



Contacts presse

- **Nathalie Merle** – 01 40 15 70 20
Nathalie.merle@dila.gouv.fr
- **Marie-Thérèse Even** – 01 40 15 71 00
Marie-therese.even@dila.gouv.fr

Comment saisir les médiateurs de la téléphonie, bancaire, EDF, GDF, SNCF et postal : tout savoir grâce au 3939 Allo Service public

Paris, le 15 septembre 2011 – **3939 Allo Service public** – le renseignement administratif par téléphone confié à la direction de l'information légale et administrative (DILA) par le Gouvernement - a pour mission de simplifier la vie quotidienne des usagers dans le cadre de leurs démarches administratives (droit privé, du travail, délivrance ou renouvellement de papiers d'identité...). **3939 Allo Service public** apporte une réponse fiable constituant une référence en matière de renseignement sur les lois et règlements.

Besoin de saisir les médiateurs de la téléphonie, bancaire, EDF, GDF, SNCF ou postal ! Comment faire ? Les téléopérateurs du 3939 Allo Service se tiennent à la disposition des usagers pour répondre à toutes leurs questions de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 8h30 à 18h00 le samedi, 3939 Allo Service public (6 centimes d'euro/minute).

Les médiateurs examinent et cherchent des solutions amiables aux litiges auxquels les usagers peuvent être confrontés. Quand et comment les saisir ?

Médiateur de la téléphonie

La médiation s'applique à tous les litiges commerciaux opposant un consommateur à un fournisseur de services de téléphonie signataire de la charte (France Télécom, Orange, SFR, Bouygues Télécom, Télé 2, SFR Neuf box, Free, Alice, Universal mobile, Carrefour mobile, Simplicime, Numericable). Le consommateur doit au préalable avoir épuisé toutes les voies de recours internes mises à la disposition du client par l'opérateur (service commercial, service consommateurs). La saisine du médiateur se fait uniquement par courrier recommandé avec accusé de réception (joindre la copie des résultats des démarches déjà réalisées ainsi que toutes pièces tendant à justifier la demande auprès de cet opérateur) à l'adresse suivante :

LE MEDIEATEUR - BP 999 - 75 829 PARIS CEDEX 17

Médiateur bancaire

La plupart des établissements financiers et banques disposent d'un médiateur. L'adresse et les modalités de saisine de ces médiateurs doivent être communiquées par ces sociétés. Si une banque ne dispose pas d'un médiateur, il est possible de saisir le médiateur de la Fédération bancaire française (FBF) : Médiateur auprès de la FBF - BP 151 - 75422 PARIS Cedex 09

Médiateur EDF

En cas d'impossibilité de régler le litige directement avec le service clientèle d'EDF, il est possible d'adresser une réclamation au médiateur par courrier ou par sur le site internet edf.fr : Médiateur EDF - TSA 50026 - 75804 Paris cedex 08.

Médiateur GDF

Dès lors qu'un client reste insatisfait des réponses qui lui ont été apportées par les services de Gaz de France, le médiateur peut être saisi sur demande écrite établie par lettre ou via le site internet de GDF (gdf.fr) : Médiateur Gaz de France - TSA 90015 - 75837 Paris Cedex 17

Médiateur de la SNCF

En cas d'absence de réponse ou de contestation de la solution proposée, on peut saisir le Médiateur de la SNCF par courrier postal : Médiateur de la SNCF - 45 rue de Londres - 75008 Paris

Médiateur postal

En l'absence de réponse dans les 2 mois, le client peut saisir le médiateur par courrier ou via le site de la Poste (laposte.fr) : Médiateur du groupe La Poste - 44 boulevard Vaugirard - CP F 407 - 75757 PARIS CEDEX 15

Faits et chiffres clés 2010

- Près de **1,2 millions d'appels traités**
- **Chaque jour, plus de 6 000 questions** sont posées, recouvrant **plus de 700 thèmes différents**
- **Plusieurs plates-formes publiques de niveau 2** (le Centre d'appels interministériel situé à Metz, le service *Info Service Consommation pour les questions relatives à la consommation*, les Centres Impôts Service pour la fiscalité) reçoivent les appels qualifiés par le plateau 1, qui nécessitent les compétences d'un informateur spécialisé et des réponses expertes.
- **Les préfectures et sous-préfectures de 13 départements** sont à présent interconnectées avec **3939 Allo Service public**