Club des Médiateurs
de Services au Public

Le Club des Médiateurs de Services au Public
se félicite des objectifs ambitieux de la proposition de Directive relative aux RELC
et souhaite apporter des améliorations au texte,
indispensables au bon développement des dispositifs de médiation

Dans sa volonté de favoriser un niveau de protection élevé des consommateurs et de développer des moyens simples, efficaces et peu onéreux pour régler leurs litiges dans le domaine de la consommation, la Commission a soumis au Parlement européen un projet de directive relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC).

Très engagé dans le développement de la médiation en France et particulièrement la médiation vers les consommateurs, à partir d'initiatives de secteurs et d'organisations très variées conformes à sa Charte, le Club des Médiateurs de Services au Public (CMSP *) se félicite des objectifs et de l'ambition portés par ce texte tout en souhaitant certaines modifications sur des points importants.

Ce cadre juridique vise en effet à garantir dans chaque Etat membre la mise en place de systèmes de RELC accessibles à tous les consommateurs, couvrant l'ensemble des litiges de consommation dans chaque secteur d'activité. De plus, ces dispositifs devront être de grande qualité puisque basés sur des critères fondamentaux forts : l'impartialité, la transparence, l'efficacité et l'équité.

Le Club des Médiateurs de Services au Public partage d'autant plus pleinement cette vision que ses membres mettent déjà quotidiennement en pratique ces principes au bénéfice des usagers et des consommateurs, dans le respect des valeurs affirmées par la Charte du Club, pour certains depuis plus de quinze ans. Rappelons que ses médiateurs traitent gratuitement chaque année, à la satisfaction des requérants, près de 100 000 saisines portant sur des litiges avec des services au public.

De plus, la création, par les pouvoirs publics, de la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC), s'inscrit dans le cadre du dispositif transposant la directive de 2008 sur la médiation. Elle est en charge d'analyser et de promouvoir les bonnes pratiques, ainsi que d'évaluer et référencer les systèmes de médiation de la consommation existants et à venir, en associant étroitement, de façon paritaire, associations de consommateurs et professionnels. La Charte des bonnes pratiques a été publiée par la CMC en septembre 2011 et le processus de référencement des Médiations de la consommation est engagé depuis le début de l'année selon les critères exigeants de cette Charte (**).

Aussi, le Club des Médiateurs de Services au Public s'interroge sur certaines dispositions de la proposition qui en affectent l'équilibre global : en effet celle-ci semble exclure d'emblée du champ de la directive les procédures *« se déroulant devant des organes de règlement des litiges lorsque les personnes physiques chargées de la résolution des litiges sont employées exclusivement par le professionnel »*.

* lien : *www.clubdesmediateurs.fr*

** lien : *www.mediation-conso.fr*

La discrimination introduite par le texte ne nous apparaît pas fondée. Les compétences et l'efficacité des médiateurs auprès des entreprises dans le traitement des litiges sont largement reconnues ainsi que le prouvent les enquêtes de satisfaction menées auprès des consommateurs qui y ont fait appel.

L'alliance de leur indépendance, de leur impartialité, de la connaissance des métiers et de la technicité des offres et services leur permet de régler les litiges dans plus de 9 cas sur 10, dans des délais courts (2 à 3 mois au plus) et en apportant des solutions durables.

En conséquence, les personnes, notamment les médiateurs auprès des entreprises, qui respectent parfaitement aujourd'hui les critères fixés à l'article 6 du projet ne devraient pas être exclues du champ de la directive proposée.

Enfin, le Club des Médiateurs s'interroge sur l'économie de la mise en place et du fonctionnement, à court et moyen terme, des systèmes de RELC voulus par la Commission. Cette mise en place serait très certainement longue et coûteuse pour les finances publiques.

Les travaux préparatoires, repris par le projet de directive, insistent sur la dynamique constatée dans plusieurs Etats membres. Le Club des Médiateurs est convaincu que la directive, en l'état, casserait cette dynamique en excluant de nombreux dispositifs existants et ayant fait leurs preuves.

Cette directive aurait ainsi pour effet immédiat une « destruction de valeur » dans le déploiement et la généralisation de systèmes de médiation au service des consommateurs, alors même que le développement et la diversité des systèmes de Médiation présents en France permettent de renforcer encore la protection et la confiance des consommateurs.

Le Club des Médiateurs, très impliqué dans un développement de la médiation s'appuyant sur la richesse générée par la diversité et les résultats des systèmes existants, demande avec la plus grande insistance la modification du texte, en s'appuyant sur les critères qualité, afin que les systèmes satisfaisant les exigences énoncées dans le chapitre II, articles 6 à 9, soient inclus dans le champ de la directive. Les dispositions prévues, dans le texte, pour la gouvernance, permettront à chaque Etat membre, suivant sa propre histoire, dans un cadre européen qualitatif fort, de garantir, par elles-mêmes l'atteinte des objectifs de la directive, dans l'intérêt des organisations concernées comme dans celui des consommateurs, de plus en plus demandeurs aujourd'hui d'une médiation impartiale, efficace et proche d'eux.

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
Le Médiateur de la Caisse des Dépôts
Le Médiateur des Communications électroniques
Le Médiateur de l'Eau
Le Médiateur d'EDF
Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance
Le Médiateur de France 2
Le Médiateur de France 3
Le Médiateur des Programmes de France Télévision
Le Médiateur de GDF SUEZ
Le Médiateur des Ministères de l'Economie et du Budget
Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Le Médiateur du Groupe La Poste
Le Médiateur de Pole Emploi
Le Médiateur de la RATP
Le Médiateur de la SNCF
La Médiatrice de la Ville de Paris