



Le Médiateur de Clariane France publie son troisième rapport d'activité pour 2023

Entreprise à mission, Clariane promeut la médiation et encourage sa pratique au service des résidents et patients, de leur proches et des équipes. Le dispositif de médiation mis en place en France en 2020 repose sur quatre piliers : indépendance, impartialité, confidentialité et neutralité. Un médiateur a été désigné en 2021 par un collège constitué paritairement par des associations de défense de consommateurs agréées ainsi que des représentants de Korian et ce, après avis du Conseil des parties prenantes.

Pour la troisième année consécutive, Claude Czech, Le Médiateur, a remis son rapport annuel à Nicolas Mérigot, directeur général de Clariane France.

Le Médiateur de Clariane exerce ses fonctions en indépendance dans les domaines médico-sociaux et de la santé, en secteur privé. Une charte de la médiation a ainsi été rédigée, pour fixer les modalités d'application du processus de médiation. Le site internet dédié permet à toutes les parties prenantes la saisine en direct du Médiateur et donne accès à toutes les informations relatives au processus de médiation.

Le nouveau rapport du Médiateur Clariane est disponible ici :

<https://mediation.clariane.com/actualites>

En 2023, **Le Médiateur de Clariane a été saisi à soixante-dix reprises**. Ces demandes de médiation sont de trois types : conventionnelle, de la consommation, interne :

- **Trente et une demandes de médiation conventionnelle**, par un résident ou son représentant légal, un patient, une personne de confiance ou un proche, un membre du personnel, pour des motifs d'ordre relationnel principalement. 65 % de ces demandes ont été déclarées recevables et *in fine* dix ont été suivies d'une entrée en médiation.
- **Trente-six demandes de médiation interne**, concernant les différends interpersonnels entre des collaborateurs de Clariane. Vingt ont été suivies d'une entrée effective en médiation. Cette médiation interne mobilise un réseau de facilitateurs formés et reconnus au sein du Groupe, dans l'objectif d'améliorer le dialogue interne et la gestion de conflit.

- **Trois demandes de médiation de la consommation**, portant sur l'exécution des contrats de prestation de service et la facturation de celles-ci.

Selon Nicolas Mérigot, directeur général de Clariane France : « *La démarche du Médiateur est en parfait alignement avec les engagements de Clariane en tant qu'entreprise à mission. Car prendre soin de l'humanité de chacun dans les moments de fragilité, passe aussi et surtout par un dialogue construit et une discussion sereine, en interne entre nos collaborateurs, autant qu'avec nos parties prenantes externes.* »

Le Médiateur de Clariane en 2023 : les temps forts

- février : remise des diplômes des onze facilitateurs dans le cadre du développement de la médiation interne ;
- juin : intervention du Médiateur Clariane au colloque « Médiation en entreprise : un avantage concurrentiel ? », organisé par l'association Planet' Médiation ;
- Juin : colloque « *La médiation dans tous ses états, ses évolutions hors du champ juridictionnel* » organisé par l'institut régional de médiation d'Occitanie, dont Claude Czech est aujourd'hui le président ;
- septembre : Thomas Prétot, directeur Médiation France intègre le Club des médiateurs internes, qui se réunit régulièrement pour promouvoir et développer la pratique de la médiation au sein de grandes administrations et entreprises françaises ;
- septembre : plateau de la Fondation Clariane sur le thème « Face aux conflits dans les lieux de soin, comment la médiation peut-elle soigner par la parole ? ».

À propos de Clariane

Clariane est la première communauté européenne de soin dans les moments de fragilité. Elle est présente dans sept pays : Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie, Pays-Bas et Royaume-Uni. Avec leurs différentes expertises, les 70 000 professionnels du Groupe travaillent chaque année au service de plus de 800 000 patients et résidents dans trois grands domaines d'activités : les maisons de retraite médicalisées (Korian, Seniors Residencias, Berkley, etc.), les établissements et services de santé (Inicea, Ita, Grupo 5, Lebenswert, etc.) ainsi que le domicile et habitat alternatif (Petits-fils, Les Essentielles, Âges&Vie, etc.). Clariane est devenue en juin 2023 société à mission et a inscrit dans ses statuts une nouvelle raison d'être, commune à toutes ses activités : *Prendre soin de l'humanité de chacun dans les moments de fragilité.*

Contacts presse

Matthieu Desplats
Directeur des relations presse
06 58 09 01 61
Matthieu.desplats@clariane.com

Julie Mary
Responsable des relations presse
06 59 72 50 69
julie.mary@clariane.com

Florian Bachelet
Responsable des relations presse
06 79 86 78 23
florian.bachelet@clariane.com