



Clariane poursuit le développement de la médiation en France

Clariane a mis en place depuis 2020, un dispositif de médiation fondé sur quatre principes essentiels : indépendance, impartialité, confidentialité et neutralité. En ce début d'année, Clariane annonce la publication du rapport d'activité 2024 du Médiateur, riche en enseignements et témoignant de l'efficacité du système déployé, et l'arrivée de Philippe Gazagnes, nouveau Médiateur.

Pour répondre à sa mission de *Prendre soin de l'humanité de chacun dans les moments de fragilité*, Clariane s'appuie sur cinq engagements au service de ses collaborateurs, des patients et résidents, et de leurs familles ; considération, équité, durabilité, proximité, innovation. La médiation, parce qu'elle favorise le dialogue et la compréhension mutuelle des besoins de chacun, est une preuve concrète de cette volonté.

En 2021, un Médiateur de Clariane a été désigné au sein d'un collège paritaire, composé d'associations de défense des consommateurs et de représentants de l'entreprise, sur la base de l'avis du Conseil des parties prenantes du Groupe (résidents/familles, collaborateurs, associations de personnes âgées et de patients, personnalités qualifiées dans les domaines d'expertise de Clariane). Une équipe dédiée et un budget lui ont été attribués pour réaliser ses missions en toute indépendance, impartialité et neutralité. Le Médiateur peut être saisi directement par courrier ou via le site internet mediation.clariane.com.

Selon le nouveau **rapport d'activité** publié ce jour, le Médiateur de Clariane a été saisi 84 fois en 2024 (contre 70 fois en 2023), avec un taux d'accord global, supérieur à 80% :

- 39 demandes de médiation conventionnelle, portant sur les problématiques relationnelles entre un résident ou son représentant légal, un patient, une personne de confiance ou un proche et un membre du personnel ;
- 34 demandes de médiation interne, concernant les différends interpersonnels entre des collaborateurs de Clariane ;
- 11 demandes de médiation de la consommation, portant sur l'exécution des contrats de prestation de service et la facturation de celles-ci

Par ailleurs, chaque année le Médiateur émet des recommandations à l'entreprise pour l'accompagner dans l'amélioration des pratiques. En 2024, comme les années précédentes, Clariane a suivi les trois recommandations du Médiateur pour développer la culture de la médiation dans les réseaux de la communauté Clariane.

Claude Czech, Médiateur de Clariane durant quatre ans est arrivé cette année au terme de son mandat, qu'il n'a pas souhaité renouveler. La fonction est désormais occupée par **Philippe Gazagnes**, ancien magistrat administratif. Fort d'une longue expérience de la médiation, il a pour mission d'évaluer les demandes reçues et de les traiter avec

indépendance et impartialité. Philippe Gazagnes est par ailleurs membre du Conseil national pour la médiation.

Nicolas Mérigot, Directeur général de Clariane France : « *Nous sommes très heureux de pouvoir compter sur Philippe Gazagnes, pour une médiation au service des patients et résidents, de leurs familles et des collaborateurs de Clariane. La publication du dernier rapport d'activité du Médiateur Clariane montre que nous avançons sur la voie d'un dialogue constructif, tout en soulignant l'importance de poursuivre nos efforts dans une démarche d'amélioration continue. La médiation chez Clariane est l'affaire de tous.* »

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 60 000 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, Lebenswert...) ainsi que les domiciles et habitats partagés (Petits-fils, 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 ».

Julie Mary

Responsable des relations presse
06 59 72 50 69
julie.mary@clariane.com

Florian Bachelet

Responsable des relations presse
06 79 86 78 23
florian.bachelet@clariane.com