

BILAN ANNUEL 2025 DE L'ACTIVITÉ DES MEMBRES DU CLUB

PLUS DE 156 300 MÉDIATIONS RÉALISÉES EN 2025

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 33 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 depuis janvier 2026 :

- Jacques COSNEFROY, Médiateur de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) ;
- Nathalie DROULEZ, Médiatrice nationale de l'assurance retraite (CNAV) ;
- Pierre HANOTAUX, Médiateur des ministères économiques et financiers ;
- Eric MOITIÉ, Médiateur du Groupe La Poste ;
- Pierre PELOUZET, Médiateur des entreprises ;
- Elisabeth TROCARD, Médiatrice pour le Groupe ENGIE.

Le bilan de l'activité des membres

Ce bilan agrège les données chiffrées de l'ensemble des médiateurs membres du Club en 2025¹, à l'exception des dossiers traités sous l'égide du Défenseur des droits, membre d'honneur du Club représenté dans les

¹ La Médiatrice du Conseil de la Protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) et le Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire ont rejoint le Club en 2026. Le présent bilan n'inclut donc pas leurs chiffres pour 2025.

travaux du Club par son Délégué général à la Médiation avec les services publics (pour mémoire : près de 250 000 dossiers traités).

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 2025 les médiateurs membres du Club ont reçu 306 600 demandes de médiation, se répartissant en 50 640 pour les médiateurs institutionnels et 255 960 pour les médiateurs de la consommation.

Ces volumes traduisent une augmentation de 9 % par rapport à 2024.

Les médiations

Les membres du Club ont instruit 169 110 dossiers, dont 30 780 pour les médiateurs institutionnels et 138 330 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 156 320 médiations, dont 41 730 par les médiateurs institutionnels et 114 590 par les médiateurs de la consommation.

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.

Pour assurer le traitement des dossiers, les médiations du Club emploient au total plus de 690 personnes, dont de nombreux juristes spécialisés dans leur domaine d'intervention.

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
	amf-france.org/fr/le-mediateur			mediateur@education.gouv.fr	
	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
	sollen.fr/			mediateur-enseignementagricole.dger@agriculture.gouv.fr	
Médiateurs d'ordres ou de professions réglementées	Médiateur de la consommation de la profession d'avocat	Litiges entre les consommateurs et les avocats	Médiateurs des administrations ou organismes publics (usagers)	Médiateur de la Mutualité sociale agricole (MSA)	Litiges entre la MSA et ses adhérents, relatifs à une prestation ou des cotisations
	mediateur-conso@mediateur-consommation-avocat.fr			msa.fr/lfy/fr/le-mediateur-de-la-msa	
	Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire	Litiges entre les propriétaires ou détenteurs d'un animal et les vétérinaires		Médiateur de l'Agence de services et de paiement (ASP)	Litiges entre les usagers et les services de l'ASP
	mediateur-consommation-veterinaire.fr/			mediation@asp-public.fr	
Médiateur du notariat	Litiges entre les consommateurs et les notaires	Médiateur des entreprises		Litiges entre les acteurs économiques (publics et privés) et une autre entreprise ou administration	
mediateurdunotariat@notaires.fr		mediateur-des-entreprises.fr			
Médiateurs sectoriels	Médiateur de l'Assurance	Litiges entre les consommateurs et les entreprises ou intermédiaires d'assurance, portant sur l'exécution d'un contrat		Médiateur des ministères Économiques et Financiers	Litiges entre les usagers et les services des ministères économiques et financiers
	mediation-assurance.org/contact/			economie.gouv.fr/mediateur	
	Médiateur des Communications électroniques	Litiges entre les consommateurs et les professionnels du secteur des communications électroniques		Médiateur des relations commerciales agricoles (MRCA)	Litiges entre partenaires commerciaux de la chaîne alimentaire sur un contrat de vente agricole ou alimentaire
	mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur			agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commerciales-agricoles	
	Médiateur de l'Eau	Litiges entre les consommateurs et les services d'eau		Médiation du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI)	Litiges entre les travailleurs indépendants et les organismes de protection sociale (Cpam, Carsat, Urssaf).
	mediation-eau.fr/			secu-independants.fr/mediation	
Médiateur Tourisme et Voyage	Litiges entre les consommateurs et les fournisseurs de services de voyage ou de loisirs	Médiateur du Groupe Caisse des Dépôts (CDC)*	Litiges entre les usagers et les différentes entités du Groupe CDC		
info@mtv.travel		mediatrice@caissedesdepots.fr			
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	
	lemediateur.asf-france.com/		mediateur-retraite@cnav.fr		
	Médiateur de la protection sociale (FIPS)	Litiges concernant un organisme d'assurance membre de la FIPS, en matière d'assurance de personnes (collective et individuelle)	Médiateur national du crédit	Litiges entre les entreprises et les établissements financiers	
	https://www.fips-paritaire.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip		banque-france.fr/fr/a-votre-service/entreprises/saisir-mediation-credit		
	Médiateur 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			
	mediateur.fcd.fr/mediateur/				
	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			
	lemediateur.fbf.fr/				
Médiateurs auprès de sociétés à mission	Médiation de la vente directe (CPMVD)	Litiges entre les consommateurs et les sociétés signataires d'une convention avec la MVD ou adhérentes à la FVD, nés de contrats conclus hors établissement (à domicile, lieu de travail, espace public)			
	mediation-vente-directe.fr/				
	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			
	mediateurducommerce@fevad.com				
	Médiateur Clariane	Litiges entre les personnels des établissements médicosociaux, de santé ou de prestation de service et les personnes qui en bénéficient			
mediation.clariane.com/					

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
	mediateur.edf.fr/	
	Médiateur pour le Groupe ENGIE**	Litiges entre les consommateurs et les filiales du Groupe ENGIE
	mediateur-engie.com/	
	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
	mediateur.groupelaposte.com/	
	Médiateur de la RATP**	Litiges entre les consommateurs et des structures ou des entités du Groupe RATP
	ratp.fr/mediateur/	
Médiateur SNCF Voyageurs**	Litiges entre les consommateurs et les transporteurs SNCF Voyageurs, Eurostar et CFC	
mediation.sncf-voyageurs.com/		

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