

Le Médiateur de Korian France publie son premier rapport d'activité

Korian a mis en place, dès la fin 2020, un service de médiation destiné à proposer un autre mode de résolution des différends entre les résidents, patients, familles et les établissements. Le Médiateur Korian publie ainsi son premier rapport d'activité pour l'année 2021, qui pose les bases de la diffusion de la médiation au sein de l'entreprise dans un objectif de pacification des relations.

Chiffres clés :

- 33 demandes de médiation traitées, issues de 26 maisons de retraite et 7 cliniques
- 79% de taux de recevabilité selon les critères de la [Charte de Médiation](#)
- 83% de taux d'accord
- 42 jours de délais moyens de traitement

Le Médiateur est au service de l'ensemble des personnes présentes au sein des établissements Korian en France : résidents, patients, leurs familles, les collaborateurs. Il n'est pas salarié de l'entreprise et dispose d'une totale indépendance dans l'exécution de sa mission. Il travaille avec une équipe dédiée, qui centralise les demandes et met en relation les parties avec des médiateurs professionnels indépendants certifiés auprès de cours d'appel.

En 2021, la majorité des demandes transmises au Médiateur (46%) ont été liées à des différends d'ordre relationnel. Les sujets médicaux et soins arrivent en deuxième position (33% des demandes). Des difficultés d'organisation des établissements en constituent le troisième motif (12%).



« L'essor de la médiation auquel on aspire repose sur un préalable fondamental, celui d'une culture nouvelle fondée sur les valeurs de tolérance, de compréhension en dépit des différences possibles et de respect mutuel » souligne Claude Czech, le Médiateur.

L'accès au Médiateur a été présenté durant toute l'année 2021 aux directeurs d'établissement et relayé auprès des résidents, patients et familles.

Cette désignation s'inscrit pleinement dans les engagements RSE du groupe Korian et un médiateur national sera déployé d'ici 2023, dans chaque pays où le groupe est présent.

Pour lire le rapport d'activités 2021 du Médiateur Korian, [cliquer ici](#)

À propos de Korian

Korian, premier groupe européen de soin au service des personnes âgées et fragiles
www.korian.com

CONTACTS MEDIA

Jean-Marc Plantade

Directeur Communication Groupe
Tél. : 07 62 90 32 58
jean-marc.plantade@korian.fr

Pascal Jentsch

VP International communications
Tél. 07 65 18 58 55
pascal.jentsch-ext@korian.com

Marjorie Castoriadis

Responsable relations médias
Tél. : 07 63 59 88 81
Marjorie.castoriadis@korian.fr