



Clariane dresse l'état des lieux de son dispositif de médiation en 2025

Utilisé pour apaiser les situations de tension, favoriser le dialogue et trouver des solutions équitables lorsque des désaccords surviennent, le dispositif de médiation de Clariane constitue un levier essentiel de la relation de confiance entre le Groupe, ses collaborateurs, ses patients et résidents, et leurs proches.

En 2025, le Médiateur de Clariane a été saisi à 107 reprises, contre 84 en 2024, avec un taux d'accord global supérieur à 88 %. Ces saisines se répartissent entre 39 médiations conventionnelles portant sur des situations relationnelles entre résidents, patients, proches et professionnels, 47 médiations internes concernant des différends entre collaborateurs, et 21 médiations de la consommation liées à l'exécution des contrats et à la facturation.

Cette même année, Clariane est devenu le premier acteur du secteur du soin et de la santé à conclure un partenariat avec l'Union nationale des associations familiales (UNAF). Ce partenariat a donné lieu au lancement d'une expérimentation, en cours jusqu'à fin 2027, au sein des maisons de retraite médicalisées Korian, visant à offrir aux résidents et à leurs familles un espace d'écoute, d'expression et de soutien renforcé.

Aymeric Mathias, directeur général de Clariane France : « *Ce rapport d'activité montre l'évolution constante du dispositif de médiation de Clariane mis en place en 2020 et piloté depuis cette année par Philippe Gazagnes. A travers cette démarche, nous réaffirmons notre priorité d'écoute et de dialogue auprès des patients et résidents, de leurs familles et des collaborateurs Clariane pour assurer le bien-être de tous.* »

Déployé depuis 2020, le dispositif de médiation de Clariane repose sur quatre principes fondamentaux : indépendance, impartialité, confidentialité et neutralité. Il s'inscrit pleinement dans la mission du Groupe – *Prendre soin de l'humanité de chacun dans les moments de fragilité* – et dans ses engagements de considération, d'équité et de proximité.

Un Médiateur indépendant a été désigné en 2021 par un collège paritaire réunissant associations de consommateurs et représentants de l'entreprise, sur avis du Conseil des parties prenantes du Groupe. Il dispose d'une équipe dédiée et de moyens propres, garantissant l'exercice de sa mission en toute autonomie. Le Médiateur peut être saisi simplement, par courrier ou via le site mediation.clariane.com.

À propos de Clariane

Clariane est la première communauté européenne de soin dans les moments de fragilité. Elle est présente dans six pays : Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie et Pays-Bas.

Avec leurs différentes expertises, les 63 000 collaborateurs du Groupe travaillent chaque année au service de près de 900 000 personnes accompagnées et soignées dans trois grands domaines d'activités : les maisons de retraite médicalisées (Korian, Seniors Residencias...), les établissements et services de santé spécialisés (Inicea, Ita, Grupo 5...) ainsi que les habitats partagés (Ages & Vie...).

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 ».

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

Mélie Boissonnet
Chargée des relations médias
07 63 34 61 60
melie.boissonnet@clariane.com