



CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

V19

Conférence du Club des Médiateurs de Services au Public

«La médiation étendue à tous les secteurs de la consommation Echanges sur l'esprit, les moyens et la méthode »

Mercredi 28 octobre 2015 – 139 rue de Bercy

8 h 15 - 9 h 00	Accueil des participants.
9 h 00 - 9 h 15	Ouverture par le Président du Club, Emmanuel CONSTANS, Médiateur des ministères économiques et financiers.
9 h 15 - 9 h 45	« Le cadre juridique de la généralisation de la médiation de la consommation » Nathalie HOMOBONO, Directrice générale, DGCCRF.
9 h 45 - 10 h 15	« Pour le professionnel, comment remplir son obligation de donner à ses clients accès à la médiation ? Pour le consommateur, comment faire valoir son droit à la médiation ? » Franck AVIGNON (Medef), Amélie JUGAN (CGPME), Hervé MONDANGE (AFOC), Audrey PENIGUEL (FNAUT)
10 h 15 – 10 h 30	« Les collectivités locales et leurs prestations sont-elles concernées ? » Bernard DREYFUS, Délégué Général à la médiation avec les services publics auprès du Défenseur des droits, titulaire de la Chaire « Collectivités locales » au CNAM
10 h 30 – 10 h 45	« Les principes fondamentaux de la médiation au plan international » Francis FRIZON, médiateur de l'assurance
10 h 45 - 11 h 15	« Pratiques de médiation indépendante » Jean GAUBERT, médiateur national de l'énergie, Bernard CIEUTAT, médiateur de la SNCF, Dominique BRAYE, médiateur de l'eau
11 h 15 - 11 h 45	« Comment devenir « médiateur de la consommation » ? » Pierre-Jean BLARD (FNCM), Sophie HENRY (CMAP), Gabrielle PLANÈS (ANM), Gilbert PATIERNO (IEAM)
11 h 45 - 12 h 00	Synthèse des interventions et débats Emmanuel CONSTANS,
12 h 00 – 12 h 30	Intervention de Madame Martine PINVILLE, Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire
12 h 30	Clôture des travaux

*La conférence et les échanges seront animés par Marie-Laure AUGRY,
médiatrice des rédactions de France 3*