LE CLUB VOUS PRÉSENTE LE BILAN ANNUEL 2021 DE L'ACTIVITÉ DES MEMBRES

BILAN DE L'ACTIVITÉ DES MEMBRES SUR LA BASE DES RAPPORTS ANNUELS PUBLIÉS EN 2022

Le Club des médiateurs de services au Public

Fondé en 2002, le « Club des médiateurs de services au public », association loi 1901, regroupe 29 médiateurs, qu'ils soient institutionnels ou 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. 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.

Une large partie des membres exercent pour totalité ou pour partie de leur activité dans le domaine de la consommation et ils sont donc référencés « Médiateur de la Consommation » par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC),

Le Club est présidé par Jean-Pierre TEYSSIER, Médiateur du Tourisme et du Voyage.

Le bilan de l'activité des membres

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

- Les médiateurs des programmes de télévisions, en raison de la nature spécifique des très nombreuses saisines dont ils sont destinataires, consistant en des observations critiques sur les programmes diffusés.

- Bien que le Défenseur des droits soit membre d'honneur du Club et qu'il soit représenté dans les travaux du Club par son Délégué général à la Médiation avec les services publics, les dossiers traités sous l'égide de ce dernier ne sont pas intégrés dans les données globales (pour mémoire : plus de 100 000 dossiers traités dont près de 80 % au titre des services publics).

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 résolu par son intervention.

Les saisines reçues par les médiateurs

Au cours de l'exercice 2021, les médiateurs membres du Club ont reçu **237 000 demandes de médiation**, se répartissant en **70 000 pour les médiateurs institutionnels,** et **167 000 pour les médiateurs de la consommation**.

Ces volumes traduisent une très forte augmentation par rapport à 2020, près de 10 % pour l'ensemble, certains médiateurs enregistrent un doublement du nombre de leurs saisines.

Sur longue période, en moins de dix ans on constate également un doublement de l'activité des membres du Club puisqu'en 2012, 108 000 saisines avaient été comptabilisées.

Les médiations

Les membres du Club ont instruit **126 000 dossiers**, soit 15 % de plus qu'en 2020, dont **45 500 pour les médiateurs institutionnels**, volume stable, et **81 000 pour les médiateurs de la consommation**, **soit 30 % de plus que l'année précédente**. Ils ont réalisé près de **100 000 médiations, soit près d'un dossier sur deux reçus**, **dont 34 000 par les médiateurs institutionnels et 65 000 par les médiateurs de la consommation.**

Ce chiffre traduit une hausse significative par rapport à 2020 (92 000 médiations). 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

En moyenne, **les médiateurs membres du Club ont donné satisfaction totale ou partielle à la demande formulée par le requérant dans près des deux tiers des dossiers instruits.**

Le taux moyen d'acceptation des propositions de solution du Médiateur est de près de 90 %.

Pour assurer le traitement des dossiers**, les médiations du Club emploient au total près d**e **500 personnes**, dont de nombreux juristes.

La hausse majeure d'activité en 2021 montre qu'au-delà de la tendance de fond du développement de la médiation, celle-ci constitue également un recours privilégié en cas de circonstances exceptionnelles comme la crise sanitaire.

237 000 saisines des médiateurs du Club en 2021

- Dont **126 000 dossiers recevables**
  - donnant lieu à **près de 100 000 médiations**

    (les autres saisines sont irrecevables, principalement en raison de démarches préalables auprès des services inexistantes ou en cours)
    - se traduisant :
      - **Pour 2/3**_ par une proposition du médiateur donnant totalement ou partiellement satisfaction à la **demande du requérant**
      - **Pour 1/3** par une réponse confortant la **décision de l'administration ou de l'entreprise**

      Dans les deux cas, ces propositions ou avis sont acceptés **à près de 90 %** par les deux parties

(Totaux ou moyennes pondérées calculés sur l'ensemble des données publiées par les membres du Club)