la consommation dans le secteur immobilier : principes et avantages
- Quels recours en cas de litige avec une agence immobilière ?
- Médiation de la consommation en immobilier : obligatoire ?
- Comment contacter un médiateur immobilier ?
- Litige locatif : que faire ?

3. Travaux / BTP / Rénovation

- Médiation de la consommation : secteur des travaux
- Médiation et travaux de rénovation : comment régler un conflit avec un artisan ?
- Litige dans la construction : pourquoi recourir à la médiation de la consommation ?
- Travaux mal exécutés : comment réagir efficacement et faire valoir vos droits ?

4. Commerce (hors e-commerce) / Réseaux professionnels

- La médiation de la consommation et les associations de commerçants

5. Santé / Médico-social / Bien-être

- Médiation de la consommation et EHPAD
- Thérapies non réglementées et médiation de la consommation

6. Éducation / Enfance

- La médiation de la consommation dans les établissements scolaires
- La médiation de la consommation dans les métiers de la petite enfance

7. Transport / Voyage

- Bagages perdus : comment recourir à la médiation de la consommation ?
- Les recours en cas de litige avec un transporteur

EXEMPLE D'ARTICLE

• Général 1 minute de lecture

Quand faire appel à un médiateur de la consommation ?

La médiation de la consommation résout les litiges liés à un achat sans passer par la justice.



La médiation de la consommation est une solution efficace, rapide et gratuite pour résoudre à l'amiable un litige opposant un consommateur à un professionnel. Elle évite d'avoir recours à la justice, souvent longue, complexe et coûteuse. Cette solution de règlement des conflits favorise le dialogue et la recherche d'un compromis équitable pour les deux parties.

Mais dans quelles situations concrètes peut-on faire appel à un médiateur de la consommation ? Voici les cas les plus fréquents dans lesquels ce recours peut s'avérer utile.

Produit ou service non conforme

Il s'agit de l'un des cas les plus courants de litige. Lorsqu'un produit acheté ne correspond pas à ce qui était annoncé (mauvaise couleur, caractéristiques différentes, taille incorrecte, etc.) ou qu'il présente un défaut de fabrication, le consommateur est en droit de réclamer une solution : échange, réparation, remboursement.

Il en va de même pour un service non conforme à ce qui avait été convenu. Par exemple :

- Des travaux mal réalisés ou non terminés.
- Une prestation hôtelière ou touristique qui ne respecte pas les promesses du contrat.
- Un service de réparation ou d'entretien inachevé ou de mauvaise qualité.

Si le professionnel refuse de corriger le problème, ou si la solution proposée ne convient pas au consommateur, il est possible de saisir un médiateur de la consommation. Ce dernier interviendra pour tenter de restaurer le dialogue et proposer le cas échéant une solution amiable.

Retard ou absence de livraison

Avec la multiplication des achats en ligne, les litiges liés à la livraison augmentent. Il peut s'agir de :

- Commandes non livrées.
- Retards de livraison non justifiés.
- Produits livrés incomplets ou endommagés.
- Absence de réponse du vendeur après une réclamation

FLYER D'INFORMATION

Dans le cadre de nos actions d'information et de sensibilisation, nous avons également réalisé un flyer à destination des professionnels.

Ce support de communication a pour objectif de présenter de manière claire et synthétique le dispositif de médiation de la consommation, ainsi que les obligations légales qui s'imposent aux professionnels en la matière.

Le flyer met en avant les principales informations utiles : le principe de la médiation de la consommation, les démarches à suivre pour se conformer à la réglementation, ainsi que les avantages de ce mode de résolution amiable des litiges. Il rappelle également l'importance pour les professionnels d'informer leurs clients de la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation en cas de litige.

Conçu dans un format simple et accessible, ce support vise à faciliter la compréhension du dispositif et à encourager les professionnels à se mettre en conformité avec leurs obligations, tout en valorisant la médiation comme une solution efficace, rapide et apaisée pour le règlement des différends avec les consommateurs.



MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Votre **entreprise** doit-elle répondre
à cette **obligation légale** ?

Qui est concerné ?

Vous êtes un professionnel* en relation
avec les consommateurs : ces
dispositions vous concernent.

*artisan, commerçant, professionnel libéral, entrepreneur,
association...

Quel médiateur choisir ?

Un médiateur de la consommation,
comme **NotreAccord**, inscrit sur la liste
des médiateurs de la consommation
de la Commission européenne.

Les objectifs

- ✓ Résolution rapide des litiges
- ✓ Apaisement du dialogue
- ✓ Solutions efficaces et partagées
- ✓ Satisfaction des clients

Les obligations légales

Mettre en place un dispositif de
médiation accessible gratuitement
aux consommateurs.

Informers les consommateurs des
coordonnées du médiateur de la
consommation sur vos supports
(CGV, site web...) et lors de toute
réclamation amiable.

Conformément au Code de la consommation
(L.612-1 et suivants)*

*Tout manquement à ces obligations (art. L641-1 C. conso) est passible
d'une amende allant jusqu'à 3 000 € pour une personne physique et 15
000 € pour une personne morale.

Les avantages

- ✓ Maîtrise des coûts
- ✓ Confidentiel
- ✓ Solution amiable et durable
- ✓ Image de l'entreprise préservée

J'adhère



NotreAccord Consommation
adhésionpro@notreaccord.com

09 79 33 58 27

38 rue d'Aviau
33 000 Bordeaux

Nos atouts

- des médiateurs experts **formés et expérimentés**
- **des professionnels** à votre écoute
- un engagement de services : **accessibilité et réactivité**

► Le processus



Quelles activités concernées ?

Commerce et vente à distance

Alimentaire, non-alimentaire, équipement de la personne et de la maison, bijouterie, commerce de tabac et cigarette électronique, biens d'occasions, culture, loisirs, sport, bricolage, jardinage, animaux, foires et salons...

Immobilier logement

Promotion, construction, architecte, expertises, gestion et vente de biens, diagnostics immobiliers, conseils dans le domaine immobilier, déménagement...

Travaux du bâtiment d'aménagement extérieur et intérieur

Rénovation, décoration, installation et réparation d'équipement, aménagement de l'habitat, réparation et location de matériel...

Prestation de services et intermédiation

Services à domicile, enseignement, développement personnel, agence de travail temporaire, beauté, bien-être, parapharmacie, hôtellerie, restauration, organisation d'événements, assurances, vacances, location saisonnière, accueil jeunes enfants, maison de retraite...

J'adhère



NotreAccord Consommation
adhésionpro@notreaccord.com

09 79 33 58 27

38 rue d'Aviau
33 000 Bordeaux

WEBINAIRES

Dans le cadre de nos actions d'information et de sensibilisation, nous avons organisé également des webinaires à destination des professionnels. Ces sessions en ligne ont pour objectif de présenter le dispositif de médiation de la consommation et d'accompagner les professionnels dans la compréhension de leurs obligations légales.

Ces webinaires sont conçus de manière thématique et peuvent être adaptés à des secteurs d'activité spécifiques. Ils permettent d'aborder les problématiques propres à chaque domaine, d'illustrer les types de litiges les plus fréquents et d'expliquer comment la médiation de la consommation peut intervenir pour favoriser un règlement amiable des différends.

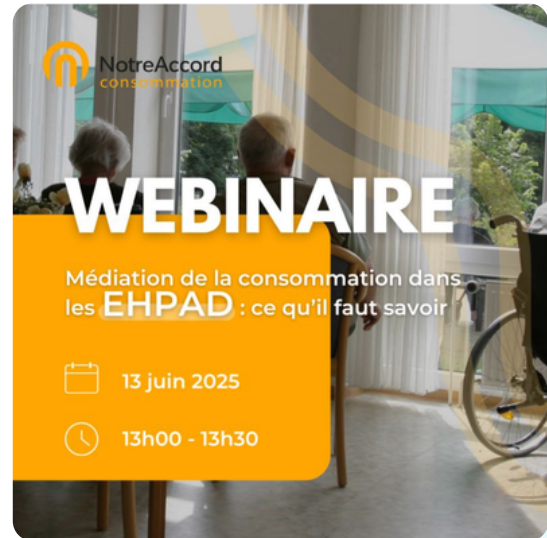
Ces temps d'échange offrent également l'opportunité de répondre aux questions des participants et d'apporter des éclairages pratiques sur la mise en conformité avec la réglementation. Ils contribuent ainsi à mieux faire connaître la médiation de la consommation et à encourager son utilisation comme solution efficace et constructive pour la résolution des litiges entre professionnels et consommateurs.

En 2025 nous avons organisé 3 webinaires :

Médiation de la
consommation :
ce qu'il faut savoir
15 Mai 2025



Médiation de la consommation
dans les EHPAD :
ce qu'il faut savoir
13 juin 2025



Médiation de la consommation
pour les crèches et assistantes
maternelles : ce qu'il faut savoir
20 octobre 2025

LINKEDIN

Nous avons lancé le compte LinkedIn de NotreAccord consommation en mai 2025. Dans le cadre de notre communication digitale, nous publions régulièrement des contenus d'informations sur la médiation de la consommation auprès d'un public de professionnels.

Ces publications permettent notamment de mettre en avant les médiateurs de NotreAccord consommation, leur rôle, leur expertise et leur engagement dans la résolution amiable des litiges entre professionnels et consommateurs. Elles contribuent ainsi à mieux faire connaître la mission des médiateurs et à renforcer la visibilité du dispositif de médiation.



2 738
impressions

61
abonnés



Par ailleurs, ces publications servent à relayer et à valoriser les articles publiés sur notre site internet. La republication et le partage de ces contenus permettent d'en élargir la diffusion, de sensibiliser un public plus large aux enjeux de la médiation de la consommation et d'encourager les professionnels à s'informer sur leurs obligations et sur les solutions existantes en cas de litige.

Ces publications s'inscrivent ainsi dans une démarche d'information et de pédagogie, visant à rendre la médiation de la consommation plus visible, plus accessible et mieux comprise par les professionnels.



L'année 2026 va être marquée par la mise en oeuvre des premières actions du projet européen.

1 - CONTEXTE DE L'APPEL D'OFFRES

L'objet général de l'appel d'offres est de soutenir les dispositifs nationaux de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, en améliorant leur accessibilité, leur efficacité et la confiance qu'ils inspirent, via notamment la sensibilisation du public, la professionnalisation des acteurs, l'innovation digitale.

2 - OBJECTIFS DU PROJET

Le projet part du constat que la médiation de la consommation reste sous-utilisée, malgré l'augmentation des demandes, en raison notamment d'un manque d'information du public, d'une mauvaise compréhension du dispositif, d'une faible appropriation par certains professionnels et de difficultés d'accès pour les publics vulnérables.

Ce projet qui se déroulera **d'avril 2026 à mars 2028**, constitue ainsi une opportunité majeure pour consolider la place de la médiation de la consommation dans l'écosystème du règlement des litiges. Il devrait permettre, à terme, de contribuer à lever les freins identifiés, d'accroître le recours à la médiation de la consommation et de renforcer la qualité du service rendu aux consommateurs comme aux professionnels.

Les objectifs principaux sont les suivants :

- renforcer l'information et la sensibilisation du public ;
- mieux toucher les publics vulnérables ;
- renforcer l'engagement des professionnels ;
- améliorer l'accès à la médiation par la simplification des parcours et le recours à des outils numériques ;
- développer la coopération nationale et européenne en matière d'ADR.



3 - LES ACTEURS DU PROJET

Le projet est porté par NotreAccord Consommation qui en assure la coordination générale.

L'équipe projet est composée de :

- Mathieu Josserand, président de NotreAccord, coordinateur et pilote du projet.
- Paul Hurmic, en charge de l'expérience utilisateur et du parcours d'entrée en médiation
- Dorine Robert, chargée de communication, impliquée dans la conception et la diffusion des contenus de sensibilisation.
- deux prestataires externes :
 - un Project Leader Consultant chargé de l'appui au pilotage opérationnel
 - un Communication Project Manager, chargé de la stratégie de communication.

Au-delà de cette équipe cœur, le projet mobilisera les médiateurs de NotreAccord Consommation souhaitant participer aux actions entreprises.

Le projet souhaite également solliciter le soutien de la Fédération Française des Centres de Médiation (FFCM) pour certaines actions de coopération.

Le projet prévoit en outre une ouverture européenne, avec des échanges et coopérations envisagés avec des structures ADR d'autres États membres, notamment la Belgique, l'Allemagne, l'Espagne et l'Italie.



4 - TYPES D'ACTIONS

Le projet est organisé en 5 lots de travaux répartis sur 24 mois.

Lot de travaux 1 – Gestion et coordination du projet

Pilotage global, suivi administratif, financier et juridique, réunions mensuelles au sein de l'équipe projet, reporting, suivi des indicateurs, gestion des risques.

Lot de travaux 2 – Facilitation de l'accès des consommateurs à la médiation

Campagnes de communication grand public, supports accessibles et inclusifs, réseau d'ambassadeurs, actions ciblées vers les publics vulnérables, outils numériques de saisine et d'orientation.

Lot de travaux 3 – Professionnalisation de l'écosystème de la médiation

Ateliers sectoriels, webinaires, formation des professionnels du droit et des acteurs économiques, kits de conformité, intégration de la médiation dans la formation professionnelle, étude sur l'adoption du système par les entreprises.

Lot de travaux 4 – Confiance, performance du système et coopération en matière de règlement extrajudiciaire des litiges

Formation et mentorat des médiateurs, coopération nationale et européenne, journée annuelle des médiateurs, suivi statistique, audits qualité, enquêtes de satisfaction, développement d'un outil d'aide à la gestion des dossiers.

Lot de travaux 5 – Capitalisation et recommandations de politique publique

Évaluation finale, rédaction de recommandations de politique publique, publications académiques et grand public, diffusion nationale et européenne des résultats.



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

2025



NotreAccord
consommation

www.mediation-consommation.notreaccord.com