

Paris, le 26 mai 2011

**Contribution du Club des Médiateurs de Services au Public
à la consultation organisée par le Ministère de la Justice
pour la transposition de la directive « Médiation »**

Le Club des Médiateurs de Services au Public a été créé en 2002, afin de rassembler les Médiateurs des organisations (entreprises, administrations, autorités ou collectivités) qui partagent les mêmes valeurs en matière de médiation : la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends, l'impartialité, la confidentialité, l'efficacité, l'écoute, le respect du principe du contradictoire, la gratuité pour l'utilisateur ou le consommateur, notamment.

Le Club a élaboré en 2004 sa charte, en concertation avec le Médiateur de la République. Elle constitue le fondement des valeurs partagées par ses membres, et leur vision commune de la médiation institutionnelle. Cette Charte a été renouvelée début 2011.

Le Club, fort de 17 membres, représente la seule organisation en France rassemblant des médiateurs intervenant dans le domaine de la médiation institutionnelle.

Leurs domaines couvrent l'Autorité des Marchés Financiers, la Caisse des Dépôts, le secteur de l'Eau, EDF, le ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur, la Fédération Française des Sociétés d'Assurance, France 2, France 3, France Télévision, GDF SUEZ, les ministères de l'Economie et du Budget, la Mutualité Sociale Agricole, Pole emploi, le Groupe La Poste, la RATP, la SNCF, la Ville de Paris. Le Club compte également, en tant que membre d'honneur, le Médiateur de la République.

Le Club a été à l'origine de réflexions sur la médiation institutionnelle, et participe activement aux travaux correspondants, en France et en Europe (Forum d'Iéna en 2006, travaux du CNC sur la médiation en 2007, directive médiation en 2008, Assises de la Consommation en 2009, Commission de la Médiation de la Consommation en 2010, réseau FIN-NET des médiateurs financiers auprès de la Commission européenne ...).

Il met en œuvre depuis 2010 un dispositif adapté de professionnalisation des Médiateurs et de leurs équipes, notamment par le biais d'une formation spécialisée.

Le Club s'est transformé en association en 2010, afin d'améliorer son action et sa visibilité, en France et en Europe.

Il a ouvert en 2011 un site internet commun aux médiateurs membres de l'association.

Le Club des médiateurs de services au public approuve tout à fait les définitions de la médiation et du médiateur telles que retenues par l'avant-projet d'ordonnance.

Le Club des Médiateurs propose de compléter l'ordonnance dans sa partie modifiant la loi du 8 février 1995 par l'adjonction à celle-ci dans la section III « Dispositions finales » d'un article 26 ainsi rédigé :

« Les médiations dans le domaine de la consommation peuvent faire l'objet de mesures d'application complémentaires » ;

Par ailleurs, les membres du Club s'interrogent sur l'utilité d'introduire dans le nouvel article 20-2 de la loi du 8 février 1995, au second alinéa de celui-ci, la notion de « secret » alors même que la soumission au principe de confidentialité a été fixée au premier alinéa et est de portée générale.

Le Président
du Club des Médiateurs de Services au Public



Emmanuel CONSTANS