CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

11 février 2014

Communiqué de presse

Litiges transfrontaliers : le Club des médiateurs de services au public met en place une plateforme d'orientation

Pour être plus accessible et véritablement interactif, enrichi en informations et en documents sur la médiation et ses acteurs, le site du Club des médiateurs de services au public a été entièrement rénové à l'automne 2013. Il franchit en ce début d'année 2014 **deux nouvelles étapes majeures**.

Tout d'abord, en expérimentant **un formulaire en ligne** qui accueille dès à présent les requérants souhaitant régler par la médiation **un litige transfrontalier**. Il accompagne les internautes dans leur recherche d'un médiateur au regard de la nature du différend et les oriente sans délai vers le site du médiateur compétent membre du Club.

Rappelons qu'un litige impliquant un organisme implanté en France est transfrontalier si le requérant est domicilié ou a sa résidence habituelle dans un Etat membre de l'Union européenne autre que la France. Tous les litiges transfrontaliers des domaines de compétence des médiateurs du Club sont concernés.

Par le biais de questions qui lui sont posées, l'internaute vérifie par lui-même si le caractère transfrontalier est bien avéré et si sa demande sera recevable, dès lors qu'il a déjà déposé une réclamation sans réponse estimée satisfaisante.

Si tel est le cas, un court questionnaire en ligne le guide par des choix successifs vers le site du médiateur compétent auquel il a directement accès.

Par ailleurs, le site est désormais disponible dans son intégralité **en langue anglaise**, qu'il s'agisse notamment des présentations des médiateurs, de la documentation pérenne ou d'éléments relatifs à l'actualité de la médiation en France et en Europe.

www.clubdesmediateurs.fr

Rappelons que sont membres du Club des médiateurs de services au public, dont le Défenseur des droits est membre d'honneur, le médiateur de l'Autorité des marchés Financiers, le médiateur du Groupe Caisse des dépôts, le médiateur des communications électroniques, le médiateur de l'eau, le médiateur du groupe EDF, le médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur, le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance, le médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers, le médiateur de France 2, le médiateur de Paris Habitat-OPH, le médiateur des programmes de France Télévision, le médiateur des rédactions de France 3, le médiateur de GDF Suez, le médiateur des ministères économiques et financiers, Président du Club, le médiateur de la Mutualité sociale agricole, le médiateur national de Pôle emploi, le médiateur du Groupe La Poste, médiateur de la Banque postale, le médiateur de la RATP, le médiateur de la SNCF et le médiateur de la Ville de Paris.

Les médiations sont gratuites. Elles sont accessibles à tous en dernier recours amiable. Les médiateurs se prononcent en droit et en équité. Au-delà du règlement des litiges individuels, les médiateurs du Club proposent des réformes pour prévenir les litiges et améliorer les relations avec le public.

Pour toutes informations, contacter :

- Sabine Michelan, au 01 53 18 79 50
- Xavier Barat, au 06 72 83 14 53

www.clubdesmediateurs.fr