



Club des Médiateurs
de Services au Public

V 17

Colloque, Jeudi 17 janvier 2013

« Médiation : la confiance d'abord »

« 2002-2012 : le Club des médiateurs de services au public,
10 ans de médiation au bénéfice des citoyens et des consommateurs »

PROGRAMME

08 h 00 Accueil des participants – Café d'accueil

08 h 45 Accueil : Emmanuel CONSTANS, Président du Club

« Dix ans d'activité du Club des Médiateurs de services au public »

Ouverture : Dominique BAUDIS, Défenseur des Droits

09 h 15 Intervention de Jean-Paul BAILLY, Président Directeur Général du Groupe la Poste, sur des questions de société en lien avec la première table ronde

09 h 40 Première table-ronde

« Un besoin croissant de médiation aujourd'hui »

La complexité de la société, la difficulté de trouver des interlocuteurs et des aides, la défiance et la violence montantes, la perte de repères du citoyen, les enjeux de la construction européenne ...

Table ronde animée par Marie-Laure AUGRY, Médiatrice de France 3, avec :

- M. Julien HARTMANN, Coordinateur, Association « Droits d'urgence »
- M. Jean-Jacques HAZAN, Président de la Fédération des Conseils de Parents d'Elèves et Mme Ida NAPROUS, « une expérience de médiations par les pairs. L'exemple des élèves d'une école à Paris »
- M. Laurent GARNIER, du Cabinet KPMA
- Mme Martine MERIGEAU, Directrice générale du Centre Européen de la Consommation
- Mme Jocelyne CANETTI, Médiatrice d'EDF, « le traitement de proximité des situations d'urgence ».

Echanges avec les participants

10 h 50 Mme Claire BRISSET, Médiatrice de la Ville de Paris,
« Médiations et collectivités territoriales »

11 h 00

Seconde table-ronde

« Construire une confiance partagée »

La demande d'équité, la complémentarité entre justice et médiation, du règlement des litiges à la prévention des différends et aux propositions de réforme, la réglementation et la régulation européenne ...

Table ronde animée par **Marie-Laure AUGRY**, Médiatrice de France 3, avec notamment :

- **Mme Nathalie HOMOBONO**, Directrice Générale, DGCCRF, « Enjeux, notamment européens, du règlement amiable des litiges de consommation »
- **M. Bernard DREYFUS**, Délégué général à la Médiation avec les services publics auprès du Défenseur des Droits,
- **M. Henri DUCRÉ**, Directeur Général Adjoint, GDF SUEZ
- **Mme Elyane ZARINE**, Présidente de la Commission de la Médiation de la Consommation, « Le référencement des médiateurs »
- **M. Jean-Louis WALTER**, Médiateur de Pôle Emploi

Echanges avec les participants

12 h 10 : **Conclusion : Jean-Paul DELEVOYE**, Président du CESE

Palais d'Iéna
Siège du Conseil économique social et environnemental
9 place d'Iéna
75016 Paris - France

ACCÈS
Métro : Iéna -ligne 9, Trocadéro -ligne 6
Bus : lignes n°32, 63, 82
Vélib : 4 rue de Longchamp



Accédez au site du Club des Médiateurs de services au public avec votre téléphone portable

Ou www.clubdesmediateurs.fr