Club des Médiateurs du Service Public
Communiqué de presse

Paris, le 17 novembre 2009

100 000 médiations en 2009 pour les citoyens et consommateurs

« *Je m'adresse à vous en dernier recours car malgré mes lettres et mes nombreux appels depuis plusieurs mois mon problème n'est toujours pas réglé* ». Une situation fréquente, bien connue ….

Une croissance de 20% des médiations rendues en 2009.

Avec 100 000 médiations rendues chaque année par les médiateurs des administrations et des entreprises en charge d'un service public, la médiation s'impose de plus en plus comme un mode efficace de règlement des litiges.

Impartiale, offrant une écoute renouvelée des parties, elle permet aux consommateurs comme aux usagers du service public, de faire valoir leurs droits en toute confidentialité.

Rapide, elle affiche un temps moyen de traitement des dossiers inférieur à 2 mois.

Libre d'accès et gratuite pour le consommateur, elle peut être activée simplement par tous.

Proactive, elle est à l'initiative des réformes et des améliorations permanentes des services et des prestations offerts aux citoyens et clients.

Internationale, elle collabore avec la Commission Européenne pour harmoniser les meilleures pratiques et favoriser le développement de la médiation dans les différents Etats membres.

Le Club des médiateurs du service public : des valeurs communes et des réflexions sur les évolutions du mouvement consommateurs en France et en Europe.

Cette vision de la médiation, c'est celle partagée depuis 2002 par les membres du «Club des médiateurs du service public». Un lieu d'échanges et de réflexion de quinze Médiateurs d'administrations, d'autorités publiques, d'entreprises et d'organisations professionnelles qui, avec le Médiateur de la République, partagent des valeurs communes, exprimées dans une Charte.

Les membres du Club des médiateurs du service public participent aussi activement aux réflexions sur les évolutions du mouvement consommateurs.
En harmonie avec les conclusions des Assises de la Consommation du 26 octobre dernier, le Club des médiateurs du service public s'inscrit dans les travaux de transposition de la Directive sur la Médiation et dans l'ouverture de nouvelles voies :

- généralisation de la médiation à toutes les entreprises et tous les secteurs d'activité,
- renforcement de son rôle dans le traitement alternatif des litiges.

La médiation contribue ainsi à renforcer la confiance entre les citoyens et les consommateurs d'une part, les administrations et les entreprises d'autre part.

Contact : clubdesmediateurs@gmail.com

Les membres du Club des Médiateurs du Service Public

AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS	Madeleine GUIDONI
CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS	Henri D'OYSONVILLE
EDF	Jocelyne CANETTI
EDUCATION NATIONALE ET ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	Monique SASSIER
FEDERATION FRANCAISE DES SOCIETES D'ASSURANCES	Francis FRIZON
FRANCE TELEVISIONS	Alain LE GARREC
FRANCE 2	Christian-Marie MONNOT
FRANCE 3	Marie-Laure AUGRY
GDF SUEZ	Michel ASTRUC
LA POSTE	Pierre SEGURA
MINISTERE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI ET MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA REFORME DE L'ETAT	Emmanuel CONSTANS
MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE	Pierre Henri DEGREGORI
RATP	Ivan ROTH
SNCF	Bernard CIEUTAT
VILLE DE PARIS	Claire BRISSET