10E ANNIVERSAIRE DE LA MEDIATION DE BERCY

—

Intervention de Monsieur François BAROIN
Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie

—

Mardi 13 mars 2012
Bercy

Monsieur le Médiateur des ministères de l'Economie et du Budget, *cher Emmanuel CONSTANS*,

Mesdames et Messieurs les médiateurs,

Mesdames et Messieurs,

Je suis très heureux de prendre part à cette **rencontre annuelle des Correspondants du Médiateur des ministères de l'Economie et du Budget.**

C'est aussi l'occasion pour moi de **célébrer le 10ème anniversaire de la médiation à Bercy** et d'évoquer quelques perspectives d'avenir.

Je me félicite naturellement que la médiation occupe aujourd'hui une place si importante au sein de cette grande maison. L'enseignement de ces 10 dernières années, c'est que **la médiation est au cœur du mouvement que nous avons engagé pour rapprocher l'administration des usagers.**

Grâce à la médiation, l'Etat peut intervenir rapidement, au cas par cas, sur des enjeux économiques qui sont souvent déterminants pour les entreprises ou les particuliers.

Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si **votre médiation a en quelque sorte fait école, cher Emmanuel CONSTANS** : trois autres médiateurs interviennent désormais à Bercy sur des questions très spécifiques :

- **Gérard RAMEIX,** Médiateur du Crédit ;
- **Jean-Claude VOLOT**, Médiateur des Relations Interentreprises Industrielles et de la Sous-traitance ;
- et **Eric GISSLER,** Médiateur des emprunts à risques.

Le travail que vous effectuez avec vos équipes est très précieux, tout particulièrement dans un contexte aussi difficile que celui que nous connaissons depuis plusieurs mois.

Pour ne citer que deux exemples, depuis le début de la crise, Bercy assure un suivi constant du crédit aux entreprises et aux collectivités. **Avec Eric GISSLER** [*que je salue*], nous veillons à prévenir les situations d'endettement en prêts toxiques des collectivités locales. La charte dont il assure la promotion porte déjà ses fruits.

Et **avec Jean-Claude VOLOT**, nous restons vigilants sur la bonne qualité des relations inter-entreprises et tout particulièrement en ce qui concerne les entreprises industrielles qui sont affectées par la conjoncture internationale.

Au cours de l'année 2011, cher Emmanuel CONSTANS, avec l'appui de votre équipe, vous avez traité **3 410 demandes de médiation**. Les deux tiers des demandes dont vous avez été saisi ont donné satisfaction dans des délais extrêmement réduits.

Vous avez également été un véritable acteur de l'évolution du service public : les 150 propositions que vous avez formulées pour améliorer les relations entre les ministères économiques et financiers et les citoyens ont quasiment toutes été mises en œuvre.

Je tiens aussi à saluer l'indépendance de votre travail et **la qualité de votre coopération avec l'ensemble des services du ministère**. Les relations étroites que vous entretenez avec les services sont bien entendu un facteur de succès.

Au-delà de votre activité de médiation au ministère, vous **présidez le Comité consultatif du Secteur Financier,** ainsi que la commission de médiation de la Convention « S'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé » (AERAS).

Vous prenez une part active aux travaux de la **Commission de la Médiation de la Consommation**, dont la présidente est aujourd'hui parmi nous [Madame Elyane ZARINE].

Il n'y a pas qu'à Bercy que la médiation est en plein essor. Sous l'impulsion de Jean-Paul DELEVOYE, elle s'est aussi développée dans de nombreux services publics. **J'en profite d'ailleurs pour saluer Bernard DREYFUS, le représentant de M. Dominique BAUDIS.**

Le Club des Médiateurs de services au public, que vous présidez, cher Emmanuel, compte ainsi 18 médiateurs intervenant dans des domaines très divers.

Je vois qu'**ils sont venus en nombre aujourd'hui,** et je veux à toutes et à tous leur adresser mes salutations, ainsi que mes remerciements pour la qualité de leur travail.

*[**Marielle COHEN-BRANCHE**, Médiatrice de l'AMF ;*

- ***Henri d'OYSONVILLE**, Médiateur de la Caisse des dépôts ;*
- *Claire BRISSET, médiatrice de la ville de Paris,*
- *Marie-Laure AUGRY, Médiatrice des rédactions de France 3 ;*
- *Bernard CIEUTAT**,** Médiateur de la SNCF ;*
- *Michel ASTRUC, Médiateur GDF ;*
- *Jocelyne CANETTI, Médiatrice EDF ;*
- *Jean-Louis WALTER, Médiateur de Pôle Emploi ;*
- *Pierre SEGURA, Médiateur de la Poste.]*

Ce club est la preuve de la vitalité de la médiation institutionnelle et de sa grande diversité.

A présent, grâce à votre investissement, la médiation « à la française » est connue et reconnue. Elle s'inscrit **dans un cadre européen fixé par une directive de 2008,** et récemment transposée en France.

C'est un gage supplémentaire, aux yeux du grand public, de votre impartialité, de votre efficacité et du respect de la confidentialité des dossiers traités.

Pour finir, je voudrais souligner les trois axes qui me semblent déterminants pour que la médiation poursuive sa trajectoire vertueuse.

- **Le premier, c'est davantage faire connaître les dispositifs de médiation existants.**

Il est essentiel que les citoyens, que les entreprises – et notamment les PME – soient informées de l'existence des médiateurs, qui sont là pour les accompagner en cas de besoin.

Votre action est déjà reconnue, mais il faut qu'elle le soit encore plus largement.

- **Le deuxième axe, c’est bien évidemment la préservation de la diversité des dispositifs de médiation.**

Le « modèle français » que j’évoquais à l’instant, c’est justement un ensemble de médiateurs spécialisés sur des secteurs très précis. Il associe des médiations ministérielles, des médiations de secteur et des médiations d’entreprises,

Ce modèle peut cohabiter avec d’autres, et nous avons la capacité de démontrer à Bruxelles que le « modèle unique » n’est pas l’alpha et l’oméga de la médiation.

Ma conviction, c’est que **le système français est très pertinent et continue de faire ses preuves**.

L’actualité récente nous l’a encore démontré : avec Gérard RAMEIX, j’ai rencontré les banques sur les questions de crédit. Elles ont accepté de débloquer près de **10 milliards € de crédits nouveaux aux collectivités locales en 2012**.

C’est un engagement fort de la part des établissements de crédit, mais c’est aussi le résultat d’un travail de négociation, dans lequel le rôle du médiateur est toujours précieux.

Nous devons donc défendre notre modèle, et le meilleur moyen de le défendre c’est d’avoir des exigences de qualité toujours plus élevées.

- **Troisième axe de réflexion : il est essentiel que la médiation reste centrée sur l'humain.**

Derrière chaque cas traité par les médiations, en particulier à Bercy, il y a souvent la survie d'une entreprise qui est en jeu.

Derrière chaque cas de médiation, il y a donc l'activité et l'emploi de plusieurs salariés, il y a aussi le projet d'un entrepreneur.

Votre travail de prévention des litiges exige une attention constante aux singularités de chaque cas.

Vous apportez des solutions justes et équitables à chacun, en tenant compte du contexte dans lequel nous évoluons et des difficultés individuelles qui peuvent exister. Je souhaite naturellement que ce soit toujours le cas.

▪

Voici, Mesdames et Messieurs, quelques éléments que je voulais rappeler à l'occasion de cette date anniversaire.

Je vous remercie et vous félicite à nouveau pour votre engagement au service des Françaises et des Français.