



Club des Médiateurs  
de Services au Public

## **COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

### **Médiation : la confiance d'abord, l'idée qui rassemble**

Le colloque organisé le 17 janvier 2013 au Conseil économique, social et environnemental par le Club des médiateurs de services au public, présidé par Emmanuel Constans, à l'occasion des dix années de son existence, a réuni plus de 300 personnes.

Marie-Laure Augry, Médiatrice de France 3, a animé deux tables rondes consacrées l'une au besoin croissant de médiation aujourd'hui face à la défiance et à la montée de la violence dans la société et l'autre aux conditions à réunir pour construire de vraies médiations dont la qualité est garante d'une confiance durable.

Le colloque a été ouvert par le Défenseur des droits, Dominique Baudis, qui a insisté notamment sur la place de la médiation dans les missions de l'institution qu'il dirige et sur le réseau de proximité que constituent ses 430 Délégués bénévoles.

Jean-Paul Bailly, Président-directeur général du Groupe La Poste a souligné le rôle de la confiance à tous les niveaux pour une bonne acceptation du changement.

Les débats ont abordé de nombreux thèmes sociétaux : la médiation à l'école, la fréquente radicalisation du comportement du consommateur, le traitement des litiges transfrontaliers, le rôle de la médiation dans les situations d'urgence comme la précarité énergétique, les médiations auprès des collectivités territoriales, l'action de la Commission de la Médiation de la Consommation et les propositions de réforme qui accompagnent le règlement des litiges individuels chez tous les médiateurs du Club, à l'instar notamment du médiateur de Pôle Emploi.

Enfin, le président du CESE, Jean-Paul Delevoye a délivré, en conclusion du colloque, un message fort sur les attentes très importantes des citoyens pour que les médiateurs contribuent à développer le dialogue et à humaniser les mutations inéluctables au sein de la société. Il a appelé les médiateurs à participer avec détermination aux nécessaires évolutions des institutions et des entreprises

Les débats de ce colloque seront publiés prochainement sur le site internet du Club.  
([www.clubdesmediateurs.fr](http://www.clubdesmediateurs.fr))

---