



RAPPORT D'ACTIVITE 2016 - 2019 SUR LES 3 PREMIERES ANNEES D'ACTIVITE DE L'AME

L'AME a été référencée le 27 juillet 2016.

Trois ans déjà se sont écoulés depuis notre référencement.

En effet, à l'origine, 3 secteurs d'activité nous ont fait confiance et nous avons signé des conventions cadre avec le secteur de l'équipement de la cuisine, le secteur Auto-école CER et certaines compagnies Aériennes.

Très vite, l'AME a étendu la périphérie de ses activités à des entreprises individuelles dans des secteurs très diversifiés.

Enfin, des secteurs très vastes et dominants dans la vie économique ont adhéré à l'AME, à savoir l'Hôtellerie par exemple (GNI), la promotion de la maison individuelle (UNIS)..., et dans la vie sociale, à savoir le bien-être, les maisons de retraite (EHPAD), les salles de sports etc...

A ce jour, nous comptons **3919** adhérents dont **13** convention-cadre.

L'AME s'est dotée d'un outil informatique très performant en perpétuelle adaptation, d'un personnel spécialisé et formé à la médiation de la consommation.

Nous comptons actuellement 62 médiateurs tous spécialisés dans les domaines d'intervention ; l'AME veille également à la formation continue de ses médiateurs généralement en matière de médiation et spécifiquement en matière de médiation de la consommation.

Sur le nombre de réclamations, il est à noter une évolution constante en adéquation avec le nombre d'adhérents (**65** pour la 1^{ère} année, **119** pour la 2^{ème} et **530** pour la 3^{ème}).

Les réclamations portent sur des domaines récurrents propres à chaque secteur.

On note une réelle amélioration des réclamations directes entre le consommateur et le professionnel qui trouvent ensemble, bien souvent, une solution dès la saisine du médiateur de la consommation, en dehors de toute intervention du médiateur.

Nous ne pouvons que nous en réjouir.