

Rapport d'analyse de l'activité du Médiateur de la Consommation des Professionnels du Courtage Matrimonial

Rapport d'activité – Année évaluée (N-1)

1. Présentation de l'entité de médiation

L'Association du Médiateur à la Consommation des Professionnels du Courtage Matrimonial (AMCPCM), dont le siège est situé au 7 avenue Sidi Brahim à Grasse, assure la médiation des litiges de consommation dans le secteur du courtage matrimonial et des agences de rencontres.

La personne de contact est **M. Alain Bory**. L'association couvre **63 professionnels** adhérents à son dispositif de médiation.

2. Activité de médiation

Au cours de l'année évaluée, le médiateur n'avait **aucun dossier en instance au 1er janvier**. Il a enregistré **17 saisines**, toutes traitées avant la fin de l'exercice, de sorte qu'**aucun dossier n'était encore en cours au 31 décembre**.

Sur ces 17 saisines :

- 6 ont été déclarées irrecevables (35,3 %).
- 11 ont été déclarées recevables (64,7 %).

Aucune saisine n'a été considérée comme étant hors du champ de la médiation de la consommation.

3. Analyse des irrecevabilités

Les six irrecevabilités se répartissent de la manière suivante :

- 5 dossiers concernaient des professionnels qui n'avaient pas adhéré au dispositif de médiation, bien que le litige relève du champ de compétence du médiateur.
- 1 dossier a été jugé manifestement infondé ou abusif.

Il est à noter qu'aucune demande n'a été déclarée irrecevable pour absence de réclamation préalable, pour dépassement du délai d'un an ou en raison d'une procédure déjà engagée devant un autre médiateur ou une juridiction.

4. Déroulement des médiations

Les 11 saisines recevables n'ont donné lieu à **aucune médiation effective**.

Dans chacun des cas, les professionnels concernés ont refusé d'entrer dans le processus de médiation, soit un **taux de refus de 100 %** des dossiers recevables.

Le médiateur précise que ces refus étaient principalement motivés par le fait que **le coût de la médiation était jugé disproportionné par rapport au montant des litiges**, ce qui constituait un frein important à l'engagement des professionnels dans la procédure.

En conséquence :

- aucune médiation n'a été menée à son terme ;
- aucune proposition de solution n'a pu être formulée ;
- aucune résolution amiable n'a été obtenue.

5. Délais de traitement

Les délais moyens observés sont les suivants :

- 23 jours entre la réception de la demande et la décision de recevabilité ou d'irrecevabilité ;
- 9 jours entre la décision de recevabilité et la clôture de la procédure.

Ce second délai relativement court s'explique par le refus systématique des professionnels d'entrer en médiation.

6. Litiges transfrontaliers

Aucun litige transfrontière n'a été enregistré au cours de l'année évaluée.

7. Mesures correctrices engagées

Face au constat que le coût de la médiation constituait le principal obstacle à la participation des professionnels, l'Assemblée générale de l'association a décidé de **réduire sensiblement le tarif des médiations**.

Cette mesure semble déjà produire des effets positifs. Selon le rapport, **au début de l'année 2026**, sur les **quatre premières saisines** reçues, **deux ont été acceptées par les professionnels**, les médiations correspondantes étant en cours de traitement.

Cette évolution laisse espérer une amélioration significative du taux d'acceptation des médiations et, à terme, une plus grande efficacité du dispositif.

Conclusion

L'année évaluée met en évidence une activité quantitativement modeste mais révélatrice d'une difficulté structurelle du dispositif. Si près des deux tiers des saisines étaient recevables, **aucune médiation n'a effectivement pu se dérouler**, les professionnels ayant systématiquement refusé d'y participer pour des raisons essentiellement économiques.

La décision de diminuer le coût de la médiation constitue une réponse adaptée à cette problématique. Les premiers résultats observés en 2026 suggèrent que cette réforme pourrait permettre d'accroître l'implication des professionnels et de rendre le dispositif de médiation plus opérationnel dans les années à venir.