Club des Médiateurs
de Services au Public

Communiqué de presse

A compter du 3 mai 2011, le Club des Médiateurs de Services au Public met à la disposition des internautes un site consacré à la médiation institutionnelle.

Ce nouveau portail est le premier en France à expliquer le rôle des médiateurs institutionnels dans la résolution amiable des litiges.

Rappelons qu'ils agissent notamment pour des différends qui concernent de grandes entreprises (EDF, GDF-SUEZ, La Poste et La Banque Postale, la SNCF et la RATP), des administrations, (les ministères de l'Economie et du Budget, celui de l'Education Nationale et de l'enseignement supérieur, la Ville de Paris) ainsi que des institutions sectorielles (l'Autorité des Marchés Financiers, la Caisse des Dépôts, la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, la Mutualité Sociale Agricole, les télévisions publiques, le Pôle Emploi, l'Eau et l'Assainissement).

Avec ce site, les internautes disposent d'un accès facile à des informations pratiques sur la médiation. Il permet aussi de savoir quel Médiateur saisir et selon quelles modalités.

Le site présente la Charte du Club, les valeurs qu'il promeut et les engagements des Médiateurs envers les usagers et clients.

Ils y trouvent aussi une large documentation sur la médiation et de nombreux liens utiles.

Pour accéder à ce site : http://www.clubdesmediateurs.fr

Club des Médiateurs de Services au Public

Synopsis pour un article de presse

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe les Médiateurs de grandes entreprises (EDF, GDF-SUEZ, La Poste et La Banque Postale, la SNCF et la RATP), des administrations, (les ministères de l'Economie et du Budget, celui de l'Education Nationale et de l'enseignement supérieur, la Ville de Paris) ainsi que des institutions sectorielles (l'Autorité des Marchés Financiers, la Caisse des Dépôts, la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, la Mutualité Sociale Agricole, les télévisions publiques).

Il vient d'ouvrir un site intégralement consacré à la médiation institutionnelle.

C'est une première en France car, si les Médiateurs du Club disposaient chacun de leur propre site, la Médiation institutionnelle était, en tant que telle, absente du Web auparavant. Surprenant pour un champ de médiation qui avec le Médiateur de la République, a permis de régler en 2010 plus de 100 000 litiges.

Le Président du Club, Emmanuel Constans, Médiateur des Ministères économiques et financiers, s'en explique ainsi « nous nous sommes dits que chaque citoyen, qu'il soit usager, client ou consommateur a droit à une information aisément accessible qui l'aide à comprendre ce qu'est la médiation, telle que nous la pratiquons, et l'oriente, s'il le souhaite, vers l'un d'entre nous, selon la nature de son litige ».

Le site se présente sous une forme attrayante et permet une visite intuitive qui sera certainement très appréciée par tous ceux qui sont tentés par le recours à la médiation pour régler un différend. Gageons qu'après cette visite, ils n'hésiteront pas à saisir le Médiateur pour le litige qui les préoccupe : le site a prévu à cette fin, un lien direct avec le portail de chaque Médiateur du Club. Pratique non ?

Pour accéder à ce site : http://www.clubdesmediateurs.fr

Club des Médiateurs
de Services au Public

Annexes

La médiation institutionnelle est un «Mode alternatif de résolution des litiges». Elle peut être mise en œuvre pour tenter d'éviter une action en justice et pour régler des litiges individuels entre les personnes physiques ou morales et les entreprises ou institutions.

Gratuite, rapide, d'accès libre, elle intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés. Ce règlement des différends s'effectue dans un esprit et avec les techniques de la Médiation : écoute, équité, impartialité, respect du contradictoire, confidentialité.

L'issue de la Médiation se traduit par l'émission d'un avis en droit et en équité, dans un délai de un à trois mois (voire d'avantage suivant la complexité du dossier), avis que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

Depuis les dix dernières années, de nombreuses grandes institutions et entreprises ont pris l'initiative de mettre en place des Médiateurs pour offrir une meilleure qualité d'écoute et de services au public. Par leur positionnement, leur expérience, leur autorité morale et professionnelle, et par l'indépendance dont ils disposent au sein de l'institution ou de l'entreprise, ces Médiateurs ont un rôle singulier : non seulement ils favorisent le règlement des différends mais ils contribuent également à les prévenir par leurs préconisations d'amélioration des processus.

Club des Médiateurs
de Services au Public

Liste des membres du Club des Médiateurs de Services au Public au 1er Mars 2011

Membre d'Honneur

Le Médiateur de la République

Membres fondateurs

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
Le Médiateur de la Caisse des Dépôts
Le Médiateur d'EDF
Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance
Le Médiateur de France 2
Le Médiateur de France 3
Le Médiateur des Programmes de France Télévision
Le Médiateur de GDF SUEZ
Le Médiateur du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi
et du Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat
Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Le Médiateur du Groupe La Poste
Le Médiateur de la RATP
Le Médiateur de la SNCF
La Médiatrice de la Ville de Paris