



PROGRAMME DU COLLOQUE du 27 septembre 2011

09H30

OUVERTURE DU COLLOQUE / POINT PRESSE :

Monsieur **Frédéric Lefebvre**

Secrétaire d'état chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation

Madame **Elyane Zarine**

Présidente de la Commission de la Médiation de la Consommation

Monsieur **Emmanuel Constans**

Médiateur du MINEFI, membre qualifié de la Commission de la Médiation de la Consommation
Modérateur du colloque

10H00

TABLE RONDE :

Des Médiations de qualité dans le secteur de la consommation

Présentation du sondage sur la Médiation

Monsieur **Yvon Merliere** Directeur Général du CREDOC

La réclamation dans la consommation

Madame **Nathalie Homobono** Directrice Générale de la DGCCRF

Position du Parlement Européen sur l'avenir de la Médiation en Europe

Monsieur **Robert Rochefort** Député Européen

La médiation dans le secteur de la consommation : la directive 2008/52/CE
Le regard de l'Union Européenne

Monsieur **Jacques Biancarelli** Conseiller d'Etat

Les atouts de la médiation : litiges transfrontaliers

Madame **Martine Merigeau** Directrice du Centre Européen de la Consommation

Charte des bonnes pratiques de la Médiation

Madame **Natalie Jouen-Arzur** Membre de la Commission de la Médiation de la Consommation

Questions / Réponses

11H10

TABLE RONDE :

La Généralisation de la médiation de la consommation

La voix du consommateur

Madame **Véronique Crespel** Membre de la Commission de la Médiation de la Consommation

Cartographie Nationale

Madame **Elsa Cohen** Membre de la Commission de la Médiation de la Consommation

Témoignage d'un médiateur

Monsieur **Bernard Cieutat** Médiateur de la SNCF

Implication des Professionnels

Monsieur **Loïc Armand** Président de la commission de la consommation du MEDEF et
Président de la société L'OREAL FRANCE

Nouveaux secteurs couverts par la médiation

Questions / Réponses

12H45

CLOTURE DU COLLOQUE :

Monsieur **Hervé Novelli**

Député d'Indre et Loire, Maire de Richelieu, Ancien Ministre