

## L'activité des conciliateurs en forte hausse depuis 2015

Matthieu Belarouci, chercheur à l'université de Rennes

**L'activité des conciliateurs de justice a connu un essor sans précédent consécutif à l'introduction en 2016 de l'article 750-1 au Code de procédure civile en application de la loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle. Entre 2015 et 2023, le volume d'affaires a augmenté de 34 % et le nombre de conciliateurs de 50 % pour atteindre 190 000 affaires et près de 2 900 conciliateurs. Cette croissance s'est accompagnée d'un renouvellement de la population des conciliateurs marqué par la féminisation progressive de la fonction. Si la nature des affaires reste relativement stable, les saisines déléguées, qui représentent en moyenne 10 % de l'activité, reculent nettement depuis 2022. Une baisse tendancielle des taux de résolution est aussi observée.**

La loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle a introduit un préalable de conciliation obligatoire pour certaines affaires. D'abord réservé aux seuls conciliateurs de justice, ce recours préalable a été étendu aux tentatives de médiation et de procédure participative par la loi de 2019-222 du 23 mars 2019. La conciliation civile est un mode amiable de règlement des différends (MARD) dont l'objectif est de conduire les parties à résoudre leur différend par négociation menée devant un conciliateur de justice, tiers impartial et bénévole, plutôt que par jugement ([encadré 1](#)). Cette réforme a nécessité le recrutement de près de 1 000 conciliateurs. Alors que la fonction comptait 1 900 membres en 2015, l'effectif a été porté à 2 900 en 2023 (+50 %). Ainsi, en 2023, les conciliateurs de justice ont traité environ 190 000 affaires, soit une hausse de 34 % par rapport à 2015 (Brunin et Pirot, 2017). Le volume

d'affaires a atteint son plus haut niveau en 2022 avec 195 000 affaires. L'étude dresse, sur la période 2015–2023, un panorama de l'évolution des principaux indicateurs de l'activité des conciliateurs de justice.

### La demande : les saisines extra-judiciaires représentent toujours plus de 90 % du volume d'affaires

Les conciliateurs ont la charge de deux natures d'affaires : les conciliations extra-judiciaires et les conciliations déléguées. Les premières, qui sont des saisines directes par les particuliers, émanent des justiciables. Elles représentent en moyenne depuis 2001 plus de 90 % de l'activité et ont augmenté de 45 % depuis 2015, passant de 125 800 à 182 000 en 2023 ([figures 1 et 2](#)).

• **Figure 1. L'activité des conciliateurs de justice en 2001, 2015 et 2023**

	2001	2015	2023	Évolutions		
				2001-2015	2015-2023	2001-2023
Nombre de conciliateurs	1 815	1 920	2 888	+6%	+50%	+59%
Ensemble des saisines	106 300	142 100	189 790	+34%	+34%	+79%
Ensemble des affaires conciliées	60 200	80 200	90 955	+33%	+13%	+51%
Taux de réussite des conciliations	57%	56%	48%			
<b>Saisines directes par les particuliers</b>						
Toutes saisines directes	96 700	125 800	181 707	+30%	+45%	+88%
Visites / contacts reçus*	164 000	230 000	488 302	+40%	-	--
Affaires conciliées	54 400	72 200	91 823	+33%	+27%	+69%
Taux de réussite des conciliations	56%	57%	48%			
<b>Saisines par le juge</b>						
Toutes saisines par le juge	9 600	16 300	8 083	+70%	-50%	-16%
Affaires conciliées	5 800	8 000	3 864	+38%	-52%	-33%
Taux de réussite des conciliations	60%	49%	51%			

\* Les visites ne concernent que les conciliations extra-judiciaires. À partir de 2022, la notion de visite (audience de conciliation) a été remplacée par la notion de contact (courriel, téléphone, visio-conférence, etc.). Les indicateurs n'étant pas comparables, l'évolution relative à 2023 n'est pas reportée.

**Remarques :** par souci de comparaison avec l'étude de Brunin et Pirot (2017), les données ont été redressées suivant la même méthode ([encadré 5](#)).

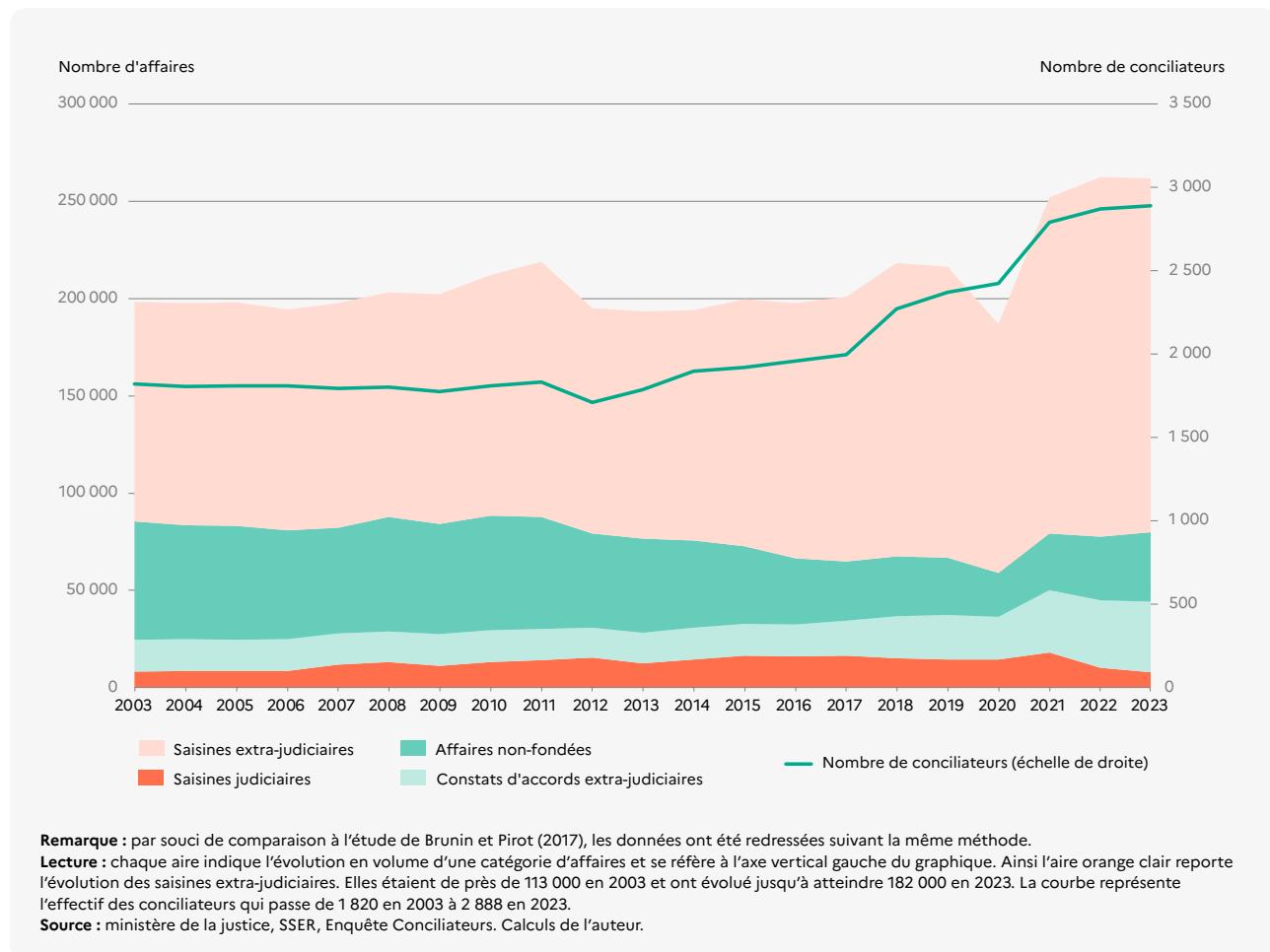
**Lecture :** en 2023, le nombre de conciliateurs était de 2 888. Ils avaient la charge de 189 790 saisines et ont reçu les justiciables au cours de 488 302 visites de conciliation. Entre 2001 et 2023, l'effectif des conciliateurs a augmenté de 59 % et le flux d'affaires de 79 %.

**Source :** ministère de la justice, SSER, Enquête Conciliateurs. Calculs de l'auteur.

Après un recul global de l'activité en 2012, imputable en partie aux adaptations à la nouvelle carte judiciaire, les conciliations extra-judiciaires n'ont cessé de croître avec une accélération à partir de 2017 pour atteindre leur plus haut niveau en 2022 (figure 2). Cette dynamique est toutefois affectée en 2020 par une baisse drastique mais transitoire du nombre de saisines liée à la crise sanitaire de l'épidémie de la Covid-19. Après un rattrapage jusqu'en 2022, l'activité semble se stabiliser avec un léger recul des saisines extra-judiciaires de 1,6 % entre 2022 et 2023. Les conciliations judiciaires concernent des affaires déléguées par le tribunal judiciaire statuant en procédure

orale, le juge des contentieux de la protection (JCP), le tribunal de commerce et le tribunal paritaire des baux ruraux. Structurellement moins nombreuses, les saisines judiciaires comptent en moyenne pour 10 % du flux d'affaires annuel depuis 2003. Entre 2022 et 2023, période durant laquelle l'article 750-1 du Code de procédure civile (CPC) a été annulé (encadré 2), les conciliations déléguées ont représenté moins de 5 % en moyenne du total des affaires. Les saisines judiciaires ont atteint un niveau historiquement faible en 2023 avec un peu moins de 8 100 affaires, soit une activité équivalente à celle de 2003 qui comptait alors 1 800 conciliateurs (figure 2).

• **Figure 2. Evolution de l'activité de conciliation civile entre 2003 et 2023**



**Remarque :** par souci de comparaison à l'étude de Brunin et Pirot (2017), les données ont été redressées suivant la même méthode.

**Lecture :** chaque aire indique l'évolution en volume d'une catégorie d'affaires et se réfère à l'axe vertical gauche du graphique. Ainsi l'aire orange clair reporte l'évolution des saisines extra-judiciaires. Elles étaient de près de 113 000 en 2003 et ont évolué jusqu'à atteindre 182 000 en 2023. La courbe représente l'effectif des conciliateurs qui passe de 1 820 en 2003 à 2 888 en 2023.

**Source :** ministère de la justice, SSER, Enquête Conciliateurs. Calculs de l'auteur.

Si du point de vue des natures d'affaires, l'activité des conciliateurs est difficile à comparer avec celle des tribunaux judiciaires en raison des différences entre les nomenclatures employées, en volume, leur activité est loin d'être négligeable. En 2022, 1 182 000 affaires nouvelles<sup>1</sup> étaient comptabilisées au sein des tribunaux judiciaires, tandis que l'activité des conciliateurs de justice totalisait près de 195 000 affaires<sup>2</sup>. L'enquête qualitative réalisée en 2021 auprès de vingt-trois conciliateurs (encadré 5) révélait que, malgré l'augmentation du flux d'affaires global, les conciliateurs interrogés ne déclaraient pas avoir modifié la façon dont ils organisent et mènent les conciliations.

## Un impact différencié de la crise Covid sur les saisines extra-judiciaires et judiciaires

En dehors de l'essor global, l'évolution récente de l'activité est marquée par l'impact différencié de la crise sanitaire associée à la pandémie de la Covid-19. Alors que le nombre de saisines extra-judiciaires baisse de près de 15 % entre 2019 et 2020, les conciliations judiciaires sont restées à un niveau identique pour finalement augmenter de 25 % en 2021 (figure 2).

Parallèlement, les affaires non-fondées, c'est-à-dire les saisines directes n'entrant pas dans le champ de la

<sup>1</sup> Il s'agit d'affaires au fond hors requêtes, références et hors rupture d'union. L'information relative aux ruptures d'union n'est pas disponible pour 2021 et 2022 (Références statistiques justice, édition 2023, fiche 4-1).

<sup>2</sup> À noter que ces données ne tiennent pas compte des conciliations réalisées par d'autres acteurs que les conciliateurs de justice et des autres MARD, en particulier la médiation civile dont les données n'ont pu être collectées.

conciliation civile ou relevant de demandes d'information ou d'avis, ont considérablement diminué et ne représentent plus que 16 % de l'activité extra-judiciaire totale de 2023. Elles comptaient pour près d'un quart de l'activité extra-judiciaire en 2015 et un tiers en 2010. Cette réduction a été constante depuis le début des années 2000 et traduit une meilleure orientation des justiciables. Toutefois, après avoir atteint un niveau historiquement bas en 2021 avec 14 % de l'activité extra-judiciaire, la part de ces saisines a augmenté de 2 points au cours de la période 2022-2023.

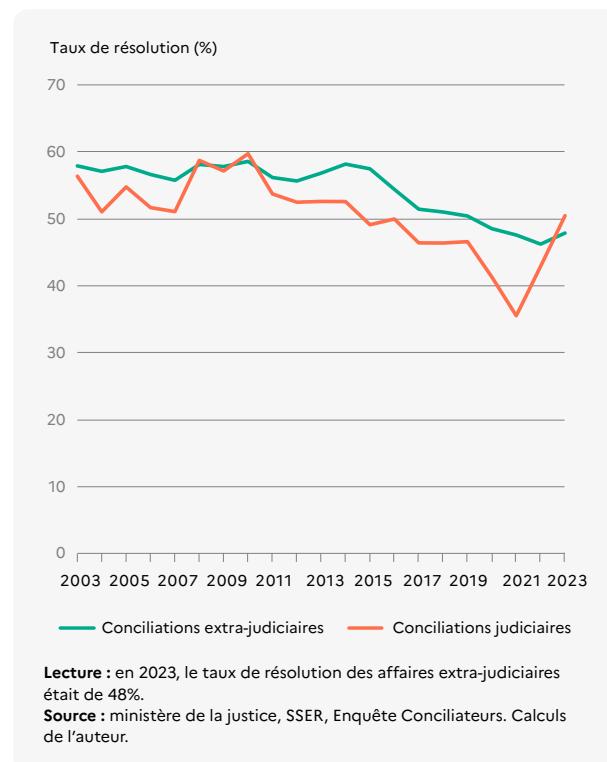
Du point de vue qualitatif, un recours accru à la digitalisation des procédures durant la crise de la Covid-19 est observé. Les conciliations ont pu être en partie maintenues, notamment par visio-conférence, dans un contexte d'accès à la justice rendu plus difficile. L'adoption des outils numériques est toutefois inégale et ne semble pas pérenne, en raison du manque de formation des conciliateurs et des dotations en équipements informatiques limitées, en particulier dans les mairies et associations qui représentent la majorité des lieux de conciliation. A contrario, les conciliateurs se déclarent satisfaits des moyens, des équipements informatiques et de la qualité des accueils des structures relevant du ministère de la justice, telles que les maisons de justice et du droit (MJD) ou les points d'accès au droit. Par ailleurs, selon leurs propos, les conciliateurs voient dans le distanciel une perte d'attrait de la fonction car ces bénévoles estiment trouver une satisfaction dans les interactions avec les justiciables. Ils estiment aussi que le distanciel est susceptible de réduire la qualité et le succès de la conciliation. Il est plus difficile d'animer les échanges au cours des conciliations en ligne et d'exploiter les aspects non-verbaux des comportements. Il est toutefois important de nuancer cette observation car le discours des conciliateurs sur leurs pratiques révèle aussi que certains différends, tels que des litiges de consommation traités via des plateformes en ligne ou des litiges de baux d'habitation entre des justiciables géographiquement distants, étaient assurés par visio-conférence bien avant la crise sanitaire et avec une efficacité notable.

### Des affaires mieux réparties mais marquées par moins de succès

Entre 2015 et 2023, le nombre moyen d'affaires par conciliateur est passé de 82 à 66. Cette diminution traduit une meilleure répartition des affaires entre conciliateurs. Tandis qu'en 2015, environ 50 % des conciliateurs avaient moins de 50 affaires à traiter par an et que 21 % d'entre eux excédaient les 100 affaires, ces proportions atteignent respectivement 31 % et 13 % en 2023. Le nombre de visites de conciliation, durant lesquelles les conciliateurs reçoivent les justiciables, est passé de 230 000 visites en 2015, équivalent à 1,8 visites par affaire, à 284 000 en 2021, soit 1,6 par affaire. Ainsi, le nombre de visites a globalement augmenté entre 2015 et 2021 de 23 % alors que dans le même temps, les saisines extra-judiciaires ont augmenté de 42 % et le nombre de conciliateurs de 45 %. Il ressort du discours des conciliateurs qu'une conciliation est obtenue avec succès en deux ou trois visites. Nombre d'affaires fondées s'interrompent toutefois à la première

visite, dédiée à la présentation de l'affaire par la partie demanderesse seule. Le discours des conciliateurs révèle qu'une durée trop importante de l'affaire est souvent synonyme d'enlisement et conduit le plus souvent à l'échec. Depuis 2022, les visites de conciliations ne sont plus comptabilisées. Elles sont remplacées par le nombre de contacts visant à tenir compte de l'ensemble des interactions avec les justiciables. En 2023, le nombre de contacts a atteint 488 000, soit 2,7 par affaire.

• **Figure 3. Evolution des taux de résolution des conciliations extra-judiciaires et judiciaires**



Depuis 2014, une baisse des taux de résolution est constatée, c'est-à-dire le ratio des affaires conciliées sur les affaires nouvelles, susceptible de traduire une modification des caractéristiques des affaires et de leur complexité (figure 3). Les taux de résolution des affaires sont passés de 56 % en 2015 à 48 % en 2023. Cette tendance pourrait être la conséquence de l'article 750-1 rendant obligatoire le recours au conciliateur préalablement à une procédure ordinaire<sup>3</sup>. L'obligation préalable a pu amener à la conciliation civile des affaires pour lesquelles le demandeur cherche uniquement à obtenir un titre exécutoire que seul le juge peut délivrer, sans intention de concilier, de sorte que la conciliation est en pratique d'emblée vouée à l'échec. Il en résulte une baisse mécanique des taux de résolution. Cette hypothèse est corroborée par le discours des conciliateurs en 2021. Ils constatent que les justiciables sont nombreux à réclamer d'emblée un constat d'échec. À cela s'ajoute que l'obligation préalable de conciliation amène des affaires dont les montants sont plus élevés et qui requièrent davantage de technicité. De surcroît, ils évoquent une hausse très importante des constats de carence liés à l'absence d'une des parties à la convocation.

<sup>3</sup> Ces dispositions ne s'appliquent qu'aux demandes tendant au paiement d'une somme n'excédant pas 5 000 euros et aux contentieux du voisinage. La tentative obligatoire de résolution préalable amiable du litige peut prendre la forme d'une tentative de conciliation devant un conciliateur de justice, d'une tentative de médiation ou d'une procédure participative.

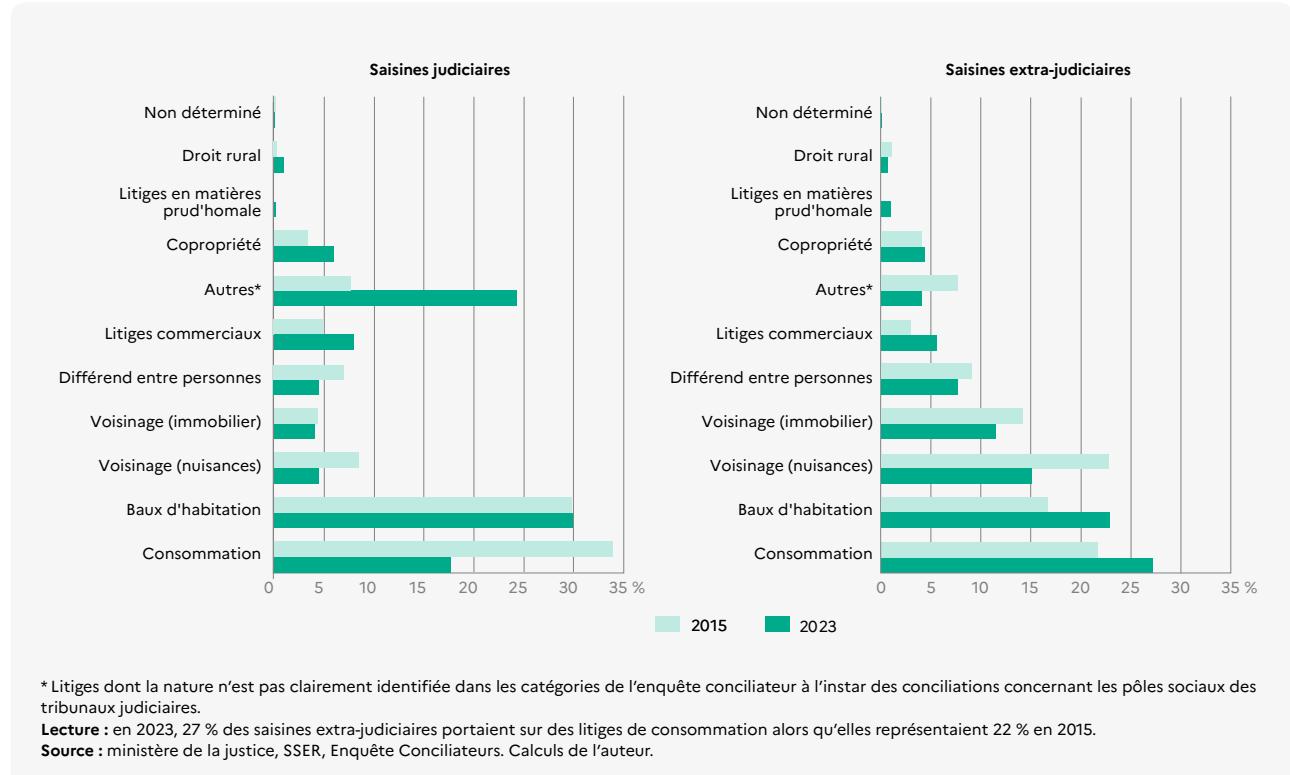
## Une stabilité de la nature des affaires en dépit de l'obligation préalable de conciliation

La nature des affaires dont les conciliateurs ont la charge reste relativement stable depuis 2015. Affaires extra-judiciaires et judiciaires confondues, les trois quarts des tentatives de conciliation concernent en 2023 les litiges relatifs à la consommation (27 %), aux baux d'habitation (23 %) et aux différends de voisinage liés aux nuisances (15 %) ou à l'immobilier (11 %). Bien que, depuis 2016, les

conciliateurs puissent également intervenir dans des litiges du travail en saisines-extrajudiciaires, ces affaires restent marginales.

La nature des affaires diffère suivant que la conciliation soit judiciaire ou extra-judiciaire ([figure 4](#)). S'agissant des litiges relatifs aux baux d'habitation et de consommation, leur cumul représente, pour l'année 2023, 50 % des affaires extra-judiciaires et 48 % des affaires judiciaires, alors qu'elles représentaient respectivement 38 % et 64 % des conciliations en 2015.

• **Figure 4. Nature des litiges soumis aux conciliateurs, comparaisons 2015 et 2023**



\* Litiges dont la nature n'est pas clairement identifiée dans les catégories de l'enquête conciliateur à l'instar des conciliations concernant les pôles sociaux des tribunaux judiciaires.

Lecture : en 2023, 27 % des saisines extra-judiciaires portaient sur des litiges de consommation alors qu'elles représentaient 22 % en 2015.

Source : ministère de la justice, SSER, Enquête Conciliateurs. Calculs de l'auteur.

Une différence notable cependant concerne les litiges de voisinage pour nuisance et immobilier cumulés qui constituent, en 2023, 8 % des affaires judiciaires, et 27 % des saisines extra-judiciaires. Mais la proportion des saisines liées aux nuisances de voisinage est passée entre 2015 à 2023, de 23 % à 15 % des saisines extra-judiciaires, et de 8 % à 4 % des saisines judiciaires.

Une autre différence concerne les litiges commerciaux et ceux de copropriété qui comptent en moyenne depuis 2019 pour respectivement 8 % et 9 % de l'activité judiciaire, contre 5 % et 3 % de l'activité extra-judiciaire. Fait surprenant, la part des saisines judiciaires de la catégorie « autres » atteint le niveau record de 24 % en 2023. À titre de comparaison, cette catégorie avait atteint un minimum de 5 % en 2017 et un maximum de 10,5 % en 2022. Notons que cette augmentation entre 2022 et 2023 peut avoir en partie une explication technique : la modalité « saisines non-déterminées » ayant disparu de l'enquête de 2023. Cette dernière comptait pour 5% des affaires judiciaires en 2021 et 2022 et peut avoir été reportée sur la catégorie « autres » en 2023.

Enfin, les conciliateurs dans leurs discours font état du fait que les différends caractérisés par une dimension *intuitu personae* s'avèrent généralement « moins conciliaires » que d'autres, tant en raison de la tension émotionnelle des

justiciables que de l'impossibilité matérielle de constater ou de rendre exécutoires certains accords (comme par exemple les nuisances sonores).

## Les conciliateurs, une population qui vieillit et se féminise

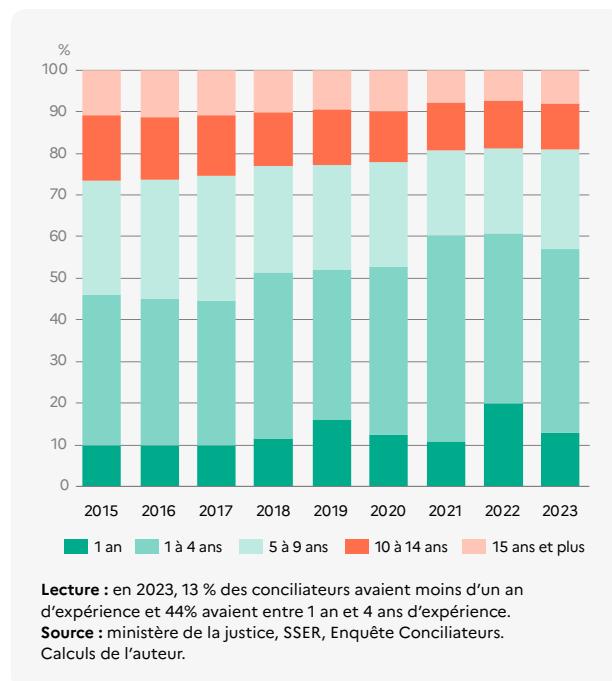
Les caractéristiques personnelles des conciliateurs et les évolutions observées en 2015 se confirment. Le recrutement massif consécutif à la réforme a permis de poursuivre le processus de féminisation de la fonction. Les conciliatrices représentent ainsi un quart de l'effectif en 2023, contre 20 % en 2015 et seulement 12 % en 2010. Ces recrutements n'ont cependant pas enrayer le vieillissement de la population des conciliateurs, âgée d'en moyenne 70 ans, soit deux ans de plus par rapport à 2015. La part des moins de 65 ans atteint 20 %, tandis que 25 % d'entre eux ont plus de 74 ans. La proportion des conciliateurs de moins de 60 ans se stabilise quant à elle à 7 %.

Pourtant, il s'agit bien d'un renouvellement de l'effectif des conciliateurs. En effet, l'expérience moyenne diminue, passant de 6,4 ans en 2015 à 5,2 ans en 2023. Les nouveaux conciliateurs ont d'ailleurs représenté 16 % en 2019, 20 % en 2022 et 13 % en 2023. Presque six conciliateurs sur dix exerçaient depuis moins de 4 ans en 2023.

La proportion des conciliateurs qui exercent depuis au moins 10 ans avoisine 19 %, alors qu'ils représentaient 27 % en 2015 ([figure 5](#)).

Quant aux caractéristiques professionnelles des conciliateurs, elles demeurent pour l'ensemble inchangées. Ils sont pour l'essentiel des retraités cadres du secteur privé pour un tiers, et de la fonction publique pour un quart. Le seul changement notable à relever entre 2015 et 2023 est l'augmentation de 6 points de la part des cadres du secteur privé et le recul de 5 points de l'effectif des policiers et militaires qui représentent désormais 6 % des conciliateurs.

• [Figure 5. Ancienneté des conciliateurs en 2015 et en 2023](#)



## Des permanences fortement concentrées dans les mairies

De façon générale, les conciliateurs exercent leur fonction dans des permanences qui dépendent des collectivités locales, en particulier les mairies (50 %) et les structures France Services (10 %). Seules 34 % des conciliations se déroulent dans les structures liées aux tribunaux judiciaires, soit 15 % dans la juridiction et 18 % dans les points-justice.

Si les conciliateurs qui assurent des permanences dans des lieux dédiés à la justice (tribunaux, maisons de la justice et du droit, points d'accès au droit) se déclarent satisfaits de leurs conditions d'exercice, celles et ceux qui exercent dans des lieux gérés par les municipalités déplorent le manque de moyens. Il apparaît aussi que ces conditions matérielles, en particulier les lieux d'exercice, affectent le déroulement et l'efficacité de la conciliation. Au sein des mairies notamment, les justiciables semblent moins bien orientés ce qui augmenterait le nombre de saisines non-fondées chronophages. L'enquête qualitative de 2021 auprès de conciliateurs met en évidence l'influence des conditions matérielles sur le bon déroulement de la conciliation. Les moyens mis à disposition affectent la productivité mais aussi la légitimité du conciliateur vis-à-vis des justiciables.

<sup>4</sup> Il est difficile d'établir un lien entre l'activité des conciliateurs et la suite des affaires dans les tribunaux, du fait de l'absence de nomenclature commune entre l'enquête Conciliateurs et les données issues des juridictions.

## La conciliation permet de résoudre près d'un litige sur deux

Pour mesurer la proportion des affaires qui s'arrêteront à l'étape de conciliation, sans donner lieu à la saisine d'un juge, trois situations peuvent être distinguées : les affaires résolues, qui ont donné lieu à un constat de conciliation et ne donneront pas lieu à un recours ; les sans-suite, c'est-à-dire, selon la notice destinée aux conciliateurs, les affaires qui ont été abandonnées<sup>4</sup> sans donner lieu à un constat d'échec, et qui peuvent éventuellement donner lieu à un recours ; les constats d'échec, où les deux parties sont présentes mais n'ont pu donner lieu à un accord, et qui ouvrent l'accès au tribunal.

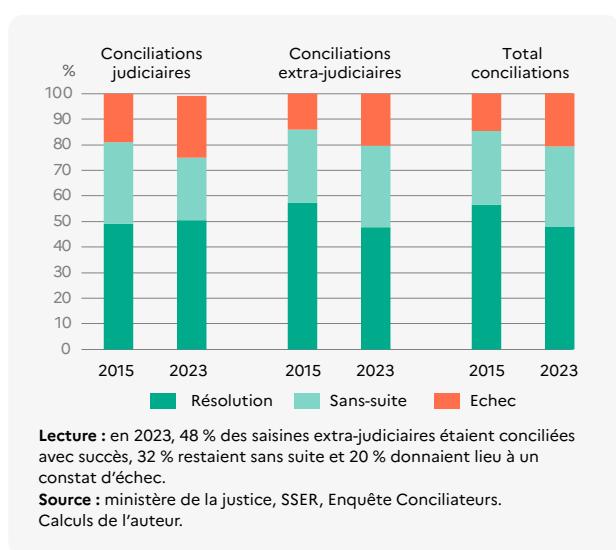
En 2023, les taux de résolution se situent à des niveaux élevés, un peu plus faibles dans les affaires extra-judiciaires (48 % contre 51 % pour les affaires judiciaires). L'année 2023 semble cependant atypique. En effet, sur la période 2013-2023, le taux moyen de résolution des saisines judiciaires était de 46 %, contre 51 % pour les saisines extra-judiciaires. Au cours des vingt dernières années, le taux de résolution des affaires judiciaires n'a dépassé celui des affaires extra-judiciaires qu'au cours des années 2008, 2010 et 2023 ([figure 3](#)).

Les conciliations extra-judiciaires réussies semblent, par ailleurs, plus durables car elles aboutissent en 2023 à un constat d'accord écrit dans 40 % des cas, toutes affaires confondues. Ce taux atteint 45 % dans les cas de différends de voisinage, les cas de baux et les cas de litiges commerciaux. Les constats d'accord n'étaient établis que dans 22 % des conciliations extra-judiciaires réussies jusqu'en 2015. Cette évolution favorable depuis 2017 semble accompagner l'essor de la conciliation.

Les affaires sans suite arrivent en deuxième position, avec 29 % en 2015 et 32 % en 2023. Cependant, toutes ces affaires ne donneront pas nécessairement lieu à un recours. En effet, les constats de carence, qui permettent l'accès à la procédure judiciaire, sont regroupés avec les sans suite dans l'enquête.

Les affaires aboutissant à un constat d'échec sont susceptibles de donner lieu à la saisine du juge. La part des échecs sur l'ensemble des conciliations est passée de 15 % en 2015 à 21 % en 2023 ([figure 6](#)). Elle est plus importante dans le cas des affaires judiciaires (24 %), que dans celui des affaires extra-judiciaires (20 %).

• [Figure 6. Fins d'affaire, comparaisons 2015 et 2023](#)



## Encadré 1. Les modes alternatifs de résolution des différends

Les modes alternatifs de résolution des différends se définissent comme l'ensemble des moyens mis à disposition des citoyens dans l'objectif de trouver une solution à leur différend autrement qu'en saisissant une juridiction étatique investie du pouvoir de trancher un litige. Les modes alternatifs de résolution des différends recouvrent des dispositifs variés tels que :

- l'arbitrage, pour lequel l'arbitre est investi par les parties de la mission de trancher un litige, sans avoir à rechercher l'adhésion de celles-ci,
- les modes amiables, qui regroupent l'ensemble des procédés visant à résoudre les différends sans imposer une solution aux parties, mais en incitant celles-ci à rechercher elles-mêmes une solution négociée, le plus souvent avec l'aide d'un tiers (médiation, conciliation, convention de procédure participative, audience de règlement amiable).

Il peut être recouru aux modes amiables de résolution des différends en matière civile, commerciale, sociale rurale ou fiscale (article 1529 du Code de procédure civile - CPC). Conciliation et médiation se distinguent généralement par le degré d'autonomie laissé aux parties dans la recherche des solutions à leur différend, ainsi que par le caractère bénévole de la première et généralement payant de la seconde.

**L'arbitrage** est un dispositif dans lequel un tiers indépendant, généralement expert de l'objet du litige, est choisi conventionnellement par les parties pour trancher leur litige. La décision de l'arbitre a l'autorité de la chose jugée relativement à la contestation qu'elle tranche ; les parties ne sont donc pas autonomes dans la recherche de la solution du différend.

**La conciliation devant un conciliateur de justice** est un dispositif assuré par des auxiliaires de justice bénévoles : les conciliateurs de justice. La conciliation peut être :

- conventionnelle (ou extrajudiciaire), le conciliateur de justice est alors saisi à l'initiative des parties indépendamment de la saisine d'une juridiction,
- judiciaire, le juge délégant ici son office de conciliation à un conciliateur de justice.

Introduit en application de la loi n°2016-1547 du

18 novembre 2016, l'article 750-1 du CPC rend obligatoire, avant saisine du tribunal judiciaire, pour les demandes en paiement d'une somme n'excédant pas 5 000 euros et les contentieux du voisinage, une tentative préalable obligatoire de résolution amiable du litige pouvant prendre la forme d'une tentative de conciliation devant un conciliateur de justice, d'une tentative de médiation ou d'une procédure participative.

Les clés du succès de la conciliation résident dans la proximité au justiciable, la gratuité, la propension des conciliateurs à prescrire des solutions aux différends et sa rapidité car elle excède rarement 3 mois.

**La médiation civile** est également un mode amiable de résolution des différends faisant intervenir un tiers, le médiateur. Elle partage le même objectif que la conciliation, à savoir : inciter les personnes à rechercher elles-mêmes une solution négociée à leur conflit.

À l'instar de la conciliation devant un conciliateur de justice, la tentative de médiation permet de répondre à la tentative de recours amiable obligatoire instaurée par l'article 750-1 du CPC. La médiation est assurée par des auxiliaires de justice rémunérés dans le cadre d'une activité libérale encadrée ou non. La médiation civile diffère de la conciliation en raison d'abord du champ d'application. Bien qu'une partie des affaires soit commune aux deux dispositifs (comme les conflits de voisinage, la consommation), les médiateurs civils interviennent en droit de la famille et en droit du travail, ce qui n'est pas le cas des conciliateurs. En outre, la médiation civile est payante et à la charge du justiciable. Enfin, une différence notable est le degré d'autonomie élevé laissé aux parties de la négociation. Alors que les conciliateurs sont prescripteurs de solutions aux différends, le rôle des médiateurs est davantage d'amener les parties à trouver elles-mêmes leur solution.

**La négociation** consiste en un échange entre parties en vue de trouver une solution à leur différend en l'absence de tiers. Lorsqu'elle prend la forme d'une procédure participative aux fins de résolution amiable, la négociation est accompagnée par les avocats des parties. Ces derniers formalisent l'accord par un contrat.

## Encadré 2. Repères juridiques

**La conciliation.** Institué par le décret n°78-381 du 20 mars 1978, le conciliateur est un auxiliaire de justice volontaire et bénévole auquel le juge peut déléguer son office général de conciliation. Sa fonction consiste à résoudre les différends entre personnes physiques et/ou morales par la négociation plutôt que par une procédure ordinaire.

**L'article 750-1 du Code de procédure civile (CPC).** La loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle a introduit l'article 750-1 du CPC rendant obligatoire, pour les demandes en paiement d'une somme n'excédant pas 5 000 euros et les contentieux du voisinage, une tentative obligatoire de résolution préalable amiable du litige pouvant prendre la forme d'une tentative de conciliation devant un conciliateur de justice, d'une tentative de médiation ou de procédure participative : « En application de l'article 4 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016, à peine d'irrecevabilité que le juge peut prononcer d'office, la demande en justice est précédée, au choix des parties, d'une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice, d'une tentative de médiation ou d'une tentative de procédure participative, lorsqu'elle tend au paiement d'une somme n'excédant pas 5 000 euros ou lorsqu'elle est relative à l'une des actions mentionnées aux articles R. 211-3-4 (i.e. relative au bornage) et R. 211-3-8 (i.e. relative à la distance des plantations et à l'élagage, aux constructions et travaux à proximité d'un mur, au curage des fossés et canaux et aux servitudes) du code de l'organisation judiciaire ou

à un trouble anormal de voisinage » (Art. 750-1 du CPC, modifié par le décret n°2023-357 du 11 mai 2023).

Cette obligation prévoit des exceptions :

- i) si l'une des parties au moins sollicite l'homologation d'un accord,
- ii) lorsque l'exercice d'un recours préalable est imposé auprès de l'auteur de la décision,
- iii) si l'absence de recours à l'un des modes de résolution amiable mentionnés au premier alinéa est justifiée par un motif légitime (urgence, circonstances rendant impossibles la tentative, indisponibilité du conciliateur),
- iv) si le juge ou l'autorité administrative doit, en application d'une disposition particulière, procéder à une tentative préalable de conciliation,
- v) ou si le créancier a vainement engagé une procédure simplifiée de recouvrement des petites créances.

Cette obligation préalable a nécessairement engendré une hausse de l'activité des modes amiables de règlement des différends. En 2022, l'article 750-1 a été annulé par le Conseil d'Etat au motif qu'il ne précisait pas suffisamment les critères de dérogation à l'obligation préalable, en particulier la condition d'indisponibilité des conciliateurs. Ainsi, pour les procédures en cours au 22 septembre 2022, et pour les nouvelles procédures introduites entre le 23 septembre 2022 et le 30 septembre 2023, il n'existe pas de dispositif imposant une conciliation préalable sous peine d'irrecevabilité. Une nouvelle version de l'article 750-1 du CPC a été mise en place par décret n°2023-357 du 11 mai 2023 et applicable aux instances introduites à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2023.

## Encadré 3. Le déroulement d'une conciliation

Le traitement des saisines extra-judiciaires est généralement séquencé en deux audiences, dites visites de conciliation. Au cours de la première visite, le conciliateur reçoit la partie demanderesse, prend connaissance de la requête, juge de sa recevabilité et de la difficulté à concilier. Cette première visite n'excède généralement pas trente minutes. Si la saisine est fondée, c'est-à-dire si elle entre dans le champ de compétences et dans le ressort du conciliateur, ce dernier convoque alors les deux parties par courrier en vue de régler le différend au cours d'une seconde visite. Le conciliateur, appréhendé comme première interface du justiciable dans l'institution judiciaire, est donc automatiquement confronté à des affaires non-fondées, inconciliables ou des différends ne relevant pas de la justice.

Au cours de la seconde visite de conciliation qui mobilise les parties durant environ une heure, le conciliateur mène la conciliation suivant ce canevas :

- i) le conciliateur expose le litige,
- ii) la partie demanderesse prend la parole et complète,
- iii) le défendeur répond et expose son point de vue,

- iv) le conciliateur reprend la parole, reformule et met en exergue les points d'accord, il insiste sur la nécessité de trouver un accord,
- v) la discussion entre les parties continue, guidée par le conciliateur qui reformule dès qu'un point d'accord est trouvé et qui tempère si la discussion s'envenime
- vi) et les parties signent un constat d'accord ou d'échec selon l'issue de la séance.

Pour mener à bien ce processus, le conciliateur est amené à étudier le cas au regard de la stratégie à adopter lors de la visite de conciliation. Ce temps de préparation est équivalent à la durée de l'audience de conciliation. Au cours de cette seconde visite, l'apport du conciliateur réside dans l'organisation des échanges. Il accorde une attention particulière à ce que les justiciables s'expriment en vue de leur apaisement, et reformule les problèmes et déclarations en ce sens. À ce titre, il ressort des discours que ce sont les premiers échanges qui sont déterminants pour l'issue de la conciliation. Bien qu'ils revendentiquent utiliser peu le droit, les conciliateurs s'y réfèrent pour borner les négociations et asseoir leur légitimité face aux justiciables.

#### Encadré 4. La situation dans les départements et régions d'outre-mer

Au sein des juridictions des tribunaux judiciaires de Basse-Terre, Cayenne, Fort-de-France, Mamoudzou, Pointe-à-Pitre, Saint-Denis de la Réunion et Saint-Pierre, 78 conciliateurs habilités en activité sont dénombrés en 2023 et l'activité est reportée pour 60 d'entre eux. Le volume d'affaires global est de 4 500. Les pics d'activité semblent avoir été atteints en 2018 avec 5 400 affaires, puis en 2022 avec 5 000 affaires. L'activité judiciaire ne représentait que 1 % de l'activité. Cette répartition est stable mis à part pour les années 2015 et 2017 où l'activité judiciaire se rapproche de la moyenne nationale, c'est-à-dire 10 %. Les saisines non-fondées représentent une part importante de l'activité des conciliateurs. En les ajoutant aux affaires extra-judiciaires, elles représentent 27 % de l'activité extra-judiciaire. En moyenne sur 2023, le taux d'affaires conciliées est de 36 %, soit 15 points de moins que la moyenne nationale. Les fins d'affaires sans-suite ont atteint 40 %. À noter que le taux de résolution moyen en 2017 s'élevait à 48 % et n'a cessé de décroître jusqu'en 2023. La juridiction la plus dynamique en 2023 est celle de Fort-de-France avec 20 conciliateurs en activité et 1 240 affaires, comprenant seulement 10 affaires judiciaires.

#### Pour en savoir plus

- Belarouci M. et al., 2022, Production et performance de l'activité de conciliation civile en France : approches quantitatives, qualitatives et expérimentales, rapport de recherche, Institut de la Recherche et des Etudes sur le Droit et la Justice, septembre. <https://gip-ierdj.fr/fr/publications/performance-conciliation-civile/>
- Brunin L., Pirot P., 2017, L'activité des conciliateurs de justice en 2015, Infostat Justice, n°148, février. [https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/2023-05/stat\\_Infostat\\_148.pdf](https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/2023-05/stat_Infostat_148.pdf)
- Inspection des services judiciaires, 2015, Rapport sur le développement des modes amiables de règlement des différends, réalisé avec l'appui du secrétariat général à la modernisation de l'action publique, avril. <https://www.vie-publique.fr/files/rapport/pdf/154000420.pdf>
- Poutet C., 2004, L'activité des conciliateurs de justice en 2003, Infostat Justice, n°78, novembre. [https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/migrations/portail/art\\_pix/infostat78.pdf](https://www.justice.gouv.fr/sites/default/files/migrations/portail/art_pix/infostat78.pdf)



Les données des figures associées à cette publication sont disponibles sur le site Internet du SSER :  
<https://www.justice.gouv.fr/documentation/etudes-statistiques>

Directeur de la publication: Pascal Chevalier  
Rédactrice en chef : Yara Makdassi  
Maquette: Nyl Communication  
ISSN 1252-7556 ©Justice 2025

#### Encadré 5. Sources utilisées

**L'enquête Conciliateurs du SSER.** le service statistique ministériel de la justice (SSER) réalise chaque année une enquête auprès des cours d'appel, qui ont la charge de la retransmettre aux conciliateurs de leur ressort via leur ex-Tribunal d'instance (Tribunal judiciaire en cas de fusion, Tribunal de proximité sinon) de rattachement. Le retour des questionnaires s'effectue via les cours d'appel. Cette enquête concerne tous les conciliateurs de justice de France, y compris les départements et régions d'outre-mer. Suivant la même méthodologie que la précédente étude de Brunin et Pirot (2017), les données ont été redressées pour les non-réponses en référence à l'effectif des conciliateurs inscrits dans les cours d'appel. Sur 2 888 conciliateurs inscrits dans les cours d'appel en 2023, l'enquête rapporte les données d'activité pour 2 510 d'entre eux, correspondant à 165 000 affaires fondées, soit un taux de non-réponse de 13 %. À titre de comparaison, le taux de non-réponse en 2015 était de 15 %. À noter que 5 % (environ 145 parmi les 2 888) des conciliateurs enregistrés au sein des cours d'appel n'adhèrent pas à l'association des Conciliateurs de France et ne répondent pas à l'enquête.

**L'enquête qualitative de 2021 auprès de conciliateurs** s'appuie sur des entretiens semi-directifs menés dans le cadre du projet 2PAC soutenu par l'Institut Robert Badinter (anciennement Institut des études et de la recherche sur le droit et la justice, IERDJ). Ces entretiens, d'une durée moyenne de soixante-trois minutes, ont été réalisés auprès de 2 magistrats coordonnateurs et 23 conciliateurs répartis sur l'ensemble du territoire français. Il s'agit au travers de ces entretiens d'identifier les facteurs d'influence sur le succès de la conciliation non documentés dans l'Enquête Conciliateurs, en particulier le contexte institutionnel et les pratiques de l'activité, c'est-à-dire le déroulement des audiences et les moyens mis à disposition des conciliateurs.

#### Découvrez nos collections

- Infos Rapides Justice
- Infostat Justice
- Dossier Méthode
- Chiffres clés de la Justice
- Références Statistiques Justice
- Rapport d'études

[Site Internet du SSER](#)



Le SSER fait partie  
du service statistique  
public coordonné  
par l'Insee.