

Rencontre avec les associations de consommateurs

Le 22 mars dernier, le Club a invité, comme il le fait chaque année, les associations de consommateurs agréées pour un échange sur les principaux sujets d'actualité.

Le Président du Club des Médiateurs de Services au Public a rappelé l'importance de cette rencontre conforme au partenariat conclu entre les associations de consommateurs et le Club et qui a notamment permis l'élaboration et la diffusion du «Guide du partenariat ».

Les membres du Club ont ensuite fait un point sur l'actualité de celui-ci et sur les changements récents intervenus en 2011 : sa constitution en association loi 1901, qui lui permet de fonctionner de façon plus structurée, la création du site Internet et le développement et le renforcement du dispositif de formation.

La démarche de l'association visant à élargir sa composition de manière progressive et mesurée pour respecter l'efficacité du Club s'est traduite par l'adhésion de trois nouveaux membres : le Médiateur de l'Eau, le Médiateur des Communications électroniques et le Médiateur de Pole Emploi.

Les évolutions des cadres juridiques national et européen ont également largement été évoqués, qu'il s'agisse de la: transposition de la directive de mai 2008 sur la médiation en matière civile et commerciale, opérée par l'ordonnance du 18 novembre 2011, comme de la proposition de directive sur le règlement extra-judiciaire des litiges de consommation ou le projet de règlement sur le traitement en ligne des litiges de consommation, tous deux en cours d'adoption.

La Présidente de la Commission de la Médiation de la Consommation, Madame Elyane ZARINE a pour sa part présenté les travaux de celle-ci et en particulier la mise en place sous son égide d'un dispositif de référencement des médiateurs.

Les riches débats entre les associations de consommateurs et les membres du Club ont notamment montré l'attachement de tous les participants à l'existence d'une médiation au service des consommateurs, qui garantit à ceux-ci gratuité, efficacité et impartialité.