



MEDIATION DE LA CONSOMMATION

RAPPORT ANNUEL ANNEE 2025

Suivant l'article R614-2 du Code de la Consommation

SECTEUR D'ACTIVITE :

C01 – PROMOTION CONSTRUCTION

E01 – INSTALLATION DE CUISINES ET SALLES DE BAINS

E03 – INSTALLATION ET REPARATION D'EQUIPEMENTS (chauffage, climatisation, efficacité énergétique....)

E04 – AMENAGEMENT DE L'HABITAT, TRAVAUX D'INSTALLATION, DE REPARATION ET ACTIVITES DE DECORATION

PRESENTATION BATIRMEDIATION :

Batirmediation est une entité à taille humaine, chaque dossier est particulier et l'écoute de chacun, le respect, sont les piliers déontologiques du médiateur.

Les missions sont accomplies avec diligence et compétence, en toute impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Batirmediation est spécialisé dans les secteurs d'activités suivants :

C01 – PROMOTION CONSTRUCTION

E01 – INSTALLEMENT DE CUISINES ET SALLES DE BAINS

E03 – INSTALLATION ET REPARATION D'EQUIPEMENTS (chauffage, climatisation, efficacité énergétique....)

E04 – AMENAGEMENT DE L'HABITAT, TRAVAUX D'INSTALLATION, DE REPARATION ET ACTIVITES DE DECORATION

LES PROFESSIONNELS ADHERENTS :

Batirmediation à des accords-cadres avec :

- FFB Fédération Française du Batiment
- FFIE Fédération Française des Intégrateurs Electriciens
- Corporation des Electriciens du Bas Rhin

Les professionnels adhérents de Batirmédiation sont affiliés à ces organisations professionnelles

Tout consommateur peut trouver, sur le site de Batirmediation, le professionnel adhérent à Batirmédiation dans le menu déroulant de l'onglet " déposer une saisine "

Tous secteurs C01 / E01 / E03 et E04 : 1499 professionnels, un nombre en baisse dû au nouveau programme mis en place pour les relances d'informations de fin de contrats aux professionnels. Beaucoup ne voient pas l'utilité d'adhésion car pas de litiges. Un travail de relance téléphonique pour expliquer, noter les nouvelles adresses courriels qui ont changées au départ de collaborateurs chez les professionnels.

-1- Nombre de litiges :

L'année 2025 : 69 demandes de médiations de la consommation, 66 traitées en 2025.

-2- Questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui ont été soumis

- Quelles sont les démarches pour la médiation ? (Malgré le site les consommateurs préfèrent téléphoner pour un contact et des réponses)
- Le professionnel ne répond plus, comment faire ?
- Comment puis-je avoir le nom du médiateur du professionnel ?
- Où m'adresser car le professionnel n'a pas de médiateur ?

Recommandations afin d'éviter ces questions :

- Le consommateur est invité à se rendre sur le site de la CECMC (si le professionnel n'est pas adhérent à Batirmediation), si le professionnel est adhérent, un temps est donné pour expliquer le processus au consommateur.
- Un courrier est adressé au consommateur avec :

<https://signal.conso.gouv.fr/>

- Les problématiques des litiges :

Retards de livraison, non application de la prestation due, mauvaise compréhension des normes, contrats mal rédigés, défauts de conseils par le professionnel.

Les consommateurs confondent médiation et jugement des tribunaux judiciaires, aussi et afin d'éviter cette fausse idée, Batirmediation a élaboré une charte pour une meilleure compréhension du processus de médiation. Cette charte est remise en début de médiation.

-3- Litiges – Irrecevabilité motifs :

Sur 69 saisines : 16 sont irrecevables pour les motifs suivants : Article L 612-2

12 dossiers incomplets des consommateurs, ne justifiant pas d'avoir tenté de résoudre leur litige auprès du professionnel

1 demande infondée ou abusive

0 de litige examiné par un autre médiateur ou un tribunal

1 demande introduite plus d'un an après la réclamation écrite au professionnel

2 litiges n'entrent pas dans le champ de compétences du médiateur

Dans tous les dossiers, un courrier spécifique explicatif est adressé au consommateur, en rappelant les textes, et le processus de médiation.

-4- Médiations interrompues : sans objet, car aucune médiation interrompue pendant le processus

-5- Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges : moins de 75 jours

Les délais de réponses des professionnels s'est considérablement allongé. L'objectif étant d'entrer en médiation, les appels téléphoniques sont très actifs et nécessaires. C'est important pour les consommateurs de pouvoir échanger et arriver à un résultat.

-6- Sur les 50 saisines recevables :

26 médiations non menées à leur terme par refus des professionnels à entrer en médiation.

(les refus des professionnels sont souvent motivés par la reprise du dossier du consommateur par le SAV du professionnel)

24 médiations exécutées dans l'année, médiations en accord amiable ou sur proposition(s) de solution(s) du médiateur :

14 propositions du médiateur acceptées par les parties

10 propositions de médiation refusée par les parties, dont 9 par le consommateur et 1 par le professionnel

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

Sans objet

-8- Médiateurs rémunérés ou employés par un professionnel : sans objet

Lettre ouverte :

-1- Pourquoi la médiation est-elle essentielle dans le bâtiment ?

Le secteur du bâtiment est particulièrement exposé aux litiges.

Pourquoi ? Parce qu'un chantier, c'est un projet complexe, avec des imprévus, des délais serrés, des attentes parfois irréalistes, et des contrats pas toujours bien compris par les deux parties.

- Pour les consommateurs : un chantier mal réalisé, c'est une source de stress, de dépenses imprévues, et parfois même un logement inhabitable.

- Pour les professionnels : un litige, c'est une perte de temps, une réputation qui peut être entachée, et des coûts supplémentaires, un manque à gagner.

Le médiateur de la consommation intervient comme un tiers neutre et indépendant, dont le rôle est d'écouter, de comprendre les attentes de chacun, et de proposer des solutions équitables. Elle permet de désamorcer les conflits avant qu'ils ne s'enveniment, et de trouver des accords durables.

-2- Comment la médiation garantit-elle la qualité des travaux ?

Batirmédiation-conso Médiateur Consommation référencé par la CECMC depuis 19/06/2019

22 Corniche du Soleil 83430 St Mandrier – contact@batirmediation-conso.fr

T : 0768465909 SIRET 80081401400026

La médiation ne se contente pas de régler les litiges : elle contribue activement à la qualité des travaux.

- Clarification des attentes : souvent, les litiges naissent d'un malentendu sur ce qui était attendu. Le médiateur aide à préciser les termes du contrat, les normes de qualité, et les obligations de chacun.

- Expertise technique : dans le bâtiment, la médiation s'appuie souvent sur des experts qui peuvent évaluer la conformité des travaux, proposer des correctifs, et garantir que les solutions retenues sont réalistes et durables.

- Le respect des engagements : un accord trouvé en médiation est généralement mieux respecté qu'un jugement, car il est le fruit d'un consensus et d'une volonté de 2 parties. Les parties s'engagent volontairement à le respecter.

En somme, la Médiation de la Consommation répare et prévient. Elle encourage les professionnels à être plus rigoureux, et les consommateurs à être plus informés.

Batirmediation participe à des conférences en présentiel ou en visio, afin de présenter aux professionnels la Médiation de la consommation, dans tous les départements, aux seins des organisations professionnels.