Intervention de Michel ASTRUC au colloque du 10/10/2013.

Université du Maine :

« La médiation, la volonté d'une dimension amiable dans la résolution des litiges. »

Par Michel ASTRUC - Médiateur de GDF SUEZ et avec la participation de Lena BILY.

Adresse postale : Le Médiateur de GDF SUEZ – 1 Place Samuel de Champlain 92930 La Défense

La Médiation de GDF SUEZ a été instituée en 1999 suite à une concertation avec les associations de consommateurs. Monsieur Michel ASTRUC est l'actuel Médiateur de GDF SUEZ. Il a été nommé par le Président Directeur Général du Groupe GDF SUEZ en novembre 2005. L'objectif de la médiation est de régler en dernier recours amiable interne les litiges qui concernent les activités de GDF SUEZ aussi bien avec des particuliers qu'avec des professionnels, clients ou prestataires. Ainsi, la Médiation de GDF SUEZ s'inscrit dans la politique de responsabilité sociétale (RSE) de GDF SUEZ.

La Médiation de GDF SUEZ a fait l'objet le 15 mars 2012 d'un référencement par la Commission de la Médiation de la Consommation (http://www.mediation-conso.fr). Celui-ci signifie notamment que le fonctionnement de la Médiation correspond aux critères de qualité qui sont retenus dans la Charte des bonnes pratiques de la Commission de la Médiation de la Consommation. Cela contribue à renforcer la confiance des consommateurs dans les systèmes de médiation validés par les pouvoirs publics. L'évaluation par la CMC de la qualité d'une médiation se fait sur la concordance des critères retenus par elle avec les chartes des médiations candidates. La commission étant un organisme mis en place par la loi, cela amène à penser que les chartes référencées par la commission pourraient quasiment avoir valeur législative.

I- La Médiation de GDF SUEZ, entre coopération avec les services de l'entreprise et protection du consommateur.

Le fonctionnement de la Médiation de GDF SUEZ se distingue de ses homologues en ce sens qu'elle va privilégier, dans un premier temps, le règlement des litiges par les services internes de l'entreprise dont le propre est de traiter les réclamations. Cela participe, notamment, à l'amélioration des relations de l'entreprise avec son environnement.

Par ailleurs, il est expressément prévu par la Directive européenne du 21 mai 2013[1] que les consommateurs doivent être incités à solliciter directement le professionnel pour tenter de résoudre le litige avant de s'en remettre à une médiation.

En effet, au sein de GDF SUEZ, il existe deux niveaux de recours par lesquels, la plupart du temps, les clients doivent passer avant d'entrer en médiation. Il est impératif que la médiation

[1] Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, JOUE 18/06/2013.

ne se substitue pas à l'organisation interne de l'entreprise lorsque celle-ci n'a pu apporter l'ensemble des explications. Elle n'intervient que postérieurement, afin de garantir le bon fonctionnement des services de l'entreprise.

Cette liaison avec les services de réclamation donne une nouvelle chance à l'entreprise de résoudre le litige. En effet, lorsque toutes les voies de recours internes sont épuisées et que les parties au litige consentent de recourir à un règlement amiable, la médiation peut être légitime à se saisir du dossier, et les Services Clients doivent inciter le client à s'adresser à la Médiation de GDF SUEZ en cas d'insatisfaction. Cependant, il faut garder à l'esprit que l'entrée d'un dossier en médiation et son traitement, restent à la discrétion du Médiateur et qu'en aucune façon ils ne dépendent des instructions du Président Directeur Général du groupe GDF SUEZ. Cela montre, malgré une mise en place par l'entreprise, une marge de manœuvre de la médiation qui est nécessaire afin que l'indépendance, critère essentiel du processus de médiation, soit respectée.

Cette marge d'action du médiateur se traduit également par le fait qu'il est actif dans la recherche d'une solution. Cela signifie qu'il va écouter l'ensemble des parties et construire une solution en concertation avec elles. Afin d'y parvenir, il instruit les dossiers en droit et équité. En effet, étant un processus alternatif de règlement des litiges, distinct mais non concurrent de la justice traditionnelle, l'application stricte du droit pourrait contrevenir aux prérogatives de la médiation qui, en équité, prend en compte les cas particuliers.

Cela s'explique notamment par le fait que les parties, en recourant à un processus amiable de règlement des litiges, souhaitent avant tout voir leur litige se régler rapidement en trouvant un terrain d'entente. Le processus de médiation, en instruisant les dossiers en droit mais aussi en équité, répond à cette volonté de traiter les dossiers, au cas par cas, en fonction de la situation de chaque partie. Il faut donc bien voir ici que l'application du principe d'équité s'effectue dans le but d'assouplir la règle de droit qui, paradoxalement, en pratique, peut ne pas être toujours très juste.

Le second objectif de la Médiation de GDF SUEZ à l'issue du règlement des litiges, consiste à émettre des recommandations à destination de l'entreprise. Ces recommandations sont établies tous les ans par le biais du rapport annuel du Médiateur. Ce rapport d'activité est destiné, non seulement à l'entreprise afin que soient améliorés les processus des services aux clients, mais également au public et aux partenaires (associations de consommateurs, pouvoirs publics, entreprises…) pour sensibiliser une plus large partie des consommateurs aux avantages de recourir à ce processus.

Pour pouvoir comprendre et répondre au mieux aux besoins des consommateurs et ainsi agir en parallèle auprès des services de l'entreprise, la Médiation de GDF SUEZ travaille en étroite collaboration avec diverses associations de consommateurs. Pour ce faire, elles sont conviées à des réunions triannuelles sur des sujets pour lesquels leurs avis sont essentiels.

Par exemple, la Médiation attache une grande importance à la qualité des informations et des conseils donnés aux clients (relèves, consommations, factures, traitement des réclamations) afin de résoudre les problèmes parfois complexes du secteur de l'énergie.

Cela participe notamment à la volonté de faire évoluer, dans le droit de la consommation, le recours à des modes alternatifs de règlement des litiges. Dans un premier temps, comme nous venons de le voir, au sein même de GDF SUEZ par les recommandations faites par la Médiation à destination du groupe GDF SUEZ puis, dans un second temps, cette volonté se traduit par la communication des bienfaits de la médiation à l'externe.

II- La médiation, un processus en permanente évolution.

La Médiation de GDF SUEZ ne se limite pas seulement au traitement des litiges entre l'entreprise et l'autre partie qui peut aussi bien être un consommateur ou un professionnel, client ou non de GDF SUEZ.

Le développement du processus de médiation est une des premières préoccupations de Michel ASTRUC. À cette fin, au niveau national, sous sa fonction de Médiateur de GDF SUEZ, il se réunit avec d'autres médiateurs au sein d'une organisation devenue une association en 2010 : le Club des Médiateurs de Services au Public (http://clubdesmediateurs.fr) . Cette association réunit des médiateurs d'organisations variées qui partagent les mêmes valeurs. Leur principal objectif est de partager les bonnes pratiques et de promouvoir la médiation mais aussi, et surtout, d'informer les consommateurs de leur possibilité de saisir un médiateur lors d'un litige avec une entreprise qui dispose d'une médiation.

Au niveau européen, il participe aux réflexions dans le cadre de ses activités au sein de l'European Energy Ombudsman Group dont il est le porte-parole à Bruxelles. Ces travaux visent à améliorer la protection des consommateurs et à promouvoir une médiation de qualité (Directive européenne du 21 mai 2008[2] et celle du 21 mai 2013).

Au niveau interne, en vue de préparer la transposition en droit français de la dernière Directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, Michel Astruc participe aux travaux correspondants.

Cette Directive européenne faisant le constat d'une grande disparité entre les États membres en termes d'accès et d'effectivité des processus de règlement amiable des litiges, fait aujourd'hui obligation aux États membres de l'Union Européenne de garantir l'accès et l'information des consommateurs aux processus de règlements amiables des litiges. Une des avancées majeures en matière de consommation est que pour la première fois on définit ce qu'est un consommateur puisque la Directive ne s'applique que pour ce dernier dans ses relations avec un professionnel.

Cette Directive ne s'applique pas seulement à la médiation mais aussi aux autres formes que l'on connait de règlements amiables, tels que la conciliation, la négociation, l'arbitrage. L'objectif de cette Directive est d'obliger les États à donner accès aux consommateurs à une entité de règlement amiable des litiges sur le sol européen de façon à renforcer la confiance des consommateurs dans le marché intérieur. En imposant un certain nombre de critères de

[2] Directive européenne 2008/52/CE sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale – publiée au JOUE le 24 ami 2008
Transposition en droit français , ordonnance n°2011 – 1540 du 16 novembre 2011 – JUSC1117339R

qualité auxquels doivent répondre les entités de règlement amiable des litiges, cela permet d'amener les consommateurs à placer leur confiance en ces entités. En conséquence, la future transposition permettra de renforcer leur assise comme étant des modes complémentaires à la justice pour résoudre les litiges et ainsi de laisser choisir les consommateurs la manière la plus appropriée pour régler leurs litiges.