

<p style="text-align: center;">Observations du MEDEF sur le rapport préparatoire relatif au « Tableau de bord sur la médiation pour les consommateurs » d'Emmanuel CONSTANS</p>
--

A titre liminaire, le MEDEF tient à rappeler que les professionnels sont favorables au développement du recours aux modes alternatifs de règlement des litiges. Dans ce cadre, les professionnels saluent le rapport préparatoire au « Tableau de bord sur la médiation pour les consommateurs » réalisé par Monsieur Emmanuel CONSTANS, Médiateur du MINEFI.

Toutefois, le MEDEF souligne que **les professionnels sont très attachés à la liberté de mettre en place ou non des dispositifs de médiation.** De plus, il rappelle que la médiation est par nature un processus volontaire. Par conséquent, la mise en place d'un dispositif de médiation au sein d'une entreprise ou d'un secteur professionnel ne doit en aucun cas répondre à une obligation législative ou réglementaire. Ainsi, **le MEDEF n'est-il pas favorable au recours à la loi pour la mise en place de dispositifs de médiation.**

Par ailleurs, les professionnels rappellent que **la souplesse de la médiation est un élément central garantissant son efficacité.** Ainsi, est-il nécessaire que les différents travaux conduits au niveau national ou communautaire ne remettent pas en cause le bon fonctionnement des processus de médiation existants, par l'établissement de règles trop strictes. En outre, **la mise en place de critères trop rigides risquerait de limiter le développement des dispositifs de médiation.**

Sur la base du rapport préparatoire relatif au « Tableau de bord sur la médiation pour les consommateurs », les professionnels souhaitent faire part des observations suivantes :

La médiation répond à des besoins croissants (chapitre 1)

Les professionnels souscrivent à ce constat. Toutefois, l'intervention d'un médiateur, interne ou externe à l'entreprise ou au secteur professionnel, ne devrait pas être considérée comme favorisant le rééquilibrage de la relation avec le professionnel au profit du consommateur (page 7).

En effet, le recours à une médiation devrait être considéré comme la possibilité de renouer, avec l'aide d'une personne neutre et impartiale, le dialogue entre le professionnel et le consommateur, en recherchant de concert une solution consensuelle. Elle présente de nombreux atouts, compte tenu notamment de ses caractéristiques de simplicité, de souplesse, de rapidité et de son moindre coût pour le consommateur. Ces différents avantages font que la résolution amiable des litiges, et en particulier la médiation, répond aux attentes tant des professionnels que des consommateurs.

Par ailleurs, le MEDEF note que le rapport fait de la gratuité de la médiation un critère de son efficacité (page 8). Les professionnels sont favorables à cette interprétation. Cependant, il convient de souligner que **le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur.**

Des résultats à améliorer (chapitre 3)

Les professionnels partagent le constat du succès rencontré par les principaux médiateurs mis en place depuis 10 à 15 ans (page 15). Il en est de même du constat relatif à la meilleure

connaissance de la médiation qui est davantage soutenue par les entreprises, les consommateurs et les pouvoirs publics (page 16).

Le rapport énonce ensuite que l'information du public sur les médiateurs est très insuffisante (page 17). L'information du public sur le recours à l'information devrait être en effet améliorée. Toutefois, les professionnels soulignent que la communication doit être réalisée au moment opportun, au risque, dans le cas contraire, d'avoir des effets pervers (exemple : des consommateurs s'adressant directement aux services de médiation sans avoir pris contact avec les services internes de réclamations).

Dans ce cadre, il apparaît nécessaire de rappeler le rôle respectif des parties prenantes à la médiation, notamment au regard de l'information à diffuser. Comme le prévoit le rapport CONSTANS en page 23, les représentants de l'administration et des consommateurs devraient servir de relais de l'information sur la médiation. Leur participation, en soutien aux démarches réalisées par les acteurs économiques, permettra de pérenniser la bonne information et compréhension des consommateurs.

En outre, le rapport précise que l'information des clients d'une entreprise ou d'un secteur sur le service de médiation mis à leur disposition reste très insuffisante (page 17). Ce dernier qualificatif ne paraît pas approprié au regard du succès rencontré par certains dispositifs de médiation.

Les professionnels rappellent qu'il est dans l'intérêt des entreprises d'informer leurs clients sur la médiation notamment dans une perspective de qualité des prestations fournies. Cette amélioration de l'information devrait être réalisée en temps voulu à la suite de la mise en place d'un processus de médiation qui pour beaucoup est récent.

Les professionnels souhaitent faire part de la même remarque en ce qui concerne la deuxième « insuffisance à corriger » visée par le rapport : « *la liaison n'est souvent pas optimale entre les services d'une entreprise ou d'une administration chargés du traitement des réclamations (services clientèles, services consommateurs...) et le médiateur à saisir en ultime recours* ».

Ensuite, le rapport indique que « *[l']indépendance et l'impartialité du médiateur peuvent être contestées si le consommateur a l'impression que le médiateur est en réalité « du côté » de l'entreprise avec laquelle il est en litige ...* » (page 17).

Les professionnels soulignent l'ambiguïté de ce paragraphe et notamment de sa dernière phrase « *La crédibilité et l'efficacité ... par l'entreprise partie au litige* ». Il appartient précisément au groupe de travail du CNC d'établir un cadre pour garantir la neutralité et l'indépendance du médiateur.

Le rapport indique également que « *[s]’agissant du cadre juridique dans lequel les médiateurs opèrent, ceux-ci peuvent rencontrer une difficulté liée au caractère non suspensif des délais de prescription pendant la durée de la médiation* » (page 18). Les professionnels souscrivent à cette analyse et sont favorables à la suspension des délais de prescription à partir du moment où la médiation débute. Ainsi, le délai ne devrait-il plus courir pendant toute la durée de la cause de suspension du délai.

Enfin, le rapport énonce qu'une « *insuffisance majeure du dispositif actuel de médiation pour les consommateurs tient à ce qu'un certain nombre de secteurs ne sont pas couverts ou sont insuffisamment couverts* » (page 18). Les professionnels ne sont pas favorables au ciblage de certains secteurs. Au regard des travaux qui sont conduits dans le cadre du groupe de travail du CNC, l'indication des secteurs nouveaux où devraient être développés des processus de médiation (commerce électronique, artisanat, bâtiment, voyages) ne devrait pas figurer dans un nouvel avis. En effet, une telle démarche ne correspond pas à l'esprit d'un avis qui a seulement pour objet d'offrir des lignes directrices aux secteurs qui souhaitent mettre en place un dispositif de médiation.