LE CLUB VOUS PRÉSENTE
LE BILAN ANNUEL 2022
DE L'ACTIVITÉ DES MEMBRES

BILAN DE L'ACTIVITÉ DES MEMBRES
SUR LA BASE DES RAPPORTS ANNUELS PUBLIÉS 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 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 trois 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).

- Bien que le Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales ainsi que le Président du Cercle des Médiateurs Bancaires soient membres du Club, les données d'activités de ces entités ne sont pas intégrées.

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 2022, les médiateurs membres du Club ont reçu **247 000 demandes de médiation**, se répartissant en **87 000 pour les médiateurs institutionnels,** et **160 000 pour les médiateurs de la consommation**.

Ces volumes traduisent une augmentation limitée par rapport à 2021, près de 4 % pour l'ensemble, certains médiateurs enregistrent toutefois une forte progression du nombre de leurs saisines, d'autres une stabilisation voir uner légère diminution.

Sur longue période, en moins de dix ans on constate plus qu'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 **123 000 dossiers**, dont **50 000 pour les médiateurs institutionnels** et **73 000 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 **100 000 médiations, soit près d'un dossier sur deux reçus**, **dont 35 000 par les médiateurs institutionnels et 61 000 par les médiateurs de la consommation.**

Ces chiffres traduisent une tendance globale à la stabilisation par rapport aux années précédentes et un certain retour à la normale après la période de la pandémie.

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 plus d**e **500 personnes**, dont de nombreux juristes.

247 000 saisines des médiateurs du Club en 2021

- Dont **123 000 dossiers recevables pour instruction**
  - donnant lieu à **près de 96 000 propositions de solution**

    (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