Colloque du Conseil d'Etat
04 Mai 2011

Mesdames, messieurs, bonjour à tous.

Je suis ravie d'être parmi vous pour aborder un sujet qui me tient à cœur : **La médiation de la consommation.** C'est un process qui depuis quelques années prend de l'ampleur.

Au cours notamment des dix dernières années, des médiations de qualité se sont développées avec succès dans ce domaine, que ce soit à l'initiative de grandes entreprises ou au niveau de certains secteurs professionnels.

La loi est parfois intervenue pour consacrer des dispositifs ambitieux, comme en matière d'énergie ou dans le secteur bancaire.

Ainsi, nombre de consommateurs français peuvent d'ores et déjà s'adresser à un médiateur, ou à une médiatrice pour régler en dernier recours amiable, un litige persistant, sans devoir saisir la Justice.

C'est le cas notamment pour les clients d'EDF, de GDF SUEZ, ceux de la SNCF, de la RATP, les clients des communications électroniques, des assurances, des banques, de La Poste, des marchés financiers.

Pour garantir la qualité de leurs médiations, un certain nombre de ces médiateurs se sont d'ailleurs regroupés en une association, le Club des médiateurs de services au public.

A cet effet, je voudrais revenir quelques instants sur les premières Assises de la consommation organisées le 26/10/2009 par le Ministre Hervé NOVELLI.

Ce dernier, tout à fait conscient des évolutions apportées par la recrudescence des plaintes des consommateurs insatisfaits, dans certains cas, des services rendus par des entreprises, estimait qu'il fallait « trouver des structures entre entreprises et consommateurs », qu'il fallait renforcer les dispositifs extra judiciaires et que cela devenait une « ardente obligation »

Alors oui, aujourd'hui la médiation extra-judiciaire se développe.

Elle donne des résultats satisfaisants et nous n'avons pas à rougir de nos travaux dans ce domaine et des résultats que nous obtenons dans nos relations Organisations de Consommateurs/Entreprises pour le traitement des dossiers qui nous sont confiés.

Mais la médiation a encore du chemin à faire. Il y a des secteurs où elle n'existe pas et où elle est nécessaire : je citerais rapidement quelques secteurs :

- Le transport aérien
- L'Automobile
- Le tourisme
- L'hotellerie
- La restauration
- Le bâtiment
- Le secteur de l'artisanat etc ……

Pour assurer le développement de la médiation dans tous les secteurs de la consommation, les pouvoirs publics, après consultation des représentants des entreprises et des associations de consommateurs, ont décidé de mettre en place une instance indépendante, la **Commission de la Médiation de la Consommation** que je préside et qui a été créée par la loi à l'initiative de Monsieur Hervé NOVELLI, suite aux Assises de la Consommation dont j'ai parlé plus haut.

Cette Commission est officiellement opérationnelle depuis le 1er Janvier dernier. Elle n'a pas pour vocation de traiter des litiges.

Elle n'en traitera pas.

Elle est composée de 13 membres :

1 Présidente
5 membres des Associations de Consommateurs
5 membres Professionnels
2 personnes qualifiées

Cette Commission doit élaborer pour juillet 2011 une charte des bonnes pratiques.

Les principes et les règles de la Charte ne seront pas de simples vœux pieux. Ce seront des règles obligatoires pour tous les médiateurs que la Commission labellisera d'une manière ou autre. Ce sera le cadre à respecter pour la généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation.

Une bonne régulation est indispensable pour donner aux consommateurs, et aussi aux secteurs et entreprises concernés, toutes les garanties nécessaires.

A cet effet, elle s'est mise au travail rapidement et 3 groupes de travail ont été formés :

1) Analyser les textes existants
2) Auditionner les médiateurs existants
3) Elaborer un plan de communication

Et bien sûr elle assurera un suivi constant de la qualité de la médiation, elle veillera à son bon développement dans le plus grand nombre de secteurs professionnels.

Ainsi la médiation, dont nous reprenons la définition telle qu'elle figure dans la directive européenne, n'est pas un service de traitement des réclamations, un service « clientèle » ou un service « consommateurs ».

Ces services font partie intégrante des entreprises, leur rôle est essentiel mais le médiateur est une instance différente, qui intervient après rejet de la demande du consommateur par ces services « clientèle » ou « consommateurs ».

Le médiateur est d'ailleurs d'abord une personne dont la crédibilité personnelle est capitale.

Il doit pouvoir être saisi facilement par courrier ou par courriel. Il se doit d'être impartial et il lui faut avoir les moyens de son indépendance.
Compétent, formé, il se doit d'être efficace car l'un des principaux intérêts de la médiation, outre sa gratuité pour le consommateur, c'est sa rapidité.

Les médiations sont le plus souvent rendues en moins de deux mois.

Elles respectent le principe du contradictoire et sont confidentielles.

Elles peuvent donner lieu à un accord exécutoire, notamment en cas de transaction.

Enfin, la médiation reste toujours un processus volontaire pour les parties.

Telles sont, Mesdames, Messieurs, l'esprit, la mission et les premiers travaux de la Commission de la Médiation de la Consommation.

Nous avons besoin pour mener à bien cette mission de l'appui et de la coopération de tous. Il en va de l'intérêt général.

Je ne peux clore mes propos sans évoquer **l'action de groupe,** qui ne doit pas être écartée dans la résolution des litiges entre professionnels et particuliers.

Il faut y travailler, la Commission européenne y travaille actuellement, elle devra rendre ses travaux en fin d'année 2011, nous y serons attentifs.

Je me dois de le rappeler, car c'est absolument essentiel que le traitement des dossiers et des process utilisés restent au choix des consommateurs.

Je vous remercie pour votre écoute.