



Communiqué de presse  
10 février 2022

## Le Médiateur de Korian France publie son nouveau rapport annuel d'activité

**Korian promeut la médiation et encourage sa pratique au service des résidents et patients, de leur proches et des équipes. Dès 2020, une entité indépendante dédiée à la médiation a été créée, et en 2021 un médiateur indépendant a été désigné par un collège constitué d'associations de défense de consommateurs agréées et de représentants de Korian, après avis du Conseil des Parties Prenantes. Pour la deuxième année consécutive, le Médiateur Claude Czech a donc remis son rapport annuel à Nicolas Mérigot, Directeur général de Korian France.**

En 2022, le Médiateur a été saisi 47 fois en médiation conventionnelle, principalement pour des motifs d'ordre relationnel. Cette augmentation par rapport à 2021 révèle notamment l'importance centrale accordée au dialogue chez Korian et la volonté affirmée des parties de recourir à un tiers, lorsque la situation est complexe. Les actions d'information et de sensibilisation réalisées auprès des résidents et patients, de leur proches et des équipes semblent aussi avoir porté leurs fruits.

Les demandes de médiation doivent répondre aux conditions de recevabilité de la [Charte de médiation](#), afin de pouvoir être traitées. Cette année, 81% des demandes adressées au Médiateur en médiation conventionnelle ont été déclarées recevables (soit 38 dossiers). Le taux d'accord entre les parties, à la suite d'un processus de médiation, avoisine les 90% (accord total et accord partiel).

Le nouveau rapport du Médiateur est disponible ici :  
<https://mediation.korian.fr/actualites-et-rapports-annuels>

Pour cette nouvelle année, la médiation chez Korian France poursuit son essor avec la mise en place de la médiation interne, par les collaborateurs et pour les collaborateurs, dans l'ensemble des établissements. Pour cela, 12 Médiateurs appelés facilitateurs, volontaires pour remplir cette mission, ont suivi une formation de 5 jours à l'université d'Aix-Marseille. Née de la volonté d'améliorer le dialogue interne et la gestion de conflit, la médiation interne chez Korian est une première dans le secteur privé du médico-social et de la santé.

Selon Nicolas Mérigot, Directeur général de Korian France : « *La démarche indépendante, constructive et transparente du Médiateur démontre pleinement ses bénéfices depuis sa nomination il y a deux ans. Le développement de la médiation chez Korian France s'inscrit pleinement dans l'objectif du Groupe de devenir entreprise à mission. Nous allons donc aujourd'hui plus loin avec le lancement de la médiation interne, au sein de nos établissements.* »

## Les temps forts de la Médiation Korian France en 2022

- Mars : publication du Livre « Comprendre et Etre Compris », rédigé par Thomas Pretot, Directeur médiation Korian France et Jacques Salzer, pionnier de la médiation en France, et destiné des résidents et patients, de leur proches et des équipes ;
- Mai : présentation du processus de médiation Korian France au Congrès National des Médecins Coordonnateurs ;
- Juin : participation au colloque « La Médiation, un outil plurisectoriel de résolution des conflits » organisé par l'Université d'Aix-Marseille ;
- Juin : participation au colloque « La Médiation et les situations de Vulnérabilité » organisé par l'Institut régional de médiation d'Occitanie (IRMOC) ;
- Septembre : signature du partenariat entre la Fédération Française des Centres de Médiation (FFCM) et le Groupe Korian pour accélérer le développement de la médiation ;
- Octobre : présence au Congrès international des médiations
- Novembre : expérimentation de la médiation préventive dans deux Ehpad Korian

### À propos de Korian

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

<https://www.korian.com>

#### Contacts presse

Matthieu Desplats  
Directeur des relations presse  
06 58 09 01 61  
[matthieu.desplats@korian.com](mailto:matthieu.desplats@korian.com)

Julie Mary  
Responsable des relations presse  
06 59 72 50 69  
[julie.mary@korian.com](mailto:julie.mary@korian.com)

Florian Bachelet  
Responsable des relations presse  
06 79 86 78 23  
[Florian.bachelet@korian.com](mailto:Florian.bachelet@korian.com)