

Voici mes commentaires et observations sur le document de travail concernant la promotion et le développement d'une médiation de qualité :

1. En préalable, je rappelle que EDF est membre du Club des Médiateurs du Service Public et respecte la Charte de la Médiation mise en place avec les valeurs qui sont décrites dans cette charte.

La Médiation EDF inscrit son action dans le cadre également des avis et recommandations émis par le Conseil National de la Consommation (CNC).

2. Définition d'un cadre juridique propre à la Médiation :

Si l'on ne peut qu'être favorable à la mise en place un texte législatif qui donnerait toute son importance à la médiation (cf travaux du CNC) et montrerait sa valeur, nous sommes plus interrogatifs sur le fait de prévoir un caractère exécutoire à un accord issu d'une Médiation.

Comme le dit très bien Mme Blaise de SFR, une des forces de la médiation et de sa réussite est son caractère volontaire qui s'illustre dans la mise en oeuvre.

Faut-il encourager une judiciarisation ?

3. Définition de la qualité du Médiateur :

Pourquoi dire que "tout tiers sollicité" peut être médiateur.

Nous sommes plutôt favorables à des médiateurs "**formés spécifiquement**" et "**agrés**" en allant vers une certification des services de médiation, avec un référentiel de qualité sur la base des critères issus des travaux du CNC.

4. Suivi transversal des pratiques de la Médiation :

Nous ne voyons pas l'intérêt d'un observatoire des médiations, ni de la création d'un outil informatique à des fins statistiques.

L'information sur la médiation est nécessaire mais cette promotion ne relève pas du même type d'outils.

Quant à une plate-forme d'intermédiations, nous n'y sommes pas favorables et ne comprenons pas comment cela peut fonctionner.

Je suis preneur de plus d'informations sur la plate-forme mise en place en Belgique et sur son efficacité.

La Médiation et la "régulation" sont des fonctions **très différentes** : autant les médiateurs sont des facteurs d'amélioration continue par les alertes et recommandations qu'ils formulent, autant il ne faut pas confondre cela avec une fonction "régulatrice" qui est d'une nature autre, avec des méthodes autres. Séparons bien les deux.

5. Généralisation de la médiation :

Bien évidemment oui à 100%

Voilà,

Cordialement

Jocelyne CANETTI
Médiateur
EDF
28-30 Avenue de Wagram
75382 Paris Cedex08

jocelyne.canetti@edf.fr
Tél. : 01 40 42 21 53
Tél. mobile : 33 (0)6 09 68 03 56
Fax : 01 40 42 10 03

Un geste simple pour l'environnement, n'imprimez ce message que si vous en avez l'utilité.