INTERVENTION DE M. EMMANUEL CONSTANS,
MEDIATEUR DES MINISTERES ECONOMIQUES ET FINANCIERS,
PRESIDENT DU CLUB DES MEDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC
LORS DU RENDEZ-VOUS D'AUTOMNE, ORGANISE PAR
L'ASSOCIATION NATIONALE DES MEDIATEURS,
LE 16 NOVEMBRE 2012 A L'ASSEMBLEE NATIONALE

« LA MEDIATION : UNE VOLONTE POLITIQUE »

Madame la Présidente,

Monsieur le Député,

Chers Amis Médiateurs,

Mesdames, Messieurs,

Je suis très heureux d'ouvrir ce colloque à l'invitation de Gabrielle Planès à laquelle je tiens à rendre hommage pour cette nouvelle initiative. Avec vous, Chère Présidente et grâce à l'ANM, depuis bientôt 20 ans, la médiation élargit sans cesse son horizon. Médiations conventionnelles, institutionnelles, familiales, judiciaires, pour les consommateurs, médiations gratuites ou payantes, leur diversité est grande, c'est une grande richesse pour tous.

Mon expérience de médiateur du ministère des Finances, depuis plus de 10 ans, m'a conduit à traiter plus de 30 000 demandes de médiation, en 2012 environ 4 000, en particulier des litiges en matière d'impôts. Je le fais en toute indépendance sur la base du décret en Conseil d'Etat de 2002 qui a institué cette médiation.

Je ne suis pas révocable pendant la durée de mon mandat, mes médiations sont gratuites pour les usagers, particuliers, entreprises ou avocats qui

me saisissent. Je dispose de moyens propres : un budget, une équipe d'une vingtaine de collaborateurs et un réseau de correspondants dans chaque département.

Ma médiation est accessible à tous ceux qui souhaitent me saisir pourvu qu'il s'agisse d'un litige persistant et que les démarches préalables de réclamation aient été faites. Le médiateur, c'est le dernier recours amiable, l'alternative au recours en justice. Je donne satisfaction en tout ou en partie à plus de 60 % des personnes qui s'adressent à moi.

Comme les autres médiations institutionnelles, qui s'exercent auprès d'administrations, d'entreprises ou de secteurs professionnels, et qui sont représentées au sein du Club des médiateurs de services au public, nous ne réglons pas seulement des litiges individuels. Nous faisons en sorte de prévenir les litiges en proposant à nos « institutions » des réformes, des mesures générales pour améliorer les relations avec nos publics. Ces « recommandations » font partie de notre mission.

S'agissant du thème de ce colloque, « La médiation : une volonté politique », je ferai tout d'abord deux remarques liminaires.

La première pour dire combien la médiation est utile au citoyen et à la société. Parce qu'elle répond à des besoins actuels profonds d'écoute, de dialogue, de respect, d'humanité dans un monde largement déshumanisé et enclin à la violence. Le médiateur, la médiatrice, c'est une personne, pas un service anonyme. Ses valeurs, ce sont la bonne foi, la confiance, la pacification, mais aussi l'efficacité dans les délais et les résultats des médiations.

Utile, la médiation l'est aussi parce qu'elle se fonde non seulement sur le droit mais aussi sur l'équité. Elle rétablit ainsi l'équilibre entre les parties en litige.

Ma seconde remarque sera pour souligner que la médiation est fragile. Elle ne va pas de soi. La médiation a besoin d'une double crédibilité : celle des citoyens, des consommateurs et celle de l'entreprise ou de l'administration qui a choisi le médiateur. Il faut garantir l'indépendance du médiateur, le faire connaître

et lui donner les moyens nécessaires. Pour résister aux pressions certains médiateurs démissionnent ou se « font démissionner ».

C'est ainsi que pour consolider et développer les médiations, les vraies médiations, une ferme volonté politique est nécessaire à différents niveaux.

***1- <u>Au niveau européen</u>***, cette volonté politique est allée croissante : des recommandations des années 1990, on est passé à la directive de 2008 et aux textes en cours de négociation pour les litiges de consommation et les litiges transfrontaliers en ligne.

La suspension des délais de recours pendant la durée des médiations, inscrite dans le Code civil depuis 2008, est une grande victoire européenne pour la médiation. La directive de 2008, dont le Club des médiateurs a constamment soutenu l'adoption, a énoncé d'autres grands principes : libre volonté des parties, impartialité, confidentialité, efficacité, libre accès à la justice, formation des médiateurs.

Sur ces bases, la médiation peut rayonner dans toute l'Europe en s'appuyant sur une volonté politique commune des Etats-membres de l'Union. La France a ainsi étendu la transposition en 2010 de la directive de 2008 non seulement aux médiations transfrontières mais à toutes les médiations.

**2 – <u>Au niveau national</u>**, développer la médiation exige une volonté politique claire. Le rôle de l'Etat est de réguler les médiations, de fixer les règles du jeu, d'inciter, de contrôler. Il convient de respecter la diversité des besoins de médiations selon les secteurs mais une cohérence est nécessaire.

En France, la volonté politique de promouvoir la médiation s'est exprimée à nombre de reprises :

- dans la mise en œuvre des recommandations de la Commission européenne (notamment par le Conseil National de la Consommation) et la transposition de la directive de 2008 ;

- dans le statut d'autorité constitutionnelle du Médiateur de la République devenu Défenseur des Droits ;

- dans la loi de 2001 obligeant toutes les banques à se doter d'un médiateur et créant un Comité de la Médiation bancaire présidé par le Gouverneur de la Banque de France

- dans le rapport du Conseil d'Etat de 2010, véritable charte du développement de la médiation en France

- dans la loi de 2010 instituant une Commission de la Médiation de la Consommation pour généraliser les médiations à tous les secteurs de la consommation et garantir la qualité et l'indépendance des médiations ;

**3 – <u>Volonté politique nécessaire également au niveau des professionnels concernés</u>**

L'offre de médiation doit répondre à la demande. Ainsi, progressivement, nombre d'entreprises et de secteurs économiques se sont mobilisés pour offrir à leurs clients un service de médiation de qualité. C'est l'intérêt de tous car la non médiation a un coût.

Les administrations de l'Education Nationale et des Finances ont montré l'exemple.

Les initiatives fleurissent parmi les avocats, les magistrats. Il faut les concrétiser dans la durée car les résistances ne manquent pas.

A tous les niveaux, le rôle des dirigeants est essentiel pour convaincre : chefs d'entreprise, élus nationaux et territoriaux , grandes administrations, chefs de cours, barreaux…

**4- <u>Les citoyens eux-mêmes doivent manifester leur volonté politique</u>**, celle des usagers des services publics et des consommateurs de s'informer et d'être informés sur l'existence et le rôle des médiateurs, les recours préalables et

l'exigence de bonne foi. Ils sont en droit d'exiger des médiations indépendantes, impartiales, efficaces et accessibles.

Les médiations, pour aboutir, demandent aux deux parties d'être actives et responsables.

Il appartient ainsi aux citoyens de faire des médiations de véritables acteurs du changement.

5- **Enfin, il est inutile d'insister sur une autre volonté politique indispensable, celle, bien entendu, des médiateurs eux-mêmes**. Il leur faut la ferme volonté d'être exemplaires. Exemplaires quant à leur neutralité et leur impartialité et quant à leur exigence d'avoir les moyens de leur indépendance ; exemplaires quant à leur compétence professionnelle ; exemplaires quant à leur capacité d'écoute et leur souci de l'équité.

**En conclusion**, il m'apparaît que si la médiation n'est pas la panacée pour régler les problèmes de notre société d'aujourd'hui, c'est de plus en plus un réflexe assez général qui va dans le bon sens. Reconnaître et faciliter le rôle de la médiation et de la personne du médiateur contribue sans doute ainsi à un surcroît de civilisation.

---

-