

BILAN ANNUEL 2023 DE L'ACTIVITÉ DES MEMBRES DU CLUB

PLUS DE 100 000 MÉDIATIONS RÉALISÉES EN 2023

Le Club des médiateurs de services au public

Fondé en 2002, le Club des médiateurs de services au public, association loi 1901, regroupe aujourd'hui 31 médiateurs, qu'ils soient médiateurs de la consommation ou médiateurs institutionnels placés auprès d'administrations, de grands services publics ou d'organismes de protection sociale. D'autres membres du Club ont compétence pour des secteurs économiques ou exercent auprès d'entreprises ayant des missions de service public.

Très divers par leurs domaines d'exercice, tous les membres partagent en revanche une même exigence de qualité pour leurs médiations, fondée sur leur impartialité et le respect d'une déontologie et de procédures très strictes.

Les médiations sont gratuites pour les requérants. Elles sont accessibles à tous en dernier recours amiable. Les médiateurs se prononcent en droit et en équité. Ils publient chaque année un rapport qui rend compte de manière précise de leur activité de médiation. Les rapports d'activité des membres du Club sont disponibles sur le [site internet du Club](#). Au-delà du règlement des litiges individuels, les médiateurs du Club proposent aux entreprises ou administrations concernées des mesures générales pour prévenir les litiges et améliorer les relations avec le public.

Le Club est également représenté au sein du Conseil national de la médiation (CNM), institué par la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire, et installé par le Garde des Sceaux en juin 2023.

Les membres qui exercent pour totalité ou pour partie de leur activité dans le domaine de la consommation sont référencés « Médiateur de la Consommation » par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Depuis janvier 2024, le Bureau du Club est présidé par Arnaud CHNEIWEISS, Médiateur de l'Assurance, et composé des médiateurs suivants :

- Marielle COHEN-BRANCHE, Médiatrice auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) ;
- Jean-Pierre HERVÉ, Médiateur pour le Groupe ENGIE ;
- Marie-Caroline DE LUSSY, Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts (CDC) ;
- Eric MOITIÉ, Médiateur du Groupe La Poste ;
- Pierre PELOUZET, Médiateur des entreprises.

Le bilan de l'activité des membres

Ce bilan agrège les données chiffrées de l'ensemble des médiateurs membres du Club en 2023¹, sous réserve de trois exceptions :

- les médiations des programmes de télévision, en raison de la nature spécifique des très nombreuses saisines dont ils sont destinataires, consistant en des observations critiques sur les programmes diffusés ;

¹ Le Médiateur national du crédit et la Médiatrice de la Fédération du commerce et de la distribution (FCD) ont rejoint le Club en 2024. Le présent bilan n'inclut donc pas leurs chiffres pour 2023.

- les dossiers traités sous l'égide du Défenseur des droits, membre d'honneur du Club représenté dans les travaux du Club par son Délégué général à la Médiation avec les services publics (pour mémoire : près de 257 000 dossiers traités, dont près de 60 % au titre des services publics) ;
- les données d'activité du Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales ainsi que du Président du Cercle des Médiateurs Bancaires.

Les données chiffrées utilisées sont celles figurant dans les rapports annuels d'activité publiés par chacun des médiateurs. Certaines dénominations variant selon les médiateurs, une concordance a été opérée pour ne retenir que trois catégories synthétiques :

- **Les saisines** : toute demande écrite de médiation, relative au règlement d'un litige, transmise par voie postale ou électronique ;
- **Les demandes irrecevables** : dossiers qui ne respectent pas les conditions pour être instruits par le médiateur, principalement en raison de l'absence de démarche préalable auprès des services de traitement des réclamations de l'entité ;
- **Les médiations** : dossiers instruits donnant lieu à l'émission d'un avis du médiateur ou résolus par son intervention.

Les saisines reçues par les médiateurs

Au cours de l'exercice 2023, les médiateurs membres du Club ont reçu 270 000 demandes de médiation, se répartissant en 96 000 pour les médiateurs institutionnels et 174 000 pour les médiateurs de la consommation.

Ces volumes traduisent une augmentation de 19 % par rapport à 2022.

Les médiations

Les membres du Club ont instruit 147 300 dossiers, dont 60 500 pour les médiateurs institutionnels et 86 800 pour les médiateurs de la consommation.

Les autres saisines ont été déclarées irrecevables, principalement en raison de l'absence ou de l'insuffisance des démarches préalables à la saisine du médiateur.

Ils ont réalisé près de 105 400 médiations, soit plus de deux tiers des dossiers instruits, dont 40 400 par les médiateurs institutionnels et 65 000 par les médiateurs de la consommation.

En moyenne, près des deux tiers des dossiers instruits trouvent une issue favorable en apportant une satisfaction totale ou partielle à la demande formulée par le requérant.

Pour y parvenir, les médiateurs, selon leur statut, amènent les parties à trouver un compromis acceptable dans le but de recréer entre elles une relation de confiance, ou émettent une proposition de solution au litige, dont le taux moyen d'acceptation est de près de 90 %.

Pour assurer le traitement des dossiers, les médiations du Club emploient au total près de 400 personnes, dont de nombreux juristes.

Médiateurs de la consommation <i>(médiateurs agréés par la CECMC pour la résolution des litiges de consommation entre un consommateur et un professionnel)</i>			Médiateurs institutionnels <i>(médiateurs nommés pour la résolution des litiges opposant les usagers et/ou personnels aux administrations et organismes publics)</i>			
Médiateurs publics	Médiateur auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF)	Litiges entre les consommateurs et les intermédiaires financiers au titre des placements financiers	Médiateurs des administrations ou organismes publics (usagers et personnels)	Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur	Litiges concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale, de la maternelle à l'enseignement supérieur, dans ses relations avec les usagers ou le personnel de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur	
	Médiateur national de l'Énergie	Litiges entre les consommateurs et les entreprises du secteur de l'énergie (fournisseurs, réseaux de distribution...)		Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur	Litiges concernant le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole dans ses relations avec les usagers et les agents des établissements d'enseignement agricole technique et supérieur	
Médiateurs d'ordres ou de professions réglementées	Médiateur de la consommation de la profession d'avocat	Litiges entre les consommateurs et les avocats, portant sur les honoraires dus	Médiateurs des administrations ou organismes publics (usagers)	Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)	Litiges entre les usagers et les services des collectivités	
	Médiateur du notariat	Litiges entre les consommateurs et les notaires		Médiateur de l'Agence de services et de paiement (ASP)	Litiges entre les usagers et les services de l'ASP	
Médiateurs sectoriels	Médiation de l'Assurance	Litiges entre les consommateurs et les entreprises ou intermédiaires d'assurance, portant sur l'exécution d'un contrat		Médiateur des entreprises	Litiges entre les acteurs économiques (publics et privés) et une autre entreprise ou administration	
	Médiation des Communications électroniques	Litiges entre les consommateurs et les professionnels du secteur des communications électroniques		Médiation du Groupe Caisse des Dépôts (CDC) *	Litiges entre les usagers et les différentes entités du Groupe CDC	
	Médiation de l'Eau	Litiges entre les consommateurs et les services d'eau		Médiation du ministère de l'Économie et des Finances	Litiges entre les usagers et les services des ministères économiques et financiers	
	Médiation Tourisme et Voyage	Litiges entre les consommateurs et les fournisseurs de services de voyage ou de loisirs		Médiateur de la Mutualité sociale agricole (MSA)	Litiges entre la MSA et ses adhérents, relatifs à une prestation ou des cotisations	
Médiateurs adossés à une fédération professionnelle	Médiateur de l'Association française des sociétés financières (ASF)	Litiges entre les consommateurs et les établissements membres de l'ASF, dans le cadre d'un contrat		Médiateur national de l'assurance retraite (CNAV)	Litiges entre les assurés ou retraités, et leur caisse de retraite, dans le périmètre du régime général des retraites de base	
	Médiateur auprès de la Fédération bancaire française (FBF)	Litiges entre les consommateurs et les professionnels du secteur bancaire, relatifs à l'exécution d'un contrat de vente ou de service		Médiateur national du crédit	Litiges entre les entreprises et les établissements financiers	
	Médiation de la consommation de la Fédération du commerce et de la distribution (FCD)	Litiges entre les consommateurs et les professionnels, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services		Médiateur national de France Travail	Litiges entre les usagers et les services de France Travail	
	Médiation de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD)	Litiges entre les consommateurs et les entreprises de vente aux particuliers membres de la FEVAD		Médiation de l'information nationale de France Télévisions	Réclamations portant sur le contenu éditorial des journaux télévisés ou magazines d'information	
Médiateurs de la consommation d'entreprises du service public ou intégrant des missions de service public <i>(médiateurs agréés par la CECMC pour la résolution des litiges de consommation entre un consommateur et un professionnel)</i>	Médiateur du Groupe EDF**	Litiges entre les consommateurs et le fournisseur EDF ou l'une des filiales du groupe EDF		Médiation des programmes de France Télévisions	Réclamations portant sur le contenu éditorial des émissions	
	Médiateur pour le Groupe ENGIE**	Litiges entre les consommateurs et les filiales du Groupe ENGIE		Médiateur de la Région Île-de-France	Litiges entre les services de la Région et les Franciliens (particuliers, entreprises, collectivités locales ou associations)	
	Médiateur du Groupe La Poste	Litiges entre les sociétés du Groupe et leurs clients en matière de courrier, colis, express, services financiers, nouveaux services et réseau des bureaux de poste				
	Médiateur de la RATP**	Litiges entre les consommateurs et des structures ou des entités du Groupe RATP				
	Médiateur SNCF Voyageurs**	Litiges entre les consommateurs et les services clients de SNCF Voyageurs				

* Médiateur institutionnel intervenant également au titre de médiateur de la consommation / ** Médiateurs de la consommation intervenant également au titre de médiation institutionnelle